

## IL COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

- Prof. Avv. Enrico Quadri..... Presidente
- Dott. Comm. Leopoldo Varriale..... Membro designato dalla Banca d'Italia
- Prof. Avv. Ferruccio Auletta..... Membro designato dalla Banca d'Italia
- Prof.ssa Lucia Picardi..... Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario (estensore)
- Prof. Avv. Giuseppe Guizzi..... Membro designato da Confindustria di concerto con Confcommercio, Confagricoltura e Confartigianato

nella seduta del 14 settembre 2010 dopo aver esaminato

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

## FATTO

Nel ricorso sottoposto alla cognizione del Collegio il cliente lamenta il ritardo nella consegna da parte dell'intermediario del duplicato della carta di credito da lui precedentemente smarrita e chiede che siano quantificati «i danni patiti e patienti» derivanti dal mancato utilizzo della stessa.

Questi, in sintesi, i fatti oggetto di controversia.

Con reclamo dell'8 febbraio 2010 il cliente, titolare di una carta di credito emessa dall'intermediario, esprimeva di averne chiesto un duplicato (in seguito, come sopra accennato, a smarrimento) nel dicembre 2009, di essere venuto a conoscenza da un «operatore» che la nuova carta di credito era pervenuta presso gli uffici della banca già l'8 gennaio 2010 e di esserne tuttavia entrato in possesso soltanto il 3 febbraio 2010, nonostante le continue richieste formulate verbalmente presso lo sportello (nelle date 8.1.2010, 14.1.2010 e 30.1.2010). Il cliente chiedeva, quindi, all'intermediario il



risarcimento dei «danni economici e psichici nonché materiali [...] patiti e patienti » per il colpevole ritardo nella consegna della carta di credito: sosteneva, in particolare, di non aver potuto utilizzare la stessa nell'acquisto di biglietti Trenitalia per l'importo di € 166,00, di capi di abbigliamento per € 119,50, nonché presso i magazzini Coin per € 81,85, ed allegava i relativi scontrini fiscali.

La banca riscontrava il reclamo con lettera del 3 marzo 2010, nella quale affermava di aver accertato che la filiale interessata aveva inserito in procedura la richiesta di duplicato della carta il 28 dicembre 2009 e che la stessa era pervenuta alla medesima filiale il 3 febbraio 2010.

Non soddisfatto della risposta ricevuta, il cliente ha inoltrato ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario, chiedendo – come si è anticipato – la quantificazione dei danni dovuti al mancato utilizzo della carta ed imputabili al «poco diligente ed inefficiente comportamento» dell'intermediario ed allegando quale unica documentazione probatoria a sostegno di tale richiesta risarcitoria, i summenzionati scontrini fiscali, nonché estratti conto. Il ricorrente ha prodotto, inoltre, la ricevuta della consegna della carta di credito del 3 febbraio 2010, da lui controfirmata non senza rimarcare – con dichiarazione di suo pugno – i presunti ritardi nell'adempimento.

L'intermediario ha inviato le proprie controdeduzioni nei termini per il tramite del Conciliatore Bancario Finanziario, sostenendo l'infondatezza e la strumentalità delle contestazioni formulate dal ricorrente, le quali sarebbero risultate prive di riscontro nelle risultanze degli accertamenti svolti. Oltre a ribadire che la carta di credito è stata consegnata al cliente non appena divenuta disponibile, l'intermediario ha chiesto all'Arbitro di rigettare le richieste risarcitorie perché «genericamente motivate e non quantificate», non essendo plausibile che i tre acquisti di modesto importo fossero idonei a causare alcun danno in quanto posticipati di circa tre settimane e non essendo state in alcun modo provate eventuali difficoltà ad effettuare le suddette transazioni in contanti.

## DIRITTO

Ad avviso del Collegio il ricorso non merita accoglimento.

Ed invero, va anzitutto rilevata la mancata previsione tanto a livello normativo quanto nelle condizioni contrattuali di un termine per il rilascio del duplicato della carta di credito. Né informazioni di tal genere possono ricavarsi dal foglio informativo del prodotto, che disciplina l'ipotesi di sostituzione o di rinnovo della carta al solo fine di stabilirne la gratuità. Occorre sottolineare, del resto, che la consegna da parte dell'intermediario della nuova carta di credito è avvenuta dopo poco più di un mese dalla formale richiesta inoltrata dal



cliente. Ognun vede, tuttavia, come si sia trattato di un lasso temporale del tutto ragionevole, tanto più che in esso cadevano diversi giorni festivi.

Certo, a ben riflettere, il ricorrente lamenta l'illegittimità del comportamento dell'intermediario, il quale avrebbe inspiegabilmente ritardato la consegna della nuova carta di credito nonostante la stessa fosse materialmente disponibile allo sportello. Questa circostanza, però, non è stata in alcun modo provata dal ricorrente ed anzi puntualmente contestata dall'intermediario.

Similmente è a dirsi dei danni che il ricorrente afferma di aver subito per il mancato utilizzo della carta di credito, i quali non sono stati da lui in alcun modo né provati né quantificati. È da notare, in proposito, che – secondo un indirizzo interpretativo sviluppato dalla Suprema Corte (Cass. 17 dicembre 2009, n. 26516) e recepito dall'Arbitro (Collegio di Roma, decisione n. 105/2010) – per poter assolvere in modo adeguato all'onere della prova esistente a suo carico, l'attore deve non soltanto dimostrare il carattere lesivo del comportamento tenuto dall'impresa convenuta, ma anche provare l'esistenza del danno, il nesso di causalità, nonché il dolo o la colpa dell'autore del comportamento dannoso.

Il ricorrente si è limitato, nel caso di specie, ad allegare tre acquisti di modesta entità che risultano comunque eseguiti e non ha dedotto alcun danno (sia pure sotto forma di perdita di *chance*) derivante in via immediata e diretta dall'uso del contante o della carta di debito, anziché di quella di credito, sicché non può ammettersi la liquidazione di esso neppure in via equitativa (cfr. Collegio di Milano, decisione n. 39/2010; Collegio di Milano, decisione n. 149/2010; Collegio di Milano, decisione n. 565/2010; Collegio di Roma, decisione n. 422/2010).

**P.Q.M.**

**Il Collegio non accoglie il ricorso.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
ENRICO QUADRI