

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

| | |
|-------------------------|---|
| (MI) LAPERTOSA | Presidente |
| (MI) LUCCHINI GUASTALLA | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| (MI) ORLANDI | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| (MI) GRECO | Membro designato da Associazione rappresentativa degli intermediari |
| (MI) GIRINO | Membro designato da Associazione rappresentativa dei clienti |

Relatore GIRINO EMILIO

Nella seduta del 12/02/2015 dopo aver esaminato:

- il ricorso e la documentazione allegata
- le controdeduzioni dell'intermediario e la relativa documentazione
- la relazione della Segreteria tecnica

FATTO

Il 31 luglio 2014, l'odierno ricorrente sporgeva reclamo contestando alla banca resistente un "*grave comportamento*" contrario ai doveri di diligenza professionale ed in violazione sia di norme di legge, quali il dovere di informazione, che di regole contrattuali sottoscritte dalle parti. Di seguito l'incedere dei fatti secondo la narrazione del ricorrente. Nell'aprile del 2010, in seguito all'acquisizione da parte dell'odierna resistente dell'emittente la carta di credito in possesso del ricorrente, quest'ultimo proseguiva il rapporto con la resistente. A giugno 2014, dopo diversi e continuativi rinnovi della carta di credito, che, per inciso, prevedeva un fido mensile di € 5.000 sempre rispettato, il ricorrente riceveva la nuova carta con validità giugno 2014 – settembre 2016. Tuttavia, in data 31 luglio 2014 all'atto di saldare il pagamento di un rifornimento di carburante, la transazione con carta veniva negata ed il ricorrente, che non aveva potuto completare il pagamento visto l'esiguo contante in suo possesso, lasciava all' esercente un documento quale "*garanzia di ritorno*" il giorno successivo a saldare l'intero importo. Il disagio patito veniva acuito dalla triplice circostanza che l'area di servizio si trovava lungo un'arteria autostradale, quindi di non agevole raggiungibilità nell'immediato, che il fatto si era verificato a ridosso delle vacanze estive e soprattutto alla luce della notizia del blocco della carta avuta dal ricorrente solo



dopo aver contattato il call center della resistente. Che, infatti, gli comunicava che *“per semplice politica commerciale, aveva ritenuto opportuno bloccare tutte le carte di credito in Italia entro la fine dell’anno”* e che il blocco era stato disposto a partire dal precedente 18 luglio ed era del tutto irrevocabile, così come confermato da svariati utenti dello strumento di pagamento della resistente in diversi blog in rete. Oltre al danno economico, la circostanza aveva creato anche un *“notevole disagio”* al ricorrente che domandava una pronta replica dalla parte resistente.

Nel silenzio di quest’ultima, l’8 settembre successivo, il ricorrente presentava ricorso in cui ripeteva le sequenza dei fatti per come appena narrati. In punto di diritto, evidenziava le gravi violazioni compiute dalla resistente in particolare rispetto agli obblighi di carattere generale previsti dagli art. 1176 e 1218 c.c. oltre che in violazione dell’art. 6 D.Lgs 11/2010 concernente il dovere di informazione, la cui previsione era peraltro sancita dalla lett. F del contratto *“unilateralmente imposto”* dalla resistente che recitava: *“La Banca può recedere dal Contratto con un preavviso di due mesi”*. L’insieme delle violazioni rilevate era stato generato dal recesso illegittimo dal contratto da parte della resistente che non si era curata di informare il cliente del blocco nemmeno a posteriori. Quanto al danno patito, il ricorrente rilevava di essere incorso in notevoli disagi nel reperimento del contante necessario, circa 4.500 euro, ad affrontare le ferie estive organizzate in due diversi continenti, senza contare che era venuto a conoscenza del blocco della carta per un caso puramente fortuito quale l’aver fatto rifornimento di carburante con la carta medesima, quando il ricorrente avrebbe potuto trovarsi in ben peggiore situazione se si fosse direttamente recato all’estero ignaro dell’inservibilità dello strumento. Circa la quantificazione del danno poi, il ricorrente ne valutava equitativamente l’ammontare in € 559,64 quale media degli addebiti degli ultimi 12 mesi tramite carta di credito. Per questi motivi, il ricorrente domandava all’Arbitro in via preliminare la dichiarazione di illegittimità del recesso da parte della resistente dal contratto di carta di credito, non avendo la stessa fornito preavviso alcuno, nel merito l’accertamento e la dichiarazione della violazione da parte della resistente dei doveri di diligenza professionale, nel merito ed in ogni caso la condanna della resistente al risarcimento dei danni quantificati in € 559,64, sempre nel merito, la condanna della resistente al pagamento delle sanzioni amministrative pecuniarie per le violazioni alle norme di condotta alla luce, in particolare, della grave inosservanza degli obblighi assunti dalla resistente in ordine al servizio di pagamento; infine ed in ogni caso, la condanna della resistente alla rifusione delle spese legali.

In data 4 novembre 2014, la resistente depositava le controdeduzioni in cui spiegava di aver comunicato al ricorrente di avvalersi del diritto di recesso dal contratto conformemente a quanto previsto dall’art. 126-septies TUB con una nota del 9 maggio 2014, in ragione di una precisa strategia commerciale di riposizionamento dei prodotti in Italia che prevedeva la dismissione del ramo d’azienda relativo alle carte di credito. Tale comunicazione tuttavia, per quanto inviata all’indirizzo fornito dal ricorrente, non era stata dallo stesso ritirata, come attestato dal messaggio di *“compiuta giacenza”* rilasciato dall’agenzia di recapito incaricata dalla resistente. Così come risultava in giacenza il riscontro che la resistente aveva fornito al reclamo del 31 luglio, in cui confermava l’efficacia del recesso ed al quale allegava la citata comunicazione del 9 maggio. Nelle more del recesso, che avrebbe acquisito efficacia dal 18 luglio 2014, la resistente peraltro aveva provveduto ad inviare al ricorrente una nuova carta di credito attivata a giugno 2014. Con riguardo al merito del ricorso, la resistente sottolineava lo iato intercorrente tra validità della carta di credito, naturalmente a scadenza, e validità del rapporto contrattuale di apertura di credito a tempo indeterminato, dal quale la banca aveva comunicato il recesso come previsto ex art. 1373 c.c. per i contratti ad esecuzione continuata o periodica. Ribadiva, quindi, la piena legittimità dell’esercizio di tale diritto dalla stessa



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

esercitato in conformità all'art. 126-septies TUB anche per quanto riguarda i tempi di preavviso di *“almeno due mesi”*. Infatti, la comunicazione contenente l'avviso del recesso era stata inviata via raccomandata A/R il 9 maggio mentre l'efficacia dello stesso era postergata al 18 luglio. La compiuta giacenza di tale comunicazione poi rendeva comunque applicabile la c.d. presunzione di conoscenza ex art. 1335. Dunque nessun inadempimento contrattuale da parte della resistente, che pertanto domandava al Collegio la reiezione del ricorso per infondatezza.

Nelle repliche alle controdeduzioni, il ricorrente rilevava come la dichiarazione di compiuta giacenza allegata dalla resistente fosse priva di qualsivoglia valenza probatoria e certificatoria in quanto proveniente da soggetto privato.

DIRITTO

La vicenda sottoposta al vaglio di questo Arbitro appare risolvibile alla luce di quella che è l'anomalia comportamentale da cui la lite è scaturita.

In estrema sintesi, mentre la resistente sostiene di aver dato legittimamente corso ad una preannunciata scelta di politica aziendale consistita nella cessazione del servizio di emissione e gestione di carte di credito, il ricorrente osserva come tale politica non gli sia mai stata resa nota e si ponga comunque in netto contrasto con il successivo comportamento della resistente tradottosi nel rilascio di una carta pur dopo l'asserita comunicazione di dismissione del servizio, per quindi inopinatamente bloccarla alla data di ritenuta operatività della dismissione.

Due profili giuridici e fattuali meritano una breve riflessione, quantunque, come si dirà, essi non si rivelino determinanti per la soluzione del caso.

In primo luogo, la banca resistente ha introdotto un tanto sottile quanto inconcludente distinguo circa la qualificazione giuridica del suo operato. Nelle controdeduzioni, essa afferma non già di aver bloccato la carta bensì di aver revocato l'affidamento che l'assisteva. Il distinguo è sottile perché vorrebbe rintracciare la legittimità dell'operato nel lecito recesso da un rapporto di affidamento, di cui la carta, quale mero *corpus mechanicum*, non sarebbe stato che il dispositivo di utilizzo, sicché venuto meno il rapporto creditizio fondamentale, il blocco dello strumento d'uso sarebbe stato una conseguenza ovvia e inevitabile. Il distinguo, però, è palesemente inconcludente, atteso che nella comunicazione del 9 maggio 2014, con cui la resistente avrebbe preavvisato il ricorrente della sua scelta, viene precisamente affermato: *“spiamo spiacenti di comunicarle che – in seguito alla revisione dell'offerta dei nostri prodotti – il tipo di carta in suo possesso non sarà più disponibile”*. Tanto conferma, al di là di ogni ragionevole dubbio, che il recesso investiva non già il rapporto di affidamento bensì la carta di credito stessa. La contraddizione fra quanto affermato nella comunicazione e quanto sostenuto nelle controdeduzioni deprime l'eccezione della resistente di ogni credibilità.

In secondo luogo, le parti si sono lungamente intrattenute circa l'effettiva ricezione della comunicazione nunciativa dianzi menzionata: la parte resistente ha sostenuto che l'intervenuta compiuta giacenza della raccomandata non ritirata dal ricorrente avrebbe prodotto, ex art. 1335 c.c., la presunzione di conoscenza; al che il ricorrente, asserendo di non aver mai ricevuto alcun avviso di recapito, ha obiettato la carenza di forza probatoria della dichiarazione di compiuta giacenza prodotta dalla resistente, tale dichiarazione risultando emessa da un agente postale privato che, a differenza dell'addetto al servizio pubblico, non dispone di alcun potere certificativo come pure sostenuto dalla giurisprudenza della Suprema Corte (cfr. Cass. 17723/2006, 13812/2007, 2262/2013 e 2035/2014). Il tema è appassionante, ancorché già ampiamente affrontato e risolto dalla



giurisprudenza di legittimità, ma la sua incidenza sul merito del contendere, a parere di questo Collegio, è pressoché nulla. Infatti, quand'anche la comunicazione in questione fosse stata regolarmente ricevuta dal ricorrente (e nella prospettiva dialettica qui delineata può darsi per acquisita tale circostanza) le conclusioni di questo Arbitro non muterebbero. Nella sequenza comportamentale della banca v'è un dato dirimente: la circostanza che nel mese di giugno 2014, dunque in prossimità della data di efficacia dell'annunciata dichiarazione di cessazione del servizio (18.7.2014 secondo la stessa prospettazione della resistente), la banca abbia nondimeno inviato al ricorrente una nuova carta, in sostituzione della precedente, portante quale scadenza settembre 2016. Venendo *contra factum proprium*, la banca ha dunque tenuto una condotta che, quand'anche il ricorrente fosse stato al corrente dell'intendimento della resistente, non avrebbe potuto ingenerare in quest'ultimo il più che incolpevole e ragionevole affidamento nel fatto che la banca avesse mutato il suo avviso. E ciò per due essenziali ragioni: per un verso, la circostanza che nessuna linea di credito (contrariamente alle tardive e contraddittorie asserzioni della resistente) era stata revocata e che espressamente la scelta di cessare il servizio veniva ricondotta ad una mutata politica di offerta, sicché il ricorrente (peraltro mai resosi inadempiente agli obblighi di ricostituzione della provvista) non aveva alcun plausibile motivo di ricondurre tale decisione ad una vicenda che investisse la sua persona (come nei fatti non l'ha investita); per altro verso, la circostanza che la carta, portante una scadenza di oltre due anni dalla data di rilascio, non sia stata consegnata con indicazioni, avvertenze o limitazioni di sorta ha indubbiamente rafforzato il convincimento del ricorrente che la banca potesse aver nuovamente mutato, per fatti concludenti ma veramente inequivoci, le sue scelte commerciali.

Ne consegue che l'incolpevole e più che ragionevole affidamento riposto dal ricorrente nel rinnovo del servizio sino ad una futura e ben più ampia scadenza di quella previamente comunicata, rende del tutto arbitrario e contrario ai precetti buona fede precontrattuale e esecutiva portati dagli artt. 1337 e 1375 c.c. il blocco della carta operato dal successivo 18 luglio 2014. Il Collegio non intende qui affermare un improbabile dovere della banca resistente di continuare a fornire il servizio bensì il più elementare dovere di correttezza e trasparenza di comportamento che sarebbe potuto consistere, alternativamente e in via preventiva, nel non consegnare la nuova carta ovvero nel consegnarla con una scadenza coincidente con quella della data di efficacia della cessazione del servizio ovvero accompagnarla con una chiara avvertenza che la carta avrebbe avuto una valenza limitata sino alla predetta data di cessazione; ovvero, successivamente e in assenza di tali minimali cautele (nei fatti non osservate), nel non dar corso all'inopinato automatismo del blocco bensì rispettare il preavviso contrattuale: cosa parimenti nei fatti non avvenuta.

Il ricorrente lamenta di aver subito un considerevole pregiudizio, anche in termini di disagio personale riconducibile all'impossibilità di far fronte a pagamenti nell'imminenza del periodo feriale per i quali aveva già speso la disponibilità di una carta valida sino a due anni dopo. Questo Arbitro ritiene che la mancata correttezza comportamentale e la carente buona fede esecutiva, dispiegata dalla banca, legittimino la richiesta di ristoro di siffatto, concreto e indubitabile pregiudizio. In merito alla cui quantificazione, il Collegio non ritiene condivisibile il metodo empirico proposto dal ricorrente (media degli addebiti dei mesi precedenti), reputando viceversa ragionevole la corresponsione di un indennizzo stimato in via equitativa nella misura di € 300. Somma che la resistente sarà tenuta a versare al ricorrente al predetto titolo.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 300,00 equitativamente determinato.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00, quale contributo alle spese della procedura, e alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
FLAVIO LAPERTOSA