

## COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

|                 |   |
|-----------------|---|
| (BA) TUCCI      | Presidente  |
| (BA) PORTA      | Membro designato dalla Banca d'Italia                     |
| (BA) VITERBO    | Membro designato dalla Banca d'Italia                     |
| (BA) COSTANTINO | Membro di designazione rappresentativa degli intermediari |
| (BA) SIVIGLIA   | Membro di designazione rappresentativa dei clienti        |

Relatore ESTERNI - FABIO GIROLAMO PORTA

Seduta del 10/03/2025

### FATTO

Insoddisfatto dell'esito del reclamo, con ricorso all'Arbitro il ricorrente - titolare di un contratto di conto corrente on line intrattenuto presso l'intermediario convenuto - lamenta il mancato funzionamento del servizio di home banking. Rappresenta, in particolare: che in data 09/04/2024 segnalava all'intermediario la *"reiterata impossibilità di accesso al conto sia attraverso il sito che attraverso l'app"* e, di conseguenza, l'impossibilità di utilizzare le somme ivi depositate; di non aver ricevuto alcun supporto utile per la risoluzione del problema da parte dei preposti uffici; che, pertanto, in data 11/04/2024, chiedeva al fornitore - al quale avrebbe dovuto pagare il saldo prezzo di un bene in vendita - *"di poter posticipare il pagamento oppure di annullare il contratto e rientrare in possesso delle somme pagate fino a quel momento"*; che l'istanza non sarebbe stata accettata dal fornitore il quale conseguentemente tratteneva, in conformità al contratto, l'importo di euro 3.670,00 corrisposto fino a quel momento; che il bene in questione veniva posto in vendita in Italia al prezzo di euro 8.499,00.

Ciò posto, il ricorrente, ascrivendo in capo all'intermediario la responsabilità contrattuale per la perdita patrimoniale subita, chiede il risarcimento del danno quantificato in euro 7.169,00, di cui: euro 3.670,00 versato *"a titolo di anticipo incamerato per inadempienza [a sé] non imputabile"* ed euro 3.499,00 *"quale differenza di prezzo di acquisto alla data di interruzione del servizio di internet banking"*.



Instaurato il contraddittorio, l'intermediario si oppone alla domanda di indennizzo rilevando: che il ricorrente ha effettuato il pagamento delle prime due rate per l'acquisto del bene in questione utilizzando un diverso conto di pagamento di sua titolarità; che dalle analisi della movimentazione del conto online interessato si evince che il ricorrente è titolare di altri rapporti intrattenuti presso diversi intermediari; di aver chiesto al cliente informazioni circa l'effettiva impossibilità di utilizzare un diverso rapporto per il pagamento dell'ultima rata senza ricevere chiarimenti; che il ricorrente ha segnalato l'impossibilità di accedere al conto online solo in data 9 aprile 2024, ossia l'ultimo giorno utile per eseguire il pagamento del saldo prezzo, malgrado egli avesse riscontrato problemi *"già dal giorno 8 aprile"*; che nella segnalazione di malfunzionamento inoltrata, il ricorrente non ha manifestato il carattere di urgenza della disposizione di bonifico, limitandosi a segnalare l'*"impossibilità di accesso ai fondi"*. A tale ultimo riguardo la resistente sostiene che, ove tempestivamente informata della necessità di adempiere gli obblighi indifferibili contrattualmente assunti, la stessa avrebbe potuto adoperarsi eseguendo la disposizione di pagamento per conto del cliente. L'intermediario deduce, inoltre, che la mail del fornitore allegata al ricorso non prova l'avvenuta risoluzione del contratto; contesta dunque l'avversa quantificazione del danno risarcibile per difetto di prova in ordine agli elementi costitutivi del pregiudizio lamentato. Conclude per il rigetto del ricorso ritenuto infondato.

Con memoria di replica alle controdeduzioni dell'intermediario, il ricorrente, richiamando gli artt. 1218 e 1223 c.c., ritiene che il disservizio lamentato abbia prodotto un danno risarcibile ampiamente documentato alla luce delle evidenze prodotte in atti. Deduce che la disponibilità di altri conti di pagamento non esonera da responsabilità l'intermediario convenuto per la mancata erogazione del servizio, non essendo peraltro egli *"obbligato a ricorrere a soluzioni alternative non previste contrattualmente per adempiere alle proprie obbligazioni"*. In ogni caso il ricorrente afferma che i fondi giacenti su altri conti fossero insufficienti per l'esecuzione del bonifico a saldo del prezzo del bene in vendita. Pertanto, evocando gli obblighi di correttezza e diligenza professionale gravanti sull'intermediario nell'esecuzione del contratto bancario insiste per l'accoglimento del ricorso. Con memoria di controreplica, l'intermediario si riporta alle argomentazioni rassegnate in sede di controdeduzioni e conclude per il rigetto del ricorso.

## DIRITTO

Il ricorrente, titolare di un rapporto di conto corrente online intrattenuto presso l'intermediario convenuto, lamenta il malfunzionamento del servizio di home banking deducendo, in particolare, che l'impossibilità di accedere al conto avrebbe impedito, per causa a sé non imputabile, di ottemperare al saldo prezzo del bene posto in vendita dall'esercente entro il termine perentorio contrattualmente stabilito; per cui il ricorrente invoca il risarcimento del danno patito quale conseguenza della risoluzione del contratto di acquisto stipulato con il fornitore. Costitutosi ritualmente, l'intermediario non contesta il malfunzionamento generale che ha impattato sul servizio online, ma eccepisce che il ricorrente non abbia provato gli elementi costitutivi del danno lamentato, con particolare riferimento al nesso causale intercorrente tra il disservizio legato all'uso del conto online e l'inadempimento del contratto di acquisto del bene in questione.

Ora, a prescindere dall'esistenza di altri rapporti intestati al correntista, considerata la peculiarità del conto online, la circostanza (pacifica) del malfunzionamento pone in luce carenze nella condotta dell'intermediario rilevanti sotto il profilo della diligenza qualificata esigibile dal professionista (arg. ex artt. 1176, comma 2, 1373 cod. civ.; cfr Cass. civile, sez. III, sent. n. 11123/2015; Cass. civ. sez. I, sent. n. 4571/1992) nonché criticità organizzative che lo espongono potenzialmente a responsabilità contrattuale (art. 1218



c.c.) e al conseguente risarcimento del danno eventualmente cagionato, ove sussistano gli ulteriori elementi richiesti dalla legge. Occorre dunque valutare la fondatezza della domanda risarcitoria avanzata dal ricorrente, tenuto conto che un tale diritto può essere ravvisato al “verificarsi di un pregiudizio effettivo e reale che incida nella sfera patrimoniale del contraente danneggiato, il quale deve provare la perdita economica subita” (Cass. civile, Sez. II, sent. n. 12382/2006); secondo i principi generali, grava dunque sull’istante fornire la prova dell’esistenza del danno lamentato (arg. ex art. 2697, c.c.) e della sua riconducibilità al fatto del debitore (cfr. ABF Coll. Coord., Dec. n. 1642/2019; Cass. civ. sent. n. 29315/2017).

Nella fattispecie, la richiesta risarcitoria appare fondata sull’impossibilità di accedere al conto online radicato presso l’intermediario convenuto a causa del malfunzionamento del servizio. Da tale impossibilità sarebbe derivata, secondo la prospettazione del ricorrente, la mancata esecuzione del bonifico del saldo prezzo in favore del venditore. Tuttavia, nella documentazione in atti non si rinvencono validi elementi a suffragio della intervenuta risoluzione del contratto concluso con l’esercente, né consta documentazione da cui poter causalmente ricondurre la presupposta risoluzione del contratto (i.e. l’impossibilità di eseguire il bonifico del saldo prezzo) univocamente al disservizio causato dalla convenuta (cfr. ABF Coll. Bari, Dec. n. 13516/2023). Difetta, dunque, la prova del nesso causale fra la condotta dell’obbligato e il danno lamentato dal creditore, ossia degli elementi costitutivi della pretesa avanzata con il ricorso (cfr. Cass. civ. Sez. III, Ord. n. 25160/2018). Peraltro, con riferimento alla quantificazione del danno, il ricorrente pretende oltre al ristoro dell’importo versato al venditore e da questi asseritamente trattenuto a titolo di indennizzo (euro 3.670,00), il riconoscimento della differenza tra il prezzo contrattualmente pattuito e quello risultante “*alla data di interruzione del servizio di internet banking*” (euro 3.499,00); a sostegno della pretesa il ricorrente produce una schermata tratta da un sito internet che sembra proporre in vendita il medesimo articolo oggetto del contratto di fornitura (con indicazione di un prezzo maggiore) nella quale tuttavia non è indicata alcuna data di pubblicazione dell’annuncio, né risulta che il ricorrente abbia concluso l’acquisto del bene. Per quanto innanzi, il ricorso non può trovare accoglimento.

**P.Q.M.**

**Il Collegio non accoglie il ricorso.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
ANDREA TUCCI