

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) GAMBARO	Presidente
(MI) LUCCHINI GUASTALLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) CONTINO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTORO	Membro designato da Associazione rappresentativa degli intermediari
(MI) PERICU	Membro designato da Associazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) GAMBARO

Nella seduta del 26/09/2013 dopo aver esaminato:

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

FATTO

Con il proprio ricorso all'ABF la ricorrente, titolare di una carta di credito prepagata emessa dall'odierno resistente, ha esposto che in soggiorno all'estero ha tentato di utilizzare senza buon esito la predetta carta. In relazione a ciò, per il tramite dei propri familiari, ha appreso che *"la carta era stata bloccata per presunto phishing, ma inviando un fax con richiesta di sblocco tutto sarebbe stato ripristinato"*.

Rientrata in Italia il successivo 21/10/2012, recatasi presso lo sportello dell'intermediario, le è stato rappresentato che non era possibile procedere allo sblocco della carta in questione *"e che le soluzioni erano: 1. prelevare tutti i soldi; 2. attivare una nuova carta dove accreditare i soldi"* a proprie spese.

Lamentando i disagi subiti nel corso del soggiorno all'estero, ha chiesto chiarimenti *"in merito all'irregolare blocco"* e l'accredito di € 500,00 a titolo di risarcimento danni.

L'intermediario ha riscontrato il suddetto reclamo, comunicando di aver rimosso il blocco, precedentemente apposto ai sensi dell'art. 7 delle condizioni contrattuali, in data 23/10/2012.

Nel ricorso, la ricorrente ha sottolineato che il blocco attivato dall'intermediario sulla prepagata è stato effettuato in palese violazione dell'art. 7 delle condizioni contrattuali,

laddove l'intermediario *"informa il titolare del blocco dello strumento stesso motivando tale decisione"*.

Pertanto la ricorrente ha chiesto il risarcimento del danno quantificato forfettariamente in € 500,00 a fronte dei disagi subiti durante il soggiorno a NYC a seguito del blocco della carta.

Nelle proprie controdeduzioni, l'intermediario ha fatto presente che il blocco è stato motivato dall'applicazione in via cautelativa delle previsioni contrattuali di cui all'art. 7, c. 11, in quanto talune operazioni avrebbero prefigurato *"uno scenario d'allarme, rivelatosi poi...falso, di un trasferimento fondi disposto on-line in modo potenzialmente non genuino, aggravato dal rischio... di acquisizione indebita delle somme in zona extraUE, verso la quale eventuali opzioni di chargeback non sono generalmente ammesse dai circuiti internazionali"*.

Ha poi precisato la sequenza delle operazioni che avrebbero generato l'alert, come segue:

- il 12/10/2012, alle ore 23:46 circa, la Carta in ricorso effettua una prima operazione on line, su un sito web di e-commerce internazionale di diritto lussemburghese;
- il 14/10/2012 alle ore 01:29 effettua una seconda operazione online a favore di un merchant di diritto statunitense, mediante un accesso geograficamente ubicato in USA;
- il 14/10/2012, alle ore 17:09, ha ricevuto una ricarica via internet, dell'importo di Euro 500,00;
- la somma è provenuta da un conto corrente di Poste Italiane S.p.A. intestato a terzi;
- il trasferimento fondi è stato disposto mediante un indirizzo IP geograficamente ed operativamente piuttosto discordante rispetto alle abituali condizioni operative della Carta;
- il cedente veniva contattato per le vie brevi, invano;
- alle ore 17:19 veniva apposto blocco cautelativo sulla Carta beneficiaria, allo scopo di garantire recuperi di somme, in caso di disconoscimento da parte del cedente;
- alle ore 17:46 la Carta in ricorso ha transato un ulteriore pagamento internet-like, di nuovo in territorio statunitense. Detta operazione non ha avuto buon fine per blocco già inserito;
- successivamente a tale operazione, tentata e non conclusa per blocco cautelativo, risultano ulteriori messaggi elettronici dai Circuiti internazionali per proposte di transazioni di e-commerce, tutte negate.

Inoltre, ha aggiunto che:

- ricevuta la segnalazione da parte della ricorrente il 22/10/2012, questa è stata evasa il successivo 23 ottobre e, dopo le verifiche del caso, sbloccata alle ore 12:01;
- la carta è stata estinta su iniziativa della cliente il 6/11/2012, probabilmente prima della ricezione della risposta al reclamo.

Ciò posto, circa la richiesta di risarcimento del danno, l'intermediario ritiene che nel proprio operare non sono riscontrabili responsabilità dalle quali far scaturire l'onere risarcitorio del danno ventilato dalla ricorrente, perchè non provati né supportati da elementi fattuali. In relazione a ciò, ha richiamato rispettivamente:

- a) sul danno patrimoniale, le sentenze della Cassazione n. 4881/2001 e la decisione dell'ABF 235/2011;

b) sul danno non patrimoniale, la sentenza della Cassazione n. 26972/2008 e le decisioni ABF 120/2011 e 679/2011.

Pertanto la resistente ha chiesto di rigettare il ricorso ed in ogni caso la richiesta risarcitoria.

DIRITTO

È pacifico che l'intermediario convenuto ha bloccato la carta di credito intestata alla ricorrente, ipotizzando una presunta frode, per una serie di operazioni ritenute anomale rispetto allo standard della ricorrente. Tuttavia, emerge da quanto è versato in atti che gli indizi di frode si sostanziano nel fatto che la carta era utilizzata all'estero, ove appunto la titolare si trovava e sull'estero ove era necessario che i pagamenti venissero eseguiti. Non risulta però che la carta avesse limitazioni in tal senso o che la titolare fosse avvertita che il suo uso in paesi extra U.E come gli Stati Uniti fosse limitato o in un qualche modo sconsigliato. Sicché si deve sospettare che i meccanismi automatici di controllo e di prevenzione delle frodi non fossero congruenti con l'operatività della carta stessa. È vero che la presenza di sistemi automatici di prevenzione delle frodi è doverosa, perché rientra negli obblighi di protezione che un intermediario ha verso la propria clientela; ma occorre che essi siano studiati in modo da non contraddire la normale operatività degli strumenti di pagamento. L'intermediario è quindi sollecitato a verificare criticamente il *modus operandi* dei suoi sistemi di prevenzione delle frodi. Al riguardo, si deve osservare anche che il sistema di preavviso fondato sul tentativo di raggiungere telefonicamente il cliente può suscitare perplessità ove l'indirizzo telefonico utilizzato sia quello domestico o di ufficio, perché il blocco di uno strumento di pagamento incide in modo più fastidioso sull'utilizzatore dei servizi di pagamento quando questi si trova fuori sede.

Svolte queste osservazioni, è tuttavia da osservare che la domanda risarcitoria della ricorrente non evoca alcun preciso fattore di danno o di lesione della sua sfera giuridica, ma si limita ad evocare una situazione di generico disagio. In tali circostanze, non è possibile verificare se i danni non patrimoniali implicitamente evocati dalla ricorrente sono dotati della necessaria consistenza a fini risarcitori, atteso che, secondo l'orientamento espresso dalla Suprema Corte (cfr. Cass. civ., SS.UU, n. 26972/2008), "il danno non patrimoniale, anche quando sia determinato dalla lesione di diritti inviolabili della persona, costituisce danno conseguenza (Cass. n. 8827 e n. 8828/2003; n. 16004/2003) che deve essere allegato e provato".

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

Il Collegio delibera, altresì, di rivolgere all'intermediario, ai sensi di cui in motivazione, indicazioni utili a favorire le relazioni con la clientela.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ANTONIO GAMBARO