



COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) MASSERA	Presidente
(RM) SCIUTO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) PATTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) D ALIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) SARZANA DI S. IPPOLITO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FRANCESCO PAOLO PATTI

Seduta del 13/12/2018

FATTO

In primo luogo, il ricorrente, titolare di due conti correnti presso l'intermediario resistente (nn. ***446 e ***639), lamenta la mancata chiusura dei rapporti nonostante la richiesta effettuata con raccomandata a/r inviata il 19 ottobre 2017.

In secondo luogo, il ricorrente afferma che la sua carta di credito Oro è stata verosimilmente clonata e che è stato avvertito telefonicamente da un impiegato dell'intermediario, il quale ha provveduto al blocco dello strumento di pagamento. Allega, inoltre, di aver riscontrato un utilizzo non autorizzato con riferimento a una transazione con "Mondo Affari" per un ammontare di € 1.120,31. Infine, afferma che, dopo aver segnalato il problema all'intermediario, quest'ultimo ha invocato la presenza di una clausola che esclude il rimborso nel caso in cui non venga previamente denunciata la truffa presso l'autorità competente. Ad avviso del ricorrente, la previsione contrattuale integra una clausola abusiva per lo squilibrio che si crea tra la posizione dell'intermediario e quella del cliente, poiché non sarebbe rinvenibile un ragionevole interesse del primo, se non quello di sottrarsi all'obbligo di provvedere al rimborso.

Sulla base dei suddetti rilievi, il ricorrente chiede:

- l'accertamento e la declaratoria dell'inadempimento grave della banca in relazione al trasferimento dei conti e l'intimazione di procedere alla chiusura dei conti senza ulteriori indugi;



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- l'accertamento della nullità della clausola contenuta nelle condizioni generali di contratto concernenti l'utilizzo della carta di credito, nonché l'intimazione di immediato storno dell'addebito relativo all'operazione presso "Mondo Affari" di € 1.120,31 dell'8.12.2017;
- ogni "conseguenziale provvedimento" sulle spese.

In merito al recesso dai rapporti bancari, l'intermediario resistente afferma che i conti sono in fase di chiusura e precisa che alcun costo riconducibile al recesso è stato e sarà addebitato al ricorrente.

Con riguardo al disconoscimento dell'operazione eseguita mediante carta di credito, l'intermediario osserva che il ricorrente non ha consapevolmente presentato denuncia alla competente autorità giudiziaria; che l'operazione probabilmente discende dall'uso illegittimo dei dati da parte di un soggetto terzo e ignoto; che il possibile ricorrere di un reato commesso da un soggetto terzo orienta a ritenere la presentazione della denuncia come una condizione all'accertamento di responsabilità e all'individuazione del soggetto o dei soggetti responsabili; che l'omessa denuncia configura una grave negligenza del ricorrente. L'intermediario precisa, infine, che il contatto telefonico intervenuto tra il dipendente e il ricorrente non costituisce un riconoscimento implicito del carattere anomalo dell'operazione e del relativo disconoscimento. In proposito, l'intermediario sostiene di aver eseguito soltanto un "blocco cautelativo" in attesa di venire a conoscenza di ulteriori elementi mediante la denuncia del ricorrente.

DIRITTO

1. Il ricorso è meritevole di parziale accoglimento secondo i termini di seguito precisati.
2. Con riferimento alla richiesta di chiusura dei conti, occorre ricordare che secondo un orientamento consolidato dell'ABF (v., ad es., Coll. Roma, dec. n. 8051 del 6 luglio 2017), la cessazione del rapporto si produce per effetto della dichiarazione recettizia del cliente, indipendentemente dalla sussistenza di un saldo negativo del conto. La banca è infatti tenuta a dare pronta esecuzione alla richiesta di chiusura del conto avanzata dal cliente, dandovi seguito entro un termine ragionevole e congruo rispetto all'espletamento delle formalità necessarie per la chiusura del rapporto. In assenza di una diversa convenzione che deroghi al disposto di cui all'art. 1855 c.c., detto termine può essere individuato nei 15 giorni lavorativi indicati da tale norma (corrispondenti al termine di preavviso ivi previsto per l'esercizio del recesso dalle operazioni regolate in conto corrente a tempo indeterminato). Né, l'intermediario può evidentemente pretendere dal cliente la corresponsione delle spese di tenuta del conto in ipotesi maturate successivamente allo scadere di quel termine (che decorre dall'esercizio del recesso), dovendo tenere indenne costui dalla produzione di ogni eventuale costo legato al mantenimento in esercizio del conto. Ciò, del resto, anche alla luce dei doveri di correttezza (art. 1175 c.c.) e diligenza professionale (art. 1176, comma 2, c.c.) a cui deve essere improntata la condotta della banca durante (tutte le fasi) del rapporto con il cliente.
3. Nel caso di specie, risulta che mediante raccomandata a/r, pervenuta il 19.10.2017, il ricorrente ha esercitato il recesso, chiedendo la chiusura dei conti. L'intermediario resistente non ha contestato le affermazioni di parte ricorrente, sostenendo che i conti sono in fase di chiusura e precisando che alcun costo riconducibile al recesso è stato e sarà addebitato al ricorrente. Sotto quest'ultimo profilo, si rileva che il ricorrente non ha formulato una specifica richiesta risarcitoria. Alla luce dei fatti, il Collegio ritiene che l'intermediario non abbia operato nel rispetto delle norme sopra indicate e che debba provvedere alla chiusura dei conti.



4. In relazione alla domanda del ricorrente concernente il rimborso di € 1.120,31, relativi a una operazione asseritamente non autorizzata, occorre in via preliminare valutare la legittimità della clausola contrattuale che, ai fini del disconoscimento dell'operazione e del conseguente storno, pone in capo al cliente l'obbligo di sporgere denuncia presso l'autorità di Polizia. Secondo la clausola in questione, il cliente deve *“entro 48 ore dal momento del blocco, presentare denuncia alle Autorità di Polizia, oppure, in alternativa alla denuncia, e nel solo caso di smarrimento, attestarlo con una dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, resa di fronte ad un pubblico ufficiale”*.
5. Le norme che vengono in considerazione nel caso di specie sono quelle in materia di clausole vessatorie nel contratto tra professionista e consumatore, di cui all'art. 33 ss. c. cons. (d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206). Secondo l'art. 33, comma 1, c. cons. sono vessatorie le clausole che, in contrasto con il principio di buona fede, determinano a carico del consumatore un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi. In particolare, la clausola contenuta nel contratto tra l'intermediario e il cliente deve essere esaminata alla luce del disposto di cui all'art. 33, comma 2, lett. t), secondo cui si presumono vessatorie fino a prova contraria le clausole che hanno per oggetto, o per effetto, di *“sancire a carico del consumatore decadenze, limitazioni della facoltà di opporre eccezioni, deroghe alla competenza dell'autorità giudiziaria, limitazioni all'adduzione di prove, inversioni o modificazioni dell'onere della prova [...]”*.
6. In base alla riportata disciplina, deve analizzarsi il carattere vessatorio della clausola presente nelle condizioni generali di contratto dell'intermediario, nella parte in cui subordina la possibilità di effettuare il disconoscimento di una disposizione di pagamento alla denuncia da presentare entro 48 ore dal momento del blocco. Ad avviso di questo Collegio, nell'ambito della suddetta clausola, determina un *“un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi”* il solo limite temporale di 48 ore, idoneo a rendere eccessivamente difficile per il cliente l'esercizio del diritto. Ne consegue che deve affermarsi la nullità della clausola, ai sensi dell'art. 36 c. cons., con riferimento alla limitazione temporale di 48 ore dal momento del blocco.
7. Il contratto rimane valido per il resto. In particolare, non può affermarsi la natura vessatoria della mera richiesta di previa denuncia da parte dell'intermediario. Infatti, si ricorda che in casi di utilizzo non autorizzato di strumenti di pagamento, i collegi ABF attribuiscono notevole rilevanza, sotto il profilo probatorio, alla denuncia all'Autorità giudiziaria, quale elemento utile per contestualizzare i fatti su cui si basano le richieste di rimborso dei clienti. In questo senso, si segnala che in molte ipotesi di asseriti utilizzi fraudolenti di strumenti di pagamento, la mancata produzione della denuncia presso l'Autorità giudiziaria ha contribuito a formare il convincimento dei Collegi in merito alla formulazione di decisioni di rigetto delle domande di rimborso (cfr., *ex multis*, Coll. Roma, dec. n. 1388/2018; Coll. Napoli, dec. n. 11188/2016; Coll. Napoli, dec. n. 5344/2016). In ogni caso, non può affermarsi che la presentazione di una denuncia all'Autorità giudiziaria costituisca un onere gravoso per il cliente. Infatti, assurge a una condotta usuale quella di denunciare presso le competenti autorità il verificarsi di un atto illecito. Pertanto, nel caso di specie, espunto il limite temporale di 48 ore dal momento del blocco, la richiesta di presentazione di una denuncia non determina un *“un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi”* tra il professionista e il consumatore.
8. Alla luce di quanto esposto, non può essere accolta la domanda relativa allo storno dell'addebito concernente l'operazione presso *“Mondo Affari”* di € 1.120,31 dell'8.12.2017.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

9. La richiesta finale del ricorrente relativa a ogni “conseguenziale provvedimento” sulle spese si profila eccessivamente generica e non supportata da prove documentali. Pertanto, la domanda non merita accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accerta il diritto del ricorrente alla chiusura del conto. Respinge nel resto. Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di Euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
MAURIZIO MASSERA