

IL COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

Dott. Giuseppe Marziale Presidente

Avv. Bruno De Carolis..... Membro designato dalla Banca d'Italia
[Estensore]

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

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

Dott.ssa Daniela Primicerio Membro designato dal C.N.C.U.

nella seduta del 10.09.2010 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 reclamo del 16/7/2008, il cliente contesta, sostanzialmente, di aver subito il blocco della sua carta di credito, disposto dall'intermediario, senza alcun avviso né telefonico, né elettronico, mentre egli si trovava in vacanza negli USA (dal 23/6 al 3/7/2008). Il 23/6 la carta di credito è stata rifiutata da un albergo come deposito cauzionale, in quanto non risultava attiva. Il cliente riferisce di essere stato costretto a lasciare una caparra pecuniaria pari a 300 USD e di aver contattato telefonicamente vari numeri dell'emittente la carta, sostenendo costi pari a 170,20 USD senza ricevere alcuna spiegazione o aiuto, ma solo l'indicazione di un



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

numero “verde” non accessibile dall'estero. Il cliente precisa di essere riuscito dagli Stati Uniti a contattare l'emittente la carta tramite il proprio promotore finanziario, il 25/6/2008. L'intermediario, tuttavia, non avrebbe fornito (al promotore) alcuna informazione circa le procedure necessarie per riabilitare la carta.

Fa inoltre presente che in data 29/6/2008, recatosi presso un altro albergo, consegnava la carta per il deposito a titolo di caparra e il pagamento della stanza. Ma anche in questa occasione la carta veniva rifiutata. Non avendo i fondi sufficienti per pagare la stanza e versare la caparra, il cliente riferisce di essere stato respinto e solo “grazie all'intervento di alcuni conoscenti sul posto” è riuscito a “facimolare i soldi per dormire la notte in un albergo di seconda scelta”.

Il giorno seguente, privo di liquidità e della possibilità di comunicare con l'Italia, il cliente riferisce di essere stato costretto a “mendicare” presso persone italiane di sua conoscenza. Avendo ottenuto modesta liquidità, il cliente riferisce di essere stato costretto a “mangiare un semplice panino al giorno” e a “dormire in un ostello, fino al giorno della partenza, fissata per il 3 luglio.

Solo il 9 luglio la carta è stata riattivata grazie al versamento di € 8 tramite un'altra carta di credito.

Con ulteriore reclamo del 2 febbraio 2009, avanzato per il tramite di avvocati, il cliente chiede a) il rimborso delle spese telefoniche sostenute per cercare di parlare con un incaricato; b) il risarcimento del danno morale, oltre che economico, per aver dovuto trascorrere la vacanza privo dei mezzi adeguati “per poter usufruire a pieno del periodo di riposo necessario dopo un anno di lavoro”. Egli, infatti, riferisce di essere stato costretto a soggiornare in un motel privo dei più elementari servizi ed è stato costretto a limitare al massimo anche il cibo, per evitare di trovarsi senza il denaro per poter ritornare in Italia.

Il cliente ritiene la banca colpevole di questo inconveniente in quanto doveva preoccuparsi di avvertire il cliente che la carta sarebbe stata disattivata cosicché egli avrebbe potuto prendere le dovute precauzioni prima di partire per gli U.S.A.;



putroppo, solo al suo ritorno egli ha scoperto di aver ricevuto una missiva, datata 25 giugno 2008, che lo avvertiva “del già avvenuto distacco”, tra l’altro, anche con un aggravio di spese.

Oltre, quindi, a contestare il mancato preavviso, il cliente rileva che il mancato pagamento della RID di giugno è stato in realtà dovuto solo al comportamento negligente della Banca.

Infatti, come si può evincere dagli estratti conto della carta, dal gennaio 2008 si sono avuti dei problemi nell’onorare alcune RID, poiché l’azienda presso la quale lavora il cliente non aveva provveduto a versare tempestivamente lo stipendio.

Tali mancati addebiti però erano stati risolti a seguito del bonifico effettuato in data 20 maggio 2008 per l’importo di € 1.270,29, esaustivo di tutte le somme dovute.

Nel ricorso, si richiede “il risarcimento dei danni morali e patrimoniali, valutati equitativamente in euro 5.000 (cinquemila), a causa del comportamento erroneo riconosciuto dalla banca stessa (v. lettera del 15.5.2009)” Il ricorrente fa presente che il blocco indebito della sua carta di credito ha “rovinato la sua vacanza negli USA. A riprova dei fatti descritti, allega la corrispondenza intervenuta al riguardo (reclami, lettere) e dichiarazioni di “testimoni oculari” delle vicende occorse.

Nelle sue controdeduzioni, la Banca, nel richiamare le argomentazioni già utilizzate nelle risposte ai precedenti reclami, ha precisato di aver fornito ulteriore riscontro ai legali del cliente in data 11 maggio 2009, fornendo informazioni dettagliate in merito ai disguidi verificatisi e che hanno dato origine alla controversia. Dal resoconto dei fatti fornito in proposito, risulta che la disposizione di “blocco” temporaneo della carta di credito del ricorrente è dovuta ad un disguido di natura contabile. Più precisamente, in data 15 maggio 2008 sul conto del cliente veniva predisposto un addebito pari a € 1.270,29, a saldo dei movimenti effettuati con la carta nell’arco temporale 15 aprile-14 maggio 2008. Nello stesso



mese, con valuta 20 maggio, perveniva un bonifico di pari importo da parte del cliente, registrato come doppio pagamento, creando un apparente credito pari a € 1.270,29. Il saldo dei movimenti effettuati dal cliente con la carta di credito nel periodo 23 aprile-19 maggio 2008, quindi, pari a € 50,70, veniva scalato dal summenzionato apparente credito, senza predisporre alcun addebito per il successivo 15 giugno 2008. Tuttavia, in data 23 maggio l'addebito del precedente 15 maggio tornava insoluto con causale "pagamento respinto per fondi insufficienti". Tale circostanza è, sostanzialmente, alla base del "blocco" operato dalla banca.

La banca convenuta si è tuttavia dichiarata disponibile a valutare idonea documentazione comprovante gli asseriti danni subiti dal cliente.

Senonché gli avvocati del cliente, in particolare con lettera del 12/11/2009, hanno dichiarato di non poter fornire alcuna documentazione a supporto del danno subito dal loro assistito, precisando: "in quanto trattasi principalmente di danni morali"; nella stessa lettera, sono accluse dichiarazioni scritte che sarebbero state rilasciate da due soggetti, indicati come persone che hanno assistito ai fatti occorsi al ricorrente. Pertanto, la Banca - non rilevando nuovi elementi di fatto o di diritto a comprova di quanto lamentato - respingeva la richiesta di risarcimento, in quanto non debitamente documentata. In particolare, osservava che le prove testimoniali offerte al riguardo non apparivano attendibili, essendo rese da soggetti "legati al cliente, per spontanea ammissione, da vincoli personali di amicizia", la cui presenza "negli Stati Uniti, nello stesso periodo di tempo" non era comprovata" e comunque stante la mancanza di prove documentali.

In conclusione, la Banca chiede che il ricorso venga respinto.

Diritto

La vertenza è incentrata su una richiesta risarcitoria per "danni morali e patrimoniali" dovuta alla sopravvenuta impossibilità di utilizzo di una carta di credito durante una vacanza programmata dal ricorrente all'estero. Nella complessa ricostruzione dei fatti fornita dal ricorrente si individuano alcuni punti



non controversi, nel senso che non risultano specificamente contestati dall'intermediario convenuto. In questo senso, si può affermare che effettivamente il ricorrente non ha ricevuto un adeguato preavviso sull'intenzione di predisporre il blocco della carta, affinché potesse predisporre opportuni rimedi per fronteggiare tempestivamente l'improvvisa indisponibilità di uno strumento di pagamento essenziale per chi viaggia all'estero. Si può, altresì, constatare che il blocco è sostanzialmente privo di causa, in quanto dovuto ad un errore che la banca stessa ammette nella lettera datata 11 maggio 2009, nella quale comunica "di aver effettuato un ulteriore controllo in merito alla posizione in oggetto, verificando come il blocco intervenuto in data 21 giugno 2008 sia stato inserito a seguito di un disguido del nostro sistema che ha registrato l'insoluto relativo al 15 maggio 2008 solo il successivo 23, cioè dopo la chiusura contabile del mese".

Ne consegue una evidente responsabilità della banca sotto vari profili: per la mancanza di una giustificazione effettiva del blocco apposto alla carta; per la violazione dei canoni di correttezza e buona fede che implicano *"un impegno od obbligo di solidarietà, che impone a ciascuna delle parti di tenere quei comportamenti che, a prescindere da specifici obblighi contrattuali e dal dovere del "neminem laedere", senza rappresentare un apprezzabile sacrificio a suo carico, siano idonei a preservare gli interessi dell'altra parte"* (Cass. n.13345/2006); per la mancanza nel suo operato della diligenza professionale propria del "buon banchiere", *"qualificata dal maggior grado di prudenza e attenzione che la connotazione professionale dell'agente consente e richiede"* (Cass., Sez. I, 24 settembre 2009 n. 20543).

D'altra parte, la banca ha riconosciuto l'errore e si è dichiarata disponibile a rifondere i danni subiti dal cliente, purché sull'esistenza dei danni e sulla quantificazione degli stessi il cliente fornisca adeguata prova.

Senonché, il ricorrente non ha fornito elementi di prova idonei a giustificare la sua richiesta risarcitoria per danni "materiali e morali", non potendosi considerare validi elementi di prova come tali le testimonianze scritte offerte al riguardo, in mancanza di elementi di prova documentale. Al riguardo va considerato che la decisione del ricorso presentato all'ABF viene adottata sulla base della documentazione raccolta nell'ambito dell'istruttoria, mentre non è prevista



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

l'assunzione di prove testimoniali (v. Disposizioni attuative emanate dalla Banca d'Italia, Sez. VI, par. 4, comma 1).

Ciò premesso, appare particolarmente significativo il fatto che gli stessi avvocati del ricorrente, a fronte della disponibilità manifestata dalla banca a valutare una richiesta di danni documentata, hanno riconosciuto di non essere in grado di provare la sussistenza e l'entità dei pregiudizi subiti dal loro assistito, pur insistendo sulla richiesta risarcitoria.

La mancanza di elementi di prova documentale incide inesorabilmente sull'esito del ricorso. Infatti, quanto ai danni patrimoniali, trova applicazione il principio giurisprudenziale in base al quale spetta al danneggiato l'onere di fornire la *“prova di un concreto pregiudizio economico subito ai fini della determinazione quantitativa e della liquidazione del danno”* (cfr. tra le tante: Cass., Sez. I, sent. n.7211 del 25/3/2009). Si osserva altresì che, in mancanza della prova del danno, non è possibile neppure procedere alla liquidazione in via equitativa, in quanto *“L'esercizio del potere discrezionale di liquidare il danno in via equitativa, conferito al giudice dagli artt. 1226 e 2056 cod. civ. (...) presuppone che sia provata l'esistenza di danni risarcibili e che risulti obiettivamente impossibile o particolarmente difficile, per la parte interessata, provare il danno nel suo preciso ammontare; non è possibile, invece, in tal modo surrogare il mancato accertamento della prova della responsabilità del debitore o la mancata individuazione della prova del danno nella sua esistenza”* (Cass., Sez. III, sent. n.10607 del 30/04/2010).

In relazione ai “danni morali” di cui pure si richiede il risarcimento, verosimilmente riferibili, nella fattispecie, alla categoria dei danni esistenziali, si richiama l'ulteriore principio giurisprudenziale in base al quale *“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”* (Cass. S.U., sent. n. 26972 dell'11



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

novembre 2008). Al riguardo, premesso che è in ogni caso determinante la mancanza di prove documentali sui danni subiti, non si ritiene che la tipologia di pregiudizi descritti dal ricorrente possa configurare ipotesi di danno morale risarcibili secondo le indicazioni della giurisprudenza della S.C. Per completezza si rileva che, nella fattispecie, non appare invocabile neppure il c.d. “danno da vacanza rovinata”, accostato al danno morale da un recente orientamento giurisprudenziale (v. Cass. n.24044/2009), in quanto l’inadempimento su cui si verte non ha ad oggetto un “pacchetto turistico”.

In conclusione, alla luce delle considerazioni sopra svolte, il Collegio ritiene che il ricorso non possa essere accolto.

Il Collegio respinge il ricorso.

P.Q.M.

CASO

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
GIUSEPPE MARZIALE

it