

**COLLEGIO DI NAPOLI**

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) FEDERICO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) DOLMETTA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) SILVESTRI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) GIGLIO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ALDO ANGELO LORENZO DOLMETTA

Seduta del 10/05/2022

FATTO

1.- La ricorrente riferisce che in data 10 febbraio 2021 l'intermediario emittente ha «bloccato» l'uso della carta prepagata di cui ella è titolare.

Precisa che in quel momento il montante disponibile rispondeva alla somma di € 4.099,88; che l'intermediario non le ha fornito nessuna motivazione del blocco così compiuto; che neppure le ha previamente comunicato l'intendimento di operare il blocco.

Aggiunge, inoltre, che la carta è stata sempre utilizzata in termini assolutamente regolari e che, per altro verso, non risulta emesso alcun «provvedimento dell'Autorità giudiziaria» nei confronti della stessa.

2.- Sulla base di questi presupposti, chiede all'Arbitro bancario finanziario che sia accertato il suo diritto al «ripristino della funzionalità della carta», con «contestuale ripristino della disponibilità dell'ammontare di € 4.099,88, oltre a interessi maturati e maturandi».

Chiede, altresì, il riconoscimento delle spese di assistenza difensiva, che quantifica nella misura di € 300,00.

3.- L'intermediario resiste, formulando richiesta di «rigetto del ... ricorso, non sussistendo altresì nel merito alcuna condotta oggettivamente censurabile in capo a questo intermediario».

4.- A suffragio di questo proposito, richiama in primo luogo la clausola dell'art. 8, comma 7, delle condizioni contrattuali, assumendo che tale patto consegna all'intermediario la «facoltà di procedere al blocco della carta, anche senza la necessità di preventivo



preavviso al titolare, per tutelare la sicurezza e l'efficienza dei circuiti attraverso i quali è utilizzabile».

5.- Rileva altresì di avere stabilito – sulla carta in questione – un «blocco per uso scorretto apposto in data 11 dicembre 2020». Per così argomentare: in data 10 dicembre sulla carta «veniva accreditata la somma di € 2.000,00 [che] è stata disposta con una ricarica proveniente da importi riconducibili ad attività fraudolente, motivo per il quale la carta è stata bloccata».

«Quanto accaduto» - procede il resistente - «inizia da una frode perpetrata da una agenzia di viaggi, che denuncia alcune disposizioni fraudolente impartite dal proprio rapporto ... in favore di titolari di rapporti intrattenuti con lo scrivente intermediario»: nella denuncia presentata dall'agenzia di viaggi all'Autorità pubblica e allegata agli atti (cfr. denuncia presentata alla Questura di Palermo in data 10 dicembre 2020), tra i «nominativi» dei titolari così indicati, compare – per una ricarica di € 2.000,00 – anche quello della ricorrente.

«Risulta pertanto inequivoco, in base a quanto sopra descritto ed alla documentazione che qui si allega» - incalza ancora -, «come il blocco operato da questo Istituto sia stato apposto in considerazione dell'esecuzione di operazioni oggettivamente anomali e irregolari».

6.- A sostegno della correttezza del proprio comportamento, l'intermediario richiama inoltre il principio di correttezza e buona fede nell'esecuzione dei rapporti contrattuali: l'inerzia nel procedere al blocco «comporterebbe» - si chiosa - 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».

7.- Tutto ciò premesso, nel prosieguo l'intermediario segnala che, «poiché al momento si è ancora in attesa di ricevere dagli organi preposti notifiche e sviluppi in merito alla vicenda occorsa», in data 17 febbraio 2022 ha provveduto «allo sblocco del rapporto in contesa, apponendo altresì una prenotazione pari all'importo della ricarica accreditata, in attesa di definizione del caso di frode subita dall'agenzia di viaggi».

Sia dello «sblocco», che della «prenotata», l'intermediario produce anche apposita evidenza contabile.

8.- La ricorrente ha successivamente depositato memoria di replica, esplicitamente insistendo per l'accoglimento delle richieste già formulate (cfr. sopra, n. 2).

DIRITTO

9.- La norma dell'art. 8 delle condizioni contrattuali, nel consegnare all'intermediario il «diritto di bloccare l'utilizzo della carta al ricorrere di giustificati motivi», stabilisce in modo espresso che, nel ricorrere di una simile eventualità, l'intermediario «informa il titolare del blocco della carta motivando tale decisione». «Ove possibile» - prosegue la clausola -, «l'informazione viene fornita per iscritto o telefonicamente o con gli altri mezzi di comunicazione previsti. Tale informazione viene resa in anticipo rispetto al blocco della carta o, al più tardi immediatamente dopo, salvo che tale informazione non risulti contraria a ragioni di sicurezza o a disposizioni di legge o regolamentari tempo per tempo vigenti».

Per il caso qui in esame, non risulta, però, che l'intermediario abbia provveduto a dare apposita comunicazione al cliente del blocco dell'utilizzo della carta: non prima di effettuarlo, né «immediatamente dopo», come pure prescrive la riportata disposizione contrattuale. Stando alle allegazioni delle parti, in effetti, se il blocco è stato attuato il 10



dicembre 2020, il cliente ne ha preso cognizione solo il 10 febbraio dell'anno successivo e in via autonoma.

D'altro canto, anche a volere ritenere che nella specie concreta siano ricorse le «ragioni di sicurezza» a cui allude l'ultimo periodo del comma 7 (e quindi anche a volere ritenere, *in thesi*, sufficientemente determinata la nozione evocata in tal modo), rimane comunque che un'eventuale presenza di tali ragioni potrebbe valere, casomai, a esonerare l'intermediario dall'obbligo di disvelare le ragioni del blocco, non certo da quello di comunicare il fatto materiale del suo accadimento: ove non notiziato del blocco, il cliente ben ragionevolmente può ritenere di utilizzare la carta, di cui è titolare e la provvista sostanziale che vi risulta collegata.

11.- Per questo aspetto, dunque, il comportamento nel concreto tenuto dall'intermediario non si manifesta rispettoso del canone di buona fede oggettivo, che lo stesso pure viene a invocare.

Anche per altro verso, peraltro, il comportamento dell'intermediario si dissocia dal rispetto del detto canone fondamentale. In effetti, se il sospetto di operazione fraudolenta si annida sul profilo dell'atto di ricarica, appare non proporzionato - ma gravatorio - decidere un integrale e compiuto blocco dell'utilizzo dello strumento di pagamento, posto che la carta presentava, nel relativo contesto temporale, la disponibilità di una somma assai più elevata di quella di cui è stata ricaricata (nei fatti, più del doppio; cfr. sopra, nel n. 1).

Nell'eventualità di un effettivo ricorrere di sospetti fraudolenti, intervento proporzionato - e nell'ambito di una simile prospettiva pure corretto - sarebbe stato, piuttosto, quello di non rendere disponibile l'importo di cui all'avvenuta ricarica.

12.- Quanto poi all'effettiva sussistenza - in sede di fattispecie concreta - dei sospetti circa la «genesi» dell'atto di ricarica, il Collegio osserva, in primo luogo, che l'evidenza informatica dell'operazione, che è stata prodotta dall'intermediario, non rende visibili i dati del soggetto che la ricarica ha disposto: lo stesso intermediario avendo provveduto ad oscurarli.

Osserva, altresì, che non meno indimostrato si presenta pure l'ulteriore assunto formulato in proposito dall'intermediario, per cui la ricarica in questione sarebbe indicata - nella denuncia all'Autorità della Questura palermitana - come proveniente da uno dei nominativi segnalati dalla denunciante agenzia di viaggi: nei fatti, pure i relativi dati risultano essere stati oscurati.

Ne segue che l'intermediario non ha assolto la prova della sussistenza dei presupposti in ipotesi legittimanti la decisione del blocco (parziale; tanto meno totale) dell'utilizzo della carta.

Non è dubbio, d'altra parte, che l'onere della prova incomba al riguardo proprio sul capo dell'intermediario: posto che la effettiva presenza di un giustificato motivo non si presume e posto, altresì, che il fatto stesso del blocco (anche solo parziale) comporta un'interruzione della prestazione cui l'intermediario è per contratto tenuto (qual è quella di corrispondere a richiesta del cliente le somme appostate sulla carta).

13.- Ciò posto, sembra opportuno rimarcare, ancora, come l'intermediario abbia espressamente chiesto il rigetto delle richieste del ricorrente.

In effetti, non corrisponde comunque alle richieste formulate dalla ricorrente il comportamento tenuto da ultimo dall'intermediario, che, secondo quanto già riferito (nel n. 7), in data 17 febbraio 2022 ha disposto lo «sblocco del rapporto», apponendo una «prenotata pari all'importo della ricarica accreditata».

In effetti, la ricorrente ha espressamente chiesto lo sblocco totale - non già parziale - del rapporto: per una somma pari, cioè, a quella bloccata nel dicembre 2020. E quindi per un montante di € 4.099,88 (a cui ha poi aggiunto la richiesta di interessi, maturati e maturandi).



14.- Per contro, l'intermediario si è limitato a rendere disponibile (e solo dalla data del 17 febbraio 2022, «ore 12.34.27») la somma presente sulla carta prima che la ricarica venisse compiuta.

Per quest'ultima egli afferma di avere disposto una «prenotativa».

Ora, per la verità, l'intermediario non dispiega quale significato concretamente utile possa mai possedere, per il ricorrente, l'apprestamento di una simile «misura».

Tuttavia, sta comunque in fatto che dall'evidenza contabile prodotta agli atti risulta che – in data 17 febbraio 2022 (sempre alle «ore 12.34.27») – è stato apposto un «blocco importo da direzione generale» pari a € 2.000,00, come derivante da «ricarica del 10 dicembre 2020». Con la conseguenza che il rapporto, se mostra sì un «saldo contabile» di € 4.083,88, in realtà dispone un «saldo disponibile» di soli € 2.083,88.

In definitiva, alla formula – che l'intermediario ritiene di nominare «prenotativa» - non si lega la messa a disposizione di una somma a favore del correntista

15.- Il ricorso va dunque accolto, con il riconoscimento del diritto della ricorrente a un integrale e immediato ripristino della disponibilità della carta prepagata. Alla somma richiesta per la linea capitale vanno poi aggiunti gli interessi di legge, per l'intero periodo in cui la somma di cui alla carta non è stata, nella sua fattualità, resa disponibile.

Il Collegio non ritiene ricorrano gli estremi per provvedere a una liquidazione delle spese di assistenza difensiva, posto che la controversia non risulta presentare peculiari profili di tecnicità.

P.Q.M.

In accoglimento del ricorso il Collegio accerta il diritto della ricorrente alla disponibilità del saldo complessivo relativo alla carta prepagata nei sensi di cui in motivazione.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00 quale contributo alle spese della procedura e al ricorrente la somma di € 20,00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da

GIUSEPPE LEONARDO CARRIERO