Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti
Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

Centro Tutela Consumatori Utenti

Via Dodiciville 2
39100 Bolzano
Tel. 0471 975597
info@verbraucherzentrale.it

Il CTCU ottiene una decisione positiva dall'Arbitro Bancario Finanziario

Ven 26/07/2019 - 09:57

La Cassa di Risparmio non ha partecipato alla procedura e ora deve restituire al consumatore 2.000 euro

Come noto, nelle controversie fra consumatori e banche, il consumatore ha la possibilità di ricorrere davanti all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), che è un sistema di risoluzione alternativa delle controversie (ADR). Prima di adire questo Arbitro, i clienti delle banche devono però aver proposto un reclamo scritto alla banca e non avere ricevuto alcuna risposta oppure aver ricevuto una risposta non soddisfacente.

Nel caso concreto, seguito dai consulenti del CTCU, ad un consumatore, cliente della Cassa di Risparmio di Bolzano, era stato rubato il portafoglio, contenente, fra le altre cose, anche la carta bancomat collegata al suo conto corrente presso la stessa Cassa. Immediatamente dopo il furto, i ladri erano riusciti a sottrarre al malcapitato ben 2.000 euro attraverso prelievi presso alcuni sportelli bancomat.

Il consumatore aveva inviato un reclamo alla Cassa di Risparmio, contestando i movimenti eseguiti con la carta rubata, e chiedendo il rimborso di quanto sottrattogli. La Cassa di Risparmio aveva rifiutato il rimborso e il cliente aveva quindi deciso di presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario, con l'aiuto dei consulenti del Centro Tutela Consumatori Utenti.

La Cassa di Risparmio di Bolzano non aveva aderito alla procedura, e non aveva presentato neppure le proprie controdeduzioni al ricorso.

L'ABF ha deciso comunque ed ha accolto il ricorso del consumatore, disponendo il rimborso dell'intera somma al consumatore e a carico della Banca; nel caso non è stata applicata nemmeno la franchigia di 150 euro (a carico del cliente in caso di prelievi illeciti con carte) come avviene di solito in simili procedimenti.

Quello che è però interessante nel provvedimento dell'ABF è il passaggio in cui lo stesso Collegio dichiara di non essere d'accordo con il comportamento tenuto dalla Cassa di Risparmio nel caso specifico e cioè: "*Il Collegio, preliminarmente, non può esimersi dallo stigmatizzare il comportamento non conforme a buona fede tenuto dall'intermediario nel presente procedimento in quanto, non essendosi costituito con la presentazione delle proprie controdeduzioni, è palesemente venuto meno ai doveri di cooperazione che gli competono e che sono alla base del presente procedimento di composizione stragiudiziale delle controversie*".

La banca ora ha due possibilità: o dar corso a quanto deciso dall'Arbitro e provvedere al rimborso della somma al proprio cliente oppure non adempiere a quanto disposto.

"E' probabile che la banca dia seguito alla decisione dell'Arbitro, anche per non dover fare fronte alle misure previste nel caso in cui non vi desse corso, cioè far pubblicare, a proprie spese, la decisione dell'Arbitro su due giornali nonché sul proprio sito. Ci si augura che quanto stigmatizzato dall'Arbitro in questo caso non rimanga lettera morta, e che la Banca provveda in futuro ad aderire ad ogni procedura radicata dai suoi clienti presso l'ABF, se non altro per mostrare rispetto verso i principi che hanno portato alla nascita degli Organi di composizione alternativa delle controversie, fra i quali appunto lo stesso ABF" commenta il Direttore del CTCU, Walther Andreaus.