

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) BATTELLI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) COTTERLI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) MUNARI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) QUARTA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - SIMONETTA COTTERLI

Seduta del 04/12/2018

FATTO

Il ricorrente afferma di aver richiesto il 12 giugno 2018 tramite filiale l'emissione di una carta al portatore ricaricabile personalizzabile e che la necessità di rivolgersi alla filiale territoriale, per un prodotto offerto tramite *internet*, è stata dedotta solo dopo numerosi tentativi di acquisto sulla pagina *web* dedicata dell'intermediario resistente. Precisa di aver appreso solo in seguito ai tentativi esperiti *on line* che la funzionalità di personalizzazione della carta, di cui intendeva avvalersi per confezionare un regalo al figlio, era attiva solo per le carte acquistate in filiale. Tanto premesso, dichiara che, una volta sottoscritto il contratto, nessun tipo di assistenza gli veniva fornita presso l'agenzia territoriale o tramite il *call-center*, cui telefonava più volte nei giorni 15/6/18; 18/6/18; 13/7/2018. In particolare evidenzia che gli interlocutori contattati non conoscevano la procedura di personalizzazione, cosicché tentava invano di personalizzare la carta di pagamento secondo quanto previsto dalle "Regole della personalizzazione della carta", presenti nella modulistica consegnata all'acquisto, ove si rimandava ad una pagina *web* dell'intermediario non conforme alla descrizione e carente, nella specie, di uno specifico "bottone"/*link*. Il menzionato bottone era presente non dal portale dedicato alla clientela, previa autenticazione, "ma accedendo [da pagine pubbliche, n.d.r.] come ad es. Trova la tua carta, ma la procedura si bloccava comunque allo *step* successivo con il messaggio stringato "Adobe Flash Player is required", e con un *link* senza istruzioni adeguate".

Dichiara inoltre che il successivo 20 giugno 2018 inseriva attraverso il sito del resistente un reclamo che, il giorno successivo, veniva replicato con apposita missiva e che, in riscontro al reclamo - il 5 luglio 2018 - il resistente lo invitava a recarsi in filiale per la risoluzione delle problematiche riscontrate ovvero per l'emissione di una nuova carta sostitutiva, senza imputazione di ulteriori oneri. L'appuntamento aveva luogo il 13/7/2018 ed in tale occasione era sottoscritto un nuovo contratto, ma la personalizzazione non poteva avere luogo per "mancanza di una rete *wi-fi* all'interno della sede (e mancanza di una connessione autonoma del dispositivo mobile)". La ricercata personalizzazione aveva luogo "attraverso la risoluzione delle problematiche tecniche legate all'impiego di *Flash Player*, ed è avvenuta da pc". Sullo strumento di personalizzazione il *link* "prova la demo", a dispetto della grafica intitolata "Guida per la personalizzazione delle carte", conteneva solo un elenco di norme sulle caratteristiche dell'immagine da caricare per personalizzare la carta. Lamenta pertanto che l'indicazione fornita dall'intermediario, per cui la personalizzazione doveva essere eseguita da cellulare, è stata anch'essa fuorviante e che, contrariamente a quanto prospettato, dopo la creazione della nuova carta in sostituzione della precedente, mai creata, venivano addebitati i costi di entrambi gli strumenti di pagamento.

Il ricorrente chiede all'ABF di condannare l'intermediario al rimborso del corrispettivo della prima carta richiesta, pari ad €19,90, al pagamento di € 100 per indennità da disservizio, nonché al rimborso di € 200 per le spese e del "ticket di € 20".

L'intermediario resistente nelle controdeduzioni dichiara di aver sempre riscontrato le lamentele del ricorrente, fornendo chiarimenti e ponendo infine rimedio alle problematiche sollevate. Sostiene nel merito che i disagi ed errori lamentati dal ricorrente sono privi di riscontro documentale e, al più, relativi a leggeri disservizi forieri di "un danno sostanzialmente insignificante". Precisa che le difficoltà descritte dall'istante sono imputabili al medesimo, il quale non era riuscito ad installare il programma *Flash Player* segnalato come necessario, rende noto di aver provveduto a rimborsare al ricorrente il costo della prima carta non emessa, nonché le spese di presentazione del ricorso, per un totale di € 39,90. Sottolinea inoltre che la richiesta "indennitaria" risulta priva di supporto probatorio e, comunque, non qualificabile come "conseguenza diretta ed immediata delle condotte censurate", puntualizzando che, secondo gli orientamenti della Cassazione, non possono essere risarciti i "disagi, fastidi, disappunti" della vita quotidiana.

L'intermediario chiede, in via principale, che venga dichiarata la cessazione della materia del contendere e, in via subordinata, il rigetto delle domande.

Il ricorrente nelle repliche dichiara che i disagi lamentati sono testimoniati dalle risposte ricevute dall'intermediario e dalla documentazione in atti; i consigli e le informazioni ricevuti in filiale e via telefono si sono rivelati inutili o addirittura fuorvianti; l'indicazione di dover aspettare una *mail* con il codice per l'accesso, fornita in un primo momento, nonché il successivo consiglio di provvedere alla personalizzazione tramite dispositivo mobile, determinavano una dilatazione dei tempi di risoluzione delle problematiche; le istruzioni fornite dall'intermediario per lo scaricamento di *Adobe Flash Player* erano totalmente inutilizzabili, giacché il programma non era compatibile con la piattaforma *Android* del telefono dello stesso istante; il messaggio di errore compariva anche dal personale computer, dove il programma era peraltro già installato; solo l'impegno personalmente profuso – non, quindi, l'aiuto del personale del resistente, né l'intervento dell'assistenza, il cui *ticket* era stato aperto invano – permetteva di superare gli inconvenienti tecnici che ostavano alla personalizzazione della carta; in concreto "la personalizzazione è avvenuta attraverso la risoluzione delle problematiche tecniche legate all'impiego di *Flash Player* di *Adobe*", indicato sulla rete, anche in siti qualificati, come "vecchia tecnologia che soffre di tantissimi problemi di compatibilità"; il tentativo di accedere al servizio offerto

dall'intermediario "si scontra con un'esperienza ostica, a partire dalla scoperta che contrariamente a quanto appare, non è vero che il prodotto si può acquistare on-line ma solo personalizzare on-line; che le procedure non sono semplici ed intuitive (nemmeno per chi usa quotidianamente i dispositivi); che il personale della banca non può fornire supporto perché non conosce le procedure e dà informazioni non utili"; quanto descritto ha comportato un dispendio notevole di tempo ed energie; l'intermediario ha provveduto al riaccredito del costo della carta non emessa solo dopo la presentazione del ricorso, provvedendo contestualmente al rimborso delle spese di procedura; restano ferme le pretese dedotte nel ricorso.

DIRITTO

Il Collegio, rilevato che l'intermediario resistete ha provveduto al riaccredito del costo della carta non emessa ed al rimborso delle spese del ricorso; considerato che l'intermediario si è fatto parte attiva per risolvere le problematiche riscontrate dall'istante anche se, in concreto, sembra aver fornito indicazioni non esaustive né puntuali; considerato che il ricorrente non allega né documenta alcun danno patrimoniale patito in ragione delle difficoltà riscontrate nella personalizzazione della carta; considerato che per quanto concerne un eventuale danno non patrimoniale, con speciale riguardo al c.d. danno esistenziale i cui estremi il ricorrente sembra evocare, secondo la Corte di Cassazione (Cfr. da ultimo Corte di Cassazione, Ordinanza n. 27229/2017) per ritenere integrato il danno non è sufficiente, come appare nel caso in esame, un mero "sconvolgimento dell'agenda" o la mera perdita delle "abitudini e dei riti propri della quotidianità della vita", in particolare in situazione di meri disagi, fastidi, disappunti, ansie, stress o violazioni del diritto alla tranquillità; accertato infine che non sussistono i presupposti indicati dal Collegio di Coordinamento per il riconoscimento delle spese legali in favore di parte ricorrente (cfr. Collegio di Coordinamento decisione n. 6167 del 2014).

P.Q.M

Il Collegio dichiara la parziale cessazione della materia del contendere e non accoglie nel resto il ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da

EMANUELE CESARE LUCCHINI GUASTALLA