

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) LAPERTOSA	Presidente
(MI) ACHILLE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DENOZZA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) MANENTE	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) BARGELLI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) DENOZZA

Seduta del 20/07/2021

FATTO

Parte ricorrente espone:

- che l'intermediario pubblicizzava un concorso a premi in cui proponeva per i nuovi clienti, alle condizioni indicate nel regolamento, un premio consistente in un n. 1 buono dal valore di € 200,00;
- di aver provato dal 9 al 12/12/2020 ad aderire all'offerta seguendo la procedura sul sito web dell'intermediario, tuttavia problemi tecnici mai risolti non ne consentivano il completamento;
- che i problemi tecnici, persistenti indipendentemente dal dispositivo e browser utilizzato, gli avevano impedito di aprire il conto corrente e, quindi, di aderire alla promozione;
- che l'intermediario non riscontrava il reclamo, in cui veniva manifestata la volontà di aderire all'offerta e denunciato il malfunzionamento del sito, e, inoltre, non risolveva i problemi tecnici né erogava il premio promesso.
- Chiede un risarcimento pari al premio promesso più un ulteriore risarcimento per il tempo perso.

L'intermediario afferma:

- che il cliente è già titolare del conto corrente "T*** P*** X L***" n.**08, aperto presso la banca 03/06/2019, al quale è abbinata la carta prepagata "T*** P*** X";
- che quindi, essendo il ricorrente già cliente della convenuta, è escluso dai destinatari dell'operazione a premi, come previsto dal relativo regolamento;
- di aver verificato, tramite i preposti uffici, che nell'arco temporale tra il 9 e il 12 dicembre 2020 il cliente non riusciva ad aprire il conto corrente tramite il sito, non già per un suo malfunzionamento, ma perché lo stesso non accettava l'inserimento di soggetti già clienti;
- che, circa il mancato riscontro al reclamo, probabilmente a causa di problemi tecnici lo stesso non gli è stato smistato;
- che non ci sono gli estremi per il risarcimento dei danni patrimoniali e non in quanto la controversia è infondata e, in ogni caso, i disagi asseritamente subiti sono stati indicati in maniera generica e senza fornire alcuna prova.
- Chiede la reiezione del ricorso.

Il cliente replica:

- la tardività delle controdeduzioni in quanto recanti la data 21/03/2021, quindi oltre il termine perentorio di 30 giorni entro cui trasmetterle alla Segreteria dell'ABF o, in caso di adesione a questa, all'associazione di intermediari decorrente dalla data di trasmissione del ricorso all'intermediario;
- che l'intermediario nelle controdeduzioni conferma i fatti oggetto di ricorso ma si limita a giustificarsi affermando l'assenza dei requisiti previsti dal regolamento in quanto titolare di carta T*** P*** X L***, e quindi già cliente della banca;
- che quanto sostenuto non è pertinente, in quanto la carta è un servizio reso in collaborazione con la banca convenuta ma contrattualizzato esclusivamente con l'intermediario T., e non è provato, non avendo l'intermediario depositato copia del contratto di apertura di conto corrente sottoscritto;
- che l'intermediario conferma il mancato riscontro al reclamo e, anche se la normativa vigente non prevede un indennizzo per il semplice mancato riscontro, la banca non è esonerata dalle eventuali responsabilità che dovessero scaturire da tale inadempimento;
- che il concorso a premi pubblicizzato dall'intermediario integra una promessa al pubblico ex art. 1989 c.c., quindi, a fronte della manifestata volontà di adesione, l'intermediario si deve ritenere vincolato alla propria proposta;
- di aver subito un danno pari al contributo di € 20,00 per la presentazione del ricorso e al mancato ottenimento del buono premio di € 200,00.

DIRITTO

Il ricorrente nelle repliche eccepisce l'inammissibilità delle controdeduzioni asseritamente trasmesse oltre il termine perentorio previsto dalle nuove Disposizioni che alla sez. VI, § 1, le quali prevedono che *"Entro il termine perentorio di 30 giorni dalla ricezione,*

l'intermediario trasmette alla competente segreteria tecnica le proprie controdeduzioni unitamente a tutta la documentazione utile ai fini della valutazione del ricorso, ivi compresa quella relativa alla fase di reclamo.

Se l'intermediario aderisce a un'associazione degli intermediari, le controdeduzioni e la citata documentazione sono trasmesse, entro il medesimo termine perentorio di 30 giorni, alla predetta associazione, che entro il termine perentorio di 15 giorni dalla ricezione delle stesse provvede a inoltrarle alla segreteria tecnica.”;

L'intermediario convenuto è tra quelli censiti come aderente al Conciliatore Bancario Finanziario.

Nel caso di specie, il termine interessato dalla violazione sarebbe quello di 30 giorni entro il quale l'intermediario che aderisce ad un'associazione è tenuto a trasmettere le proprie controdeduzioni alla predetta associazione la quale, successivamente, procede all'inoltro alla ST nel termine perentorio di 15 giorni dal ricevimento delle controdeduzioni stesse.

Il termine perentorio dettato dalle Disposizioni ABF, come da ultimo modificate, per l'invio delle controdeduzioni alla Segreteria Tecnica deve essere globalmente inteso; pertanto, in caso di adesione dell'intermediario al Conciliatore, esso andrà computato in 45 giorni complessivi dalla data di ricezione del ricorso da parte dell'intermediario.

Il ricorso è stato ricevuto dall'intermediario tramite pec il 09/03/2021, quindi il termine perentorio di 45 giorni scadeva il 23/04/2021. Le controdeduzioni, riportanti la data 21/04/2021, sono state trasmesse nei termini alla ST tramite il Conciliatore con nota prot. 0632763/21 del 21/04/2021.

Non vi è agli atti alcuna evidenza in merito all'invio delle controdeduzioni all'Associazione di categoria, né l'intermediario controreplica. Tuttavia, come chiarito recentemente dal Collegio di Milano, *“dalle Disposizioni Abf non si desuma un obbligo per l'intermediario di provare che l'invio all'Associazione sia avvenuto nel rispetto del termine di trenta giorni”* (decisione n. 5697/21).

L'eccezione del ricorrente non può essere perciò accolta.

Nel merito, il cliente lamenta che, a causa del malfunzionamento del sito dell'intermediario, non riusciva ad aprire un conto corrente, operazione necessaria al fine di ottenere il buono premio previsto dall'offerta promozionale “H*** M***I”. Il convenuto replica che essendo il ricorrente già suo cliente, è escluso dai destinatari dell'operazione a premi, come previsto dal relativo regolamento e che il cliente non riusciva ad aprire il conto corrente tramite il sito, non già per un suo malfunzionamento, ma perché lo stesso non accettava l'inserimento di soggetti già clienti.

L'eccezione dell'intermediario appare fondata. Dall'offerta promozionale, valida dal 02/05/2019 al 30/06/2021, come risulta dal regolamento e dalla pagina dedicata del sito, di cui lo stesso cliente riporta lo *screen* (cfr. all.ti ricorso), erano espressamente esclusi coloro che - alla data di apertura del conto corrente “H*** M****” - risultassero già clienti dell'intermediario.

L'intermediario sostiene che il cliente è titolare dal 03/09/2019 del rapporto di conto corrente n. **08, cui è abbinata la carta prepagata “T*** P*** X”, e pertanto era escluso dai

destinatari dell'offerta promozionale. Il cliente non nega di essere titolare della carta prepagata "T*** P*** X", tuttavia sostiene che si tratta di un servizio reso dall'intermediario T. in collaborazione con l'intermediario convenuto e di non aver sottoscritto un contratto con quest'ultimo (cfr. repliche).

Va però rilevato che la carta prepagata "T*** P*** X" di cui il cliente sarebbe titolare, come chiarito sulla pagina web dedicata dei rispettivi intermediari, presuppone l'esistenza di un conto corrente o di pagamento presso l'intermediario ed è parte integrante dei servizi T*** P*** X. L'argomento del convenuto appare perciò fondato.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
FLAVIO LAPERTOSA