

OK



Decisione N. 1569 del 22 dicembre 2010

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

IL COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

Dott. Giuseppe Marziale Presidente

Prof. Avv. Giullana Scognamiglio..... Membro designato dalla Banca d'Italia

Dott. Comm. Girolamo Fabio Porta..... Membro designato dalla Banca d'Italia

Prof. Avv. Saverio Ruperio..... Membro designato dal Conciliatore
Bancario e Finanziario – per le controversie
in cui sia parte un consumatore
[Estensore]

Prof.ssa Liliana Rossi Carleo..... Membro designato dal C.N.C.U.

MICASSO.it

nella seduta del 09.11.2010 dopo aver esaminato

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

Fatto

Con distinti ricorsi n. 361838 del 7 maggio 2010, e n. 361746, sempre del 7 maggio 2010, i ricorrenti, titolari di conto corrente e tessere bancomat presso l'intermediario, lamentano taluni disservizi relativi all'utilizzo delle due carte di pagamento, verificatisi in occasione di un soggiorno all'estero.

Espongono che, in data 13 dicembre 2009, all'arrivo all'aeroporto di Las Vegas, non risultava possibile effettuare prelievi di contante né con l'una né con l'altra tessera bancomat. Il medesimo inconveniente continuava a verificarsi anche nei giorni successivi, nonché il 21 dicembre 2009, data del loro spostamento dagli Stati Uniti al Messico. Rappresentavano il problema al direttore della filiale per via telefonica e, avvertiti che le «carte bancomat erano state bloccate dalla banca, poiché ignoti avevano tentato di prelevare danaro in Las Vegas», evidenziavano



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

come fossero stati essi stessi a tentare i prelievi. A fronte di ciò, ottenevano lo sblocco delle carte previo invio alla banca di una e-mail di autorizzazione.

Nonostante la riattivazione delle funzionalità delle tessere bancomat, i disagi persistevano anche successivamente, nel senso che *«riscontravano che la somma convenuta contrattualmente e preautorizzata per l'importo stabilito in 250 euro giornalieri o limite unico giornaliero o mensile pari a 1.500 euro non era prelevabile [...] l'ammontare prelevabile è stato di 130 euro giornalieri circa»*.

Al loro rientro in Italia, essi si rivolgevano nuovamente al direttore della filiale, rappresentando il disagio subito a seguito dei detti inconvenienti e ottenendo l'assicurazione che *«la banca si sarebbe attivata e quanto prima avremmo avuto risposta ai nostri quesiti»*.

Stante l'inerzia della banca, essi inviavano lettera di richiesta di chiarimenti del 25 marzo 2010.

A mezzo dei due ricorsi in esame, i clienti domandano *«un risarcimento che l'Arbitro Bancario riterrà appropriato stabilire in relazione al danno subito. Per aver trascorso i primi 10 giorni delle nostre ferie, negli Stati Uniti ed in Messico con limitatezza di denaro, poiché le nostre carte bancomat sono state bloccate per rischio clonazione, per fronteggiare a tale condizione abbiamo avuto bisogno di denaro concessoci da compagni di viaggio [...]. Per aver trascorso la restante parte del viaggio nella ristrettezza dei prelievi giornalieri (130 euro circa) e non altra somma come stabilito da contratto. Inoltre, aver dovuto compiere alle prime luci dell'alba "ore 04,30" telefonata internazionale per contattare la banca BNL e successivamente eseguire e-mail di autorizzazione [...]. Tale situazione di apprensione innescava una situazione di disagio. In aggiunta, un comportamento inadeguato e scorretto da parte dell'istituto bancario a non voler fornire un cenno di chiarimento in merito all'accaduto»*.

Con lettera del 13 maggio 2010, successiva alla presentazione del ricorso, la banca riscontrava il reclamo del 25 marzo, precisando che *«La limitazione dei prelievi presso ATM a € 150 al giorno per un massimo di € 1.500 al mese, è attiva soltanto per le transazioni effettuate con la lettura della banda magnetica. Gli ATM presso i quali sono state utilizzate le carte di debito dai titolari negli Stati Uniti e in Messico non dispongono di lettori di microchip (contenuto nelle carte di debito BNL) e non è stato consentito l'utilizzo di plafond più alti a causa di misure atte a contrastare frodi»*.



Con controdeduzioni del 22 luglio 2010, la banca evidenzia di avere «*messo in atto delle misure antifrode in alcuni Paesi a maggior rischio, inserendo dei limiti di utilizzo e dei blocchi temporanei e rimovibili sulle carte a scopo cautelativo*». Il tutto secondo procedure contemplate dal contratto regolante il servizio in esame. Segnatamente, «*è stato temporaneamente limitato a 150 euro giornalieri per un massimo di euro 1.500,00 mensili l'utilizzo del plafond*». Evidenzia la banca che i tentativi dei titolari di effettuare prelievamenti in misura superiore al limite introdotto sono stati interpretati «*dal sistema antifrode della banca come tentativi di prelievo anomali e, in data 22 dicembre, le carte dei clienti sono state bloccate a scopo cautelativo*».

IL CASO.it

Diritto
Preliminarmente osserva il Collegio che, data la completa identità di circostanze di fatto e ragioni di diritto che connota i ricorsi in esame, deve essere disposta la riunione dei due giudizi. I ricorsi sono pertanto trattati congiuntamente dal Collegio.

Venendo al merito, giova premettere che la questione oggetto della controversia investe il vaglio di responsabilità della condotta tenuta dalla banca.

Osserva anzitutto il Collegio che, dall'esame delle condizioni generali che regolano l'utilizzo delle carte di debito dell'intermediario, emerge che «*Soltanto per motivi connessi all'efficienza e alla sicurezza dei Servizi di cui al presente Contratto, è data facoltà alla Banca, in qualunque momento, anche senza preavviso e/o comunicazione al Titolare, di: apportare variazioni alla tipologia dei Servizi forniti e alle modalità di loro utilizzo [...], sospendere o abolire parte o tutti i Servizi*» (art. 5).

Si tratta, quindi, di verificare se detta clausola sia tale da legittimare la condotta tenuta dall'intermediario e, quindi, da escludere profili di responsabilità in capo a quest'ultimo.

Anche alla luce delle più volte manifestate esigenze di maggiore attenzione e tempestività di intervento da parte degli intermediari nel controllo sull'utilizzo delle carte di pagamento, allo scopo di scongiurare i rischi riconducibili a utilizzi fraudolenti, la risposta al quesito si appalesa positiva.

Infatti, a fronte della registrazione di tentativi di prelievo di denaro, e comunque di utilizzazione delle carte, da luoghi collocati oltre oceano, la condotta



dell'intermediario, che si è attivato immediatamente impedendo il prelievo e poi operando restrizioni, è da considerarsi senza dubbio ragionevole, oltre che legittima alla luce delle previsioni contrattuali.

Ciò posto, deve essere tuttavia parimenti rilevato che una maggiore elasticità, all'esito dei controlli compiuti e dell'accertamento di situazioni che consentissero di escludere nel caso concreto utilizzi fraudolenti, avrebbero certamente recato minori disagi ai clienti. È pertanto altrettanto ragionevole attendersi che l'intermediario, pur legittimamente attuando – nell'immediatezza dei fatti accaduti e nella conseguente incertezza circa l'uso non illecito delle carte – ogni azione tendente a scongiurare o limitare al massimo il rischio di conseguenze pregiudizievoli, si adoperi poi affinché il cliente possa comunque trarre dagli strumenti affidati il massimo beneficio da questi ricavabile, conformemente alle pattuizioni contrattuali.

Nel caso di specie, non sembra possibile negare, da un lato, che la condotta dell'intermediario è forse andata al di là di ciò che, alla stregua di un criterio di ragionevolezza, gli è consentito nell'esercizio dei suoi poteri, dall'altro che tale condotta si è tradotta in un eccesso di cautela, che ha causato un ingiustificato disagio ai clienti.

Con riguardo a quest'ultimo aspetto, tuttavia, giova ricordare che qualsiasi prospettiva indennitaria si volesse configurare con riguardo al caso di specie, non potrebbe prescindere dalla prova in concreto del pregiudizio subito, in relazione a quanto dai ricorrenti domandato.

Ebbene, quanto al danno patrimoniale, osserva il Collegio che i ricorrenti non hanno né quantificato la relativa pretesa, né prodotto alcun concreto elemento di prova in ordine a tale voce di documento. Né, peraltro, è possibile sopperire a tale lacuna probatoria per il tramite della liquidazione in via equitativa ex art. 1226 cod. civ., poiché, nel caso di specie, tale determinazione non riveste i connotati della impossibilità ovvero della notevole difficoltà. Non è stata fornita alcuna evidenza dei presunti prestiti di denaro da compagni di viaggio ovvero della insufficienza degli importi erogabili a seguito dello sblocco della carta rispetto alle esigenze dei titolari.

In ordine, invece, al danno non patrimoniale derivante dalla «*situazione di disagio*», esso non appare apprezzabile e, quindi, risarcibile. È noto infatti l'indirizzo affermato dalle sezioni unite della Corte di Cassazione circa la



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

irrisarcibilità dei meri fastidi e disagi legati agli aspetti più svariati della vita umana, laddove, al di là delle ipotesi previste dalla legge, solo la violazione di un diritto della persona di rango costituzionale è fonte dell'obbligazione risarcitoria (cfr. Cass. sez. un., 11 novembre 2008, n. 26972).

Pertanto, sulla scorta di quanto precede, il Collegio rigetta i riuniti ricorsi di cui in epigrafe.

Il Collegio, peraltro, al fine di favorire le relazioni tra intermediari e clienti, in attuazione di quanto previsto dal par. 4, comma 1, delle Disposizioni della Banca d'Italia sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, invita la banca resistente a una maggiore attenzione per le conseguenze che talune scelte generali, pur legittime e apprezzabili, possono ricadere sugli utenti, impegnandosi così a mettere in atto tutti gli sforzi affinché i disagi derivanti siano limitati entro termini ragionevoli.

P.Q.M.

Il Collegio dispone la riunione dei ricorsi e, nel merito, li respinge.

Delibera inoltre di rivolgere all'intermediario, nei sensi di cui in motivazione, indicazioni utili a migliorare le relazioni con la clientela.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
GIUSEPPE MARZIALE