



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

## IL COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

Dott. Giuseppe Marziale	Presidente
Avv. Bruno De Carolis	Membro designato dalla Banca d'Italia
Avv. Massimiliano Silvetti	Membro designato dalla Banca d'Italia
Prof. Avv. Diego Corapi	Membro designato dal Conciliatore Bancario e Finanziario
Prof. Avv. Maddalena Rabitti	Membro designato dal C.N.C.U. [Estensore]

nella seduta del 11/01/2013 dopo aver esaminato

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

### FATTO

Il ricorrente, con ricorso del 17 maggio 2012, espone i seguenti fatti. Dopo avere risposto ad una offerta di lavoro su internet, attivava, su richiesta del datore di lavoro contattato solo via e-mail, una carta prepagata. In data 28 dicembre 2011 i datori di lavoro, a seguito dell'accredito di euro 480,00 su tale carta, invitavano il ricorrente ad effettuare un pagamento sul sito internet Western Union destinato ad un soggetto di nazionalità russa e il ricorrente vi provvedeva in data 31 dicembre 2011. Precisa il ricorrente nella denuncia all'autorità giudiziaria che, essendo venuto a conoscenza dell'accredito pari ad euro 480,00, aveva chiesto chiarimenti al proprio datore di lavoro che lo aveva rassicurato sulla legalità dell'attività lavorativa posta in essere.

Su tale carta veniva poi accreditata il 12 gennaio 2012 una cifra pari ad euro 200,07, quale vincita di una giocata su internet del ricorrente. Recatosi personalmente dall'intermediario, al fine di ritirare la vincita, il ricorrente scopriva che la carta era stata bloccata per utilizzo irregolare in data 11.01.12. Il 14 gennaio 2012 acquistava una seconda carta prepagata con un credito di 5,00 euro mai utilizzata che veniva anch'essa bloccata dall'intermediario il 16 gennaio 2012.

Avendo il ricorrente inoltrato diversi reclami all'intermediario senza ricevere risposte esaustive, decideva di rivolgersi all'ABF per chiedere l'annullamento delle

carte e la riconversione in moneta del saldo disponibile pari a complessivi euro 205,07.

L'intermediario resiste chiede il rigetto del ricorso. In primo luogo, riepiloga i fatti eccependo che sulla carta ricaricabile, il 28 dicembre 2011, affluiva una ricarica *on line* di euro 500,00 proveniente da un conto corrente intestato a terzi, il cui titolare ha successivamente disconosciuto l'operazione. In data 30 dicembre 2011 venivano prelevati con la medesima carta euro 250,00 in contanti presso uno sportello automatico dell'intermediario e il 31 dicembre 2011 venivano prelevati altri euro 250,00: pertanto l'importo accreditato il 28 dicembre 2011 veniva completamente acquisito dal ricorrente. Espone poi che sulla carta in oggetto non si verificavano altri movimenti fino all'11 gennaio 2012 quando veniva ricevuta un'altra ricarica *on line* di euro 480,00 proveniente da un ulteriore conto corrente intestato ad una terza persona, che disconosceva formalmente l'operazione e sporgeva formale denuncia all'Autorità Giudiziaria. In seguito a ciò, l'intermediario afferma di avere provveduto al blocco cautelativo della carta e il saldo al momento del blocco era pari ad euro 483,21. Il 12 gennaio 2012 i sistemi informativi dell'intermediario ricevevano una richiesta di accredito pari ad euro 200,07, proveniente da una vincita *on line*; a seguito di tale accredito il saldo disponibile era pari ad euro 683,28. Il 9 agosto 2012 l'intermediario ha addebitato l'importo di euro 480,00, in storno dell'operazione dell'11 gennaio 2011. Su detta carta dopo l'operazione residuano pertanto 203,28, di cui euro 200,07 provengono dall'accredito di una vincita *on line*. Riferisce infine l'intermediario che il 14 gennaio 2012 il ricorrente acquistava una seconda carta prepagata ma, anche in considerazione di quanto previsto dall'art 10 punto 2 delle condizioni contrattuali applicabili a tale carta, egli inseriva un blocco cautelativo anche su questa.

La tesi dell'intermediario è che il ricorrente ha lasciato coinvolgere un proprio strumento di pagamento in operazioni di dubbia provenienza e fortemente sospette di illecito; e che dunque non è ancora possibile svincolare le carte intestate al ricorrente perché il correntista ordinante la ricarica *on line* di euro 500,00 non ha provveduto ancora a inoltrare all'intermediario la denuncia effettuata presso l'Autorità Giudiziaria. Né tantomeno è possibile stornare la detta cifra di euro 500,00 dalle carte appartenenti al ricorrente, poiché su di esse non c'è un saldo attivo sufficiente: il saldo sulle carte del ricorrente è pari ad euro 203,28 sulla prima carta ed euro 5,00 sulla seconda. Infine, osserva che è

plausibile che l'accredito di 200,07 euro possa provenire come conseguenza di una giocata acquisita mediante la spendita di parte della somma accreditata il 28 dicembre 2011 ed il cui importo fu prelevato in contanti.

## DIRITTO

La complessa vicenda esposta in fatto deve essere valutata alla stregua di quanto previsto dal d. lgs. 11/10 applicabile al caso concreto. In particolare, si applica l'art. 6, comma 2, secondo il quale: «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 norma prevede anche che «nei casi di cui al comma 2, il prestatore di servizi di pagamento informa il pagatore, secondo le modalità concordate, del blocco dello strumento motivando tale decisione. Ove possibile, l'informazione viene resa in anticipo rispetto al blocco dello strumento di pagamento o al più tardi immediatamente dopo, salvo che tale informazione non risulti contraria a ragioni di sicurezza o a disposizioni di legge o regolamento». Dispone infine il comma quattro che: «Al venir meno delle ragioni che hanno portato al blocco dello strumento di pagamento, il prestatore di servizi di pagamento provvede a riattivare lo strumento o ad emetterne uno nuovo in sostituzione di quello precedentemente bloccato».

La disciplina richiamata presuppone dunque che nel contratto quadro o in caso di contratto per singola operazione di pagamento esista una clausola che consenta, al ricorrere dei presupposti richiamati, il blocco cautelativo della carta; tuttavia la dottrina che si è occupata del tema ha chiarito che, anche in assenza di un'espressa pattuizione tra le parti, trova applicazione il principio di buona fede nell'adempimento delle obbligazioni in virtù del quale: «può ritenersi che, ove occorra un giustificato motivo legato ai fattori indicati, il prestatore non solo possa, ma sia obbligato a procedere al blocco dello strumento di pagamento. La sua

inerzia, infatti, comporterebbe la violazione del principio in esame, tanto più che la buona fede esprime l'esigenza che vi sia un costante adeguamento in sede esecutiva alle mutevoli esigenze prospettate dal momento dinamico [...]L'ulteriore previsione, contenuta nella lett. c) dell'art. 6 può essere letta alla luce del principio generale di autotutela del contraente, con precipuo riferimento alla sospensione dell'esecuzione, regolata dall'art. 1461 c.c., che consente al creditore di far fronte al rischio d'insolvenza della controparte, con riferimento a prestazioni che dovranno essere adempiute in un secondo momento (gli obblighi di pagamento a carico dell'utente)» (AA.VV., *La nuova disciplina dei servizi di pagamento*, Torino, 2011). Quest'interpretazione è avvalorata anche da diverse pronunce dell'ABF, tra cui si richiama Coll. Roma 1061/11.

Alla luce di queste disposizioni, il Collegio ritiene che nel caso concreto sussistevano i presupposti del blocco cautelativo e dunque non accoglie la domanda.

In alcuni precedenti sul tema del blocco cautelativo delle carte, tuttavia l'ABF ha anche affermato che l'intermediario è tenuto anche a comunicare tempestivamente al cliente la misura cautelativa assunta (art. 6 comma 3); impegno che dalla documentazione prodotta agli atti non risulta invece essere stato rispettato nel caso concreto.

Afferma, ad esempio, questo Collegio in una precedente decisione (Coll. Roma dec. n. 1312/10) che, allorché la misura cautelativa non sia stata comunicata tempestivamente alla ricorrente, con indicazione dei motivi giustificativi e dei contenuti della misura «*deve ritenersi che il comportamento della banca non risponda ai canoni della trasparenza e della buona fede che è tenuta ad osservare e che si concretano in un dovere giuridico "espressione di un generale principio di solidarietà sociale, che, nell'ambito contrattuale, implica un obbligo di reciproca lealtà di condotta che deve presiedere sia all'esecuzione del contratto che alla sua formazione ed interpretazione, accompagnandolo in definitiva in ogni sua fase"*. (Cass. , Sez. III civ., n.5348 del 5.3.2009; conformi tra le tante: n.3462 del 2007, n.13208 del 2010)».

E' quindi necessario che sia posta la massima cura dagli intermediari nel rispetto dell'obbligo di dare tempestiva comunicazione al cliente della misura cautelativa adottata ai sensi del art. 6, d.lgs. n. 11/10.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Alla luce di quanto rilevato il Collegio respinge la domanda del ricorrente. Ai sensi delle Disposizioni della Banca d'Italia in materia di risoluzione stragiudiziale delle controversie (Sez. VI, par. 3), tuttavia, il Collegio ritiene di dover rivolgere all'intermediario resistente una raccomandazione, nei termini sopra indicati.

**P.Q.M.**

**Il Collegio respinge il ricorso.**

**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