

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) MARINARI	Presidente
(BO) VELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) BULLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) CORRADI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) PETRAZZINI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore BARBARA PETRAZZINI

Seduta del 13/06/2023

FATTO

Con ricorso depositato in data 29 dicembre 2022, il ricorrente, unitamente alla cointestataria del ricorso riferisce:

- di essere titolare di una carta di credito n.***3357 e di due carte di debito “doppio uso (bancomat e carta)” n.***9434 e n.***6364, rilasciate dall’odierna convenuta;
- di aver riscontrato numerosi malfunzionamenti delle suddette carte durante una vacanza con la famiglia negli Stati Uniti, nel periodo tra il 3 e il 24 luglio 2022; in particolare, le suddette carte venivano più volte rifiutate da esercizi commerciali nonché da ATM;
- riusciva a far fronte a questi dinieghi ricorrendo ad una quarta carta di pagamento, rilasciata da un diverso istituto di pagamento, che funzionava sempre;
- tali malfunzionamenti hanno creato situazione di incertezza e di stress, derivanti tra l’altro dal “nervosismo ed incertezza circa il proseguo della vacanza”, ed hanno comportato delle spese per riuscire a trovare degli ATM dove poter prelevare del contante con le suddette carte;
- inoltrava infruttuosamente reclamo alla convenuta, chiedendo “spiegazioni

...concrete e dettagliate...sulle motivazioni dei mancati funzionamenti delle carte” nonché una “proposta economica di risoluzione pacifica dei danni (patrimoniali e non)”;

A fronte di negativo riscontro, si rivolge pertanto a quest’Arbitro chiedendo il risarcimento dei danni patrimoniali, quantificati in 235,15 euro.

Costituendosi nel procedimento l’intermediario resistente controdeduce quanto segue:

- le verifiche svolte hanno evidenziato che in occasione delle proprie vacanze negli Stati Uniti il ricorrente ha sistematicamente utilizzato le carte, ponendo in essere un numero elevato di transazioni andate a buon fine, nel dettaglio 45 transazioni con la carta n.***9434, 41 transazioni con la carta n.***3357 e 34 transazioni con la carta n.***6364;
- per quanto concerne le operazioni non perfezionate, si è appurato che le motivazioni del declino sono dipese da condotte del ricorrente (a titolo di esempio: superamento dei massimali, mancanza del PIN o digitazione di un PIN errato, mancato inserimento della carta nel lettore); solo in sei casi è stata la banca ad apporre dei blocchi di sicurezza “leggeri”, che il ricorrente poteva rimuovere in autonomia;
- a titolo di esempio, le transazioni in favore dell’esercente G.L., disposte in data 14/07/2022 con la carta n. ***9434, sono state negate in quanto in fase di disposizione è stata indicata la data di scadenza errata, 24/02 invece di 25/02; in relazione alla transazione in favore di D. L., disposta con la carta n. ***6364, il rifiuto è derivato da una richiesta di autorizzazione superiore ai massimali previsti per questo strumento di pagamento, così come da notifica inviata sul dispositivo del cliente;
- per quanto concerne il blocco della carta n. ***9434, apposto nel pieno rispetto di quanto previsto dalle Condizioni Generali di contratto (art. 11), dopo due tentativi consecutivi di disposizione di una transazione, di cui il secondo tentativo è stato processato dall’esercente cercando di aggirare l’obbligo di inserimento del PIN, richiesto sul primo tentativo, la banca ha valutato di sospendere temporaneamente tale strumento di pagamento, in un’ottica di adeguata mitigazione del rischio; tale sospensione è stata temporanea e finalizzata a consentire al ricorrente di verificare la bontà delle transazioni disposte e, in caso di esito positivo di tale controllo, sbloccare in autonomia la carta;
- durante il soggiorno negli Stati Uniti non risultano transazioni rifiutate presso un ATM; a tal riguardo sarebbe presumibile ritenere che il problema affermato dal cliente sia dipeso dall’ATM presso il quale sarebbero stati effettuati i tentativi di prelievo;
- non si ravvisano inadempimenti o negligenze della banca che possano giustificare le pretese risarcitorie avanzate dal ricorrente;
- le richieste risarcitorie avanzate sono pretestuose nonché sprovviste di qualsivoglia supporto probatorio;
- segnala la decisione n. 25044 del 19 novembre 2019 con cui il Collegio di Bologna ha richiamato quanto espresso dalla Cass. S.U., 11.11.2008, n. 26972, per cui “non sono meritevoli di tutela risarcitoria i pregiudizi consistenti in disagi, fastidi,



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

disappunti, ansie ed ogni altro tipo di insoddisfazione concernente gli aspetti più disparati della vita quotidiana che ciascuno conduce nel contesto sociale. Al di fuori dei casi determinati dalla legge ordinaria, solo la lesione di un diritto inviolabile della persona concretamente individuato è fonte di responsabilità risarcitoria non patrimoniale”;

- per quanto concerne la richiesta di rimborso del costo annuale di ogni singola carta, tutte e tre le carte sono tutt’ora del tutto funzionanti e per le due Card Debit n. ***9434 e n. ***6364 non è previsto alcun canone, così come si evince dai documenti di sintesi periodici relativi a tali strumenti di pagamento.

Conclude pertanto chiedendo il rigetto del ricorso.

Con successive memorie di replica parte ricorrente ribadisce la propria posizione, lamentando in particolare l’arbitrarietà della sospensione cautelativa della carta n. ***9434, e riformula la richiesta risarcitoria, quantificando in 340,87 euro il danno patrimoniale subito e richiedendo la liquidazione in via equitativa del danno non patrimoniale subito.

Con proprie memorie di replica l’intermediario resistente sostiene la legittimità del proprio operato, in particolare con riferimento al blocco cautelativo della carta n. ***9434, ed insiste per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La questione oggetto del ricorso riguarda la richiesta di risarcimento dei danni patrimoniali e non patrimoniali subiti dal ricorrente in conseguenza dell’asserito malfunzionamento di tre carte di pagamento durante un soggiorno all’estero.

A conferma dei suddetti malfunzionamenti, allega gli screenshot del cellulare attestanti i dinieghi di autorizzazione nonché la comunicazione della sospensione temporanea della carta n.***9434, durata due giorni in quanto il ricorrente si trovava in posti non coperti dalla rete cellulare.

L’intermediario, dal canto suo, esamina le operazioni non autorizzate ed evidenzia che non si tratta di un disservizio imputabile alla banca, in quanto tali operazioni sono state declinate per motivi di sicurezza.

Sulla base della documentazione in atti, ritiene il Collegio che il ricorso non sia meritevole di accoglimento.

Per quanto riguarda le due operazioni di 257,72 euro che hanno portato al blocco temporaneo della carta n.***9434, l’intermediario allega i log informatici delle operazioni dai quali risulta che in entrambi i casi non risulta la digitazione del PIN. Il fatto che vi siano stati due tentativi consecutivi di disposizione della transazione in argomento, di cui il secondo tentativo processato dall’esercente cercando di aggirare l’obbligo di inserimento del PIN, richiesto sul primo tentativo, avrebbe reso l’operazione sospetta, spingendo la banca a sospendere la carta.

Sotto il profilo normativo, rileva il Collegio che, in relazione al blocco dell’utilizzo di uno strumento di pagamento, l’art. 6 del d.lgs. 11/2010, secondo comma, prevede quanto

segue: *“Il contratto quadro può prevedere il diritto del prestatore di servizi di pagamento di bloccare l'utilizzo di uno strumento di pagamento al ricorrere di giustificati motivi connessi con uno o più dei seguenti elementi:*

- a) la sicurezza dello strumento;
- b) il sospetto di un suo utilizzo fraudolento o non autorizzato;
- c) nel caso in cui lo strumento preveda la concessione di una linea di credito per il suo utilizzo, un significativo aumento del rischio che il pagatore non sia in grado di ottemperare ai propri obblighi di pagamento”.

La disposizione di legge è testualmente riprodotta dall'art. 11 delle condizioni generali di contratto che disciplinano i servizi utilizzabili mediante la carta rilasciata dall'intermediario; sotto questo profilo, pertanto, nessuna censura può essere mossa all'odierno resistente.

Non appare infatti imputabile all'intermediario il fatto che il ricorrente, essendosi trovato per due giorni in una zona priva di connessione, non abbia potuto ricevere la comunicazione del blocco cautelativo dello strumento di pagamento e delle indicazioni necessarie per procedere alla sua riattivazione, tempestivamente inviate dall'intermediario sia via mail, sia via sms.

Né appaiono fondate, in assenza di una specifica contestazione circa l'illegittimità della condotta dell'intermediario, le richieste di rimborso delle commissioni applicate su alcuni prelievi, né le richieste di rimborso del costo annuale delle carte (inizialmente avanzate, nel ricorso, per tutti e tre gli strumenti di pagamento, poi ridotte nelle repliche alla sola carta n. *** 3357), posto che i primi due strumenti di pagamento (n.***9434 e n.***6364) non prevedono un canone annuo e il terzo è tutt'ora in uso al ricorrente ed è stato utilizzato, anche nel periodo di tempo oggetto del ricorso, per porre in essere 41 operazioni (cfr. gli estratti conto allegati alle controdeduzioni dell'intermediario).

Non appaiono inoltre meritevoli di accoglimento la domanda di rimborso del costo della benzina per la ricerca di un ATM presso il quale effettuare i prelievi (priva di riscontro probatorio, oltre che del nesso di causalità rispetto ad una supposta illegittima condotta dell'intermediario), né quella di risarcimento del danno derivante dalla perdita di tempo per la redazione del reclamo e del ricorso, posto che «è onere della parte ricorrente quello di fornire adeguata prova del danno che assume aver patito, e che detto danno non si sia concretizzato in meri “disappunti o perdite di tempo”, ma deve necessariamente risultare dalla documentazione prodotta la ricorrenza di un serio pregiudizio, conseguenza immediata e diretta della medesima condotta dell'intermediario contestata (così la decisione ABF, Collegio di Roma, nn. 2485/2023 e 4568/2016)».

Quanto al danno non patrimoniale, il Collegio di Coordinamento (decisione n. 1642/2019) ha affermato che la sua sussistenza «non è *in re ipsa*, ma deve essere provata anche facendo ricorso a presunzioni semplici e a nozioni di comune esperienza; in tal caso si potrà ricorrere alla liquidazione equitativa ma rimane onere della parte ricorrente indicare al Collegio idonei elementi di valutazione». Sul punto si richiama il fondamentale principio espresso in Cass. S.U., sentenza n. 26972 dell'11 novembre 2008 secondo cui: «non sono meritevoli di tutela risarcitoria, invocata a titolo di danno esistenziale, i pregiudizi consistenti in disagi, fastidi, disappunti, ansie ed ogni altro tipo di insoddisfazione concernente gli aspetti più disparati della vita quotidiana che ciascuno conduce nel contesto sociale. Al di fuori dei casi determinati dalla legge ordinaria, solo la lesione di un diritto inviolabile della persona concretamente individuato è fonte di responsabilità risarcitoria non patrimoniale».



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Occorre peraltro precisare che con riferimento al “danno morale”, parte attrice non allega prova alcuna circa la sussistenza di un effettivo pregiudizio subito, causalmente riconducibile alla condotta dell’intermediario. Come già precisato da questo Collegio, la prova del danno subito infatti è necessaria anche per procedere ad una sua valutazione equitativa (cfr., per la costante giurisprudenza di legittimità Cass. civ., 9 ottobre 2012, n. 17227, ad avviso della quale la liquidazione equitativa del danno richiede comunque la prova, anche presuntiva circa la certezza della sua reale esistenza, prova in difetto della quale non vi è spazio per alcuna forma di attribuzione patrimoniale); occorre pertanto che dagli atti risultino elementi oggettivi di carattere lesivo, la cui proiezione futura nella sfera patrimoniale del soggetto sia certa, e che si traducano in un pregiudizio economicamente valutabile ed apprezzabile, che non sia meramente potenziale o possibile, ma che appaia invece -anche semplicemente in considerazione dell'*id quod plerumque accidit*- connesso all'illecito in termini di certezza o, almeno, con un grado di elevata probabilità (cfr. Collegio di Bologna, decisioni nn. 2131/2023 e 4274/2019).

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
MARCELLO MARINARI