

IL COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

- | | |
|---|---|
| - Prof. Avv. Antonio Gambaro | Presidente |
| - Prof.ssa Antonella Maria Sciarrone Alibrandi | Membro designato dalla Banca d'Italia (Estensore) |
| - Prof. Avv. Emanuele Cesare Lucchini Guastalla | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| - Prof. Avv. Emanuele Rimini | Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario |
| - Prof. Avv. Alberto Monti | Membro designato da Confindustria, di concerto con Confcommercio, Confagricoltura e Confartigianato |

nella seduta del 24 aprile 2012 dopo aver esaminato:

- il ricorso e la documentazione allegata;
- le controdeduzioni dell'intermediario;
- la relazione istruttoria della Segreteria Tecnica.

FATTO

Con ricorso datato 30 settembre 2011, il ricorrente – titolare di ditta individuale – si rivolgeva all'Arbitro Bancario Finanziario esponendo la seguente vicenda.

In data 25 novembre 2009 concludeva con l'intermediario un contratto di conto corrente e in seguito faceva domanda di gestione Ri.Ba. per l'incasso delle fatture pagate dai propri clienti.

In data 1 giugno 2011 riscontrava il mancato buon fine di una delle due distinte di presentazione Ri.Ba con scadenza 31 maggio 2011 e segnalava il fatto all'intermediario, nella persona del direttore di filiale. Quest'ultimo riconosceva che era stato commesso un errore nella compilazione dei dati bancari (invece del nominativo della banca d'appoggio del cliente era stato indicato quello del creditore "*come se tutti i clienti fossero correntisti dello stesso istituto*") e prometteva di attivarsi sia per ripresentare quanto prima le Ri.Ba all'incasso sia per "*studiare una sorta di risarcimento per quanto successo*".

Sequivano una serie di contatti tra il ricorrente e l'intermediario, nei quali veniva ribadita e confermata la volontà di quest'ultimo di provvedere a un risarcimento del danno subito dal cliente, il quale nel frattempo "*smobillizzava*" alcuni risparmi personali per far fronte alle spese dell'azienda.

Infine, il ricorrente decideva di mettere per iscritto sia le proprie doglianze sia gli accordi di massima raggiunti a fine luglio con il direttore di filiale e, in data 11 agosto 2011, inviava all'intermediario una e-mail con la quale sollecitava l'invio di una "*proposta di risarcimento per i disservizi avuti*", per la quale era stata concordata una scadenza entro il 15 agosto 2011 e minacciava di "*dare inizio alla segnalazione Ufficiale presso l'ufficio preposto della Banca d'Italia*" in caso di mancato rispetto del termine.



La convenuta non dava esito a tale reclamo e il ricorrente adiva l'Arbitro Bancario Finanziario nei termini indicati sopra chiedendo, dopo aver riepilogato i fatti, di condannare la convenuta a *“rispondere del suo comportamento con un congruo risarcimento”*.

Allegava in copia al ricorso, oltre all'e-mail di reclamo dell'11 agosto 2011: le due distinte di presentazione Ri.Ba con scadenza 31 maggio 2011, l'estratto conto attestante l'incasso di una sola delle due; copia dell'avviso di scadenza Ri.Ba.; n. 2 email interlocutorie spedite dall'intermediario al ricorrente in data 21 giugno e 5 luglio 2011.

Con controdeduzioni trasmesse in data 2 febbraio 2012 l'intermediario riconosceva anzitutto il proprio errore (ascrivendone la responsabilità al provider esterno incaricato di completare *“il caricamento delle Ri.Ba”*) e spiegava di non aver potuto provvedere immediatamente alla *“variazione della presentazione dell'intero portafoglio”* poiché *“le scadenze imminenti non permettevano l'operazione o, eventualmente, la correzione”*. Faceva presente tuttavia di essersi attivato per chiedere a ciascun debitore di effettuare il pagamento dovuto mediante bonifico bancario nonché di aver riscosso quasi la totalità dei crediti e di aver rimborsato al ricorrente *“il costo della presentazione del portafoglio”* nonché gli oneri generati *“da ciascun impagato”*. Riferiva infine che il direttore di filiale aveva risposto tempestivamente e personalmente al ricorrente, comunicandogli *“che non sarebbe stato possibile eseguire nessun ulteriore ristoro”*.

In chiusura l'intermediario eccepeva, in via preliminare, l'irritualità del ricorso *“per mancato esperimento della preventiva fase di reclamo, non risultando mai pervenuta alcuna lettera in tal senso”* e chiedeva pertanto che fosse dichiarato irricevibile; in subordine, nel merito, chiedeva di rigettare il ricorso *“perché infondato”* *“essendosi trattato di un errore cui [aveva] posto tempestivo rimedio”*.

Allegava alle controdeduzioni: copia del contratto di conto corrente stipulato nel 2009; copia della distinta Ri.Ba. del 16 marzo 2011 e relative fatture accompagnatorie; evidenza interna excel dei pagamenti da monitorare da parte della banca; lista movimenti del conto corrente del cliente relativi ai mesi di aprile, giugno e luglio 2011.

In data 14 febbraio 2012 le controdeduzioni venivano trasmesse al ricorrente, il quale immediatamente replicava stigmatizzando l'errore compiuto dalla banca ed evidenziando che è *“lo sfasamento temporale di un flusso di cassa per più di 30 gg”* il danno *“per il quale penso di aver diritto ad essere risarcito”*. L'intermediario, a cui venivano inoltrate tali repliche, confermava integralmente il contenuto delle proprie controdeduzioni.

DIRITTO

La controversia rimessa alla decisione di questo Collegio concerne due questioni: la ritualità del ricorso e il diritto del cliente al risarcimento del danno.

Sul primo punto si richiamano innanzitutto le *Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari* emanate dalla Banca d'Italia il 18 giugno 2009, le quali prevedono (sez. I, par. 3) che per reclamo debba intendersi qualsiasi atto in forma scritta con cui il ricorrente contesta all'intermediario un suo comportamento od omissione. Nel caso di specie sussiste in effetti un atto scritto (un'e-mail dell'11 agosto) con il quale il cliente contestava all'intermediario il mancato invio di una proposta risarcitoria. Secondo l'indirizzo più volte ribadito dall'ABF, proprio perché contiene *“lagnanze”* e *“asserzioni di diritti insoddisfatti”* questo atto deve considerarsi a tutti gli effetti un reclamo (v. per tutte decisione 2674/11)

In merito al secondo punto occorre precisare che dalle risultanze istruttorie non si evince l'assunzione di un impegno, da parte dell'intermediario, a risarcire il maggior danno subito dal cliente ma semmai a valutare se ne abbia diritto. A questo proposito la convenuta



dichiara di aver risposto negativamente alla richiesta del ricorrente e tale affermazione non è stata contestata in sede di replica.

Dalla documentazione allegata alle controdeduzioni risulta altresì che l'intermediario ha riaccreditato sul conto corrente del ricorrente tutte le voci di costo precedentemente addebitate per il servizio gestione Ri.Ba. con riferimento alla distinta non andata a buon fine; non risulta invece provato, da parte del cliente, alcun danno subito in conseguenza dei disinvestimenti operati per far fronte al proprio bisogno di liquidità.

Questo Collegio ha già avuto modo di sottolineare come *“in osservanza dei principi di cui all'art. 1223 cod. civ., applicabili nel procedimento avanti l'ABF, spetta alla parte che lamenta la sussistenza di un danno derivante da inadempimento imputato alla parte convenuta la prova dell'esistenza del medesimo (prima ancora della dimostrazione del quantum), nonché del nesso di causalità che lega l'inadempimento al danno medesimo”* (decisione n. 1363/2011; nello stesso senso v. decisione n. 778/2011 e 844/2010).

Nel caso di specie, in effetti, non sembra ravvisabile un vero e proprio danno economico in capo al ricorrente, oltre a quello già risarcito dall'intermediario, quanto piuttosto un fastidio o più propriamente un'insoddisfazione per il disagio e l'inefficienza del servizio reso. Sul tema la giurisprudenza di legittimità ha chiarito che *“non sono meritevoli di tutela risarcitoria, invocata spesso a titolo di danno esistenziale, i pregiudizi consistenti in disagi, fastidi, disappunti, ansie ed in ogni altro tipo di insoddisfazione concernente gli aspetti più disparati della vita quotidiana che ciascuno conduce nel contesto sociale. Al di fuori dei casi determinati dalla legge ordinaria, solo la lesione di un diritto inviolabile della persona concretamente individuato è fonte di responsabilità risarcitoria non patrimoniale. E' vero che il danno non patrimoniale può derivare anche dall'inadempimento di una obbligazione contrattuale, ma esso è risarcibile: (a) nei casi espressamente previsti dalla legge; (b) quando l'inadempimento abbia leso in modo grave un diritto della persona tutelato dalla Costituzione”* (Cass. 1003/2010).

P.Q.M.

Il Collegio, preso atto di quanto già eseguito dall'Intermediario resistente, non accoglie la parte residua del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ANTONIO GAMBARO