

IL COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

Dott. Giuseppe Marziale..... Presidente
Avv. Bruno De Carolis..... Membro designato dalla Banca d'Italia
(Relatore)
Prof. Avv. Giuliana Scognamiglio Membro designato dalla Banca d'Italia
Prof. Avv. Saverio Ruperto..... Membro designato dal Conciliatore
Bancario Finanziario
Dott.ssa Daniela Primicerio..... Membro designato dal CNCU

nella seduta del 12.01.2010 dopo aver esaminato

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

FATTO

La ricorrente, premesso di aver sottoscritto con la finanziaria un contratto avente ad oggetto la concessione di una linea di credito ad uso rotativo finalizzata agli acquisti nei punti di vendita convenzionati, con il quale si era convenuto che il rimborso delle somme utilizzate sarebbe avvenuto, senza addebito di interessi, con versamenti pari all'intero ammontare degli acquisti effettuati nel mese, esponeva che:

- la finanziaria, senza alcuna comunicazione né alcuna modifica degli accordi raggiunti, aveva applicato una diversa modalità di rimborso, basata su versamenti rateizzati su base mensile che comportava l'applicazione di interessi esorbitanti (TAN 16,50%; TAEG 18,07%);
- l'8 gennaio 2009, aveva restituito la carta comunicando la propria volontà di recedere;
- l'intermediario aveva replicato che l'operatività del recesso era subordinata al pagamento integrale del debito residuo, senza peraltro indicarne l'ammontare;
- solo il 28 luglio 2009 la società aveva comunicato "il conteggio ad estinzione del finanziamento";
- l'intera somma richiesta "ad estinzione del finanziamento" era stata prontamente versata, ma la finanziaria aveva continuato a dichiararsi non soddisfatta, pretendendo il pagamento di un'ulteriore rata mensile.

Tanto premesso, la ricorrente - richiamandosi alle "Disposizioni" sulla trasparenza delle relazioni tra intermediari e clienti emanate dalla Banca d'Italia il 29 luglio 2009 - chiedeva che la società, previa valutazione della correttezza del suo comportamento, fosse condannata al "rimborso" degli "extracosti" che illegittimamente le aveva addebitato.



Prima della presentazione del ricorso vi era stata una fitta corrispondenza tra la ricorrente e l'intermediario che evidenzia contestazioni relative:

- al ritardo con cui l'intermediario, a fronte della richiesta di recesso presentata dalla cliente ha provveduto alla quantificazione del debito residuo, il cui pagamento costituiva condizione necessaria per il valido esercizio del recesso (cfr. allegato 7 del ricorso);
- all'avvenuta integrale estinzione della residua esposizione debitoria a seguito del pagamento dell'importo indicato dallo stesso intermediario (cfr. allegato 11 del ricorso).

Nelle sue controdeduzioni l'intermediario eccepisce, in primo luogo, la mancanza di chiarezza delle richieste formalizzate all'ABF e l'incongruenza del riferimento alle "Disposizioni" emanate il 29 luglio 2009 quale parametro di valutazione della correttezza del proprio comportamento, non ancora in vigore all'epoca dei fatti di causa.

Quindi rileva, con particolare riferimento alla domanda di recesso, che la sua operatività era subordinata al pagamento integrale delle somme dovute e che la ricorrente, al momento della dichiarazione di recesso, non aveva richiesto che le fosse comunicato il conteggio per l'estinzione.

1. - La doglianza relativa all'applicazione di modalità di rimborso, diverse da quelle inizialmente pattuite, che avrebbero comportato l'applicazione di interessi esorbitanti non può essere presa in esame in questa sede perché diversa da quelle formulate nella precedente fase di reclamo, in violazione di quanto espressamente stabilito dalle "Disposizioni" emanate dalla Banca d'Italia con Provv. 18 giugno 2009, le quali stabiliscono che il ricorso deve avere ad oggetto "la stessa contestazione del reclamo" (Sez. VI, § 2).

2. - Quanto all'altra doglianza il punto centrale della vertenza sembra individuabile nell'avvenuta restituzione della Carta in data 8 gennaio 2009 da parte della ricorrente direttamente presso il punto vendita, dove la stessa risiede, con la sottoscrizione di apposito modulo predisposto dalla finanziaria e barratura della casella: "REVOCA CONTRATTO CARTA – Contestualmente restituisco al punto vendita la carta resa inutilizzabile". La ricorrente afferma di aver chiesto di poter saldare ogni residuo debito, al fine di chiudere definitivamente il rapporto, ma che ciò è stato reso non tempestivamente possibile e comunque difficoltoso dal comportamento della finanziaria, la quale non avrebbe fornito prontamente indicazioni circa l'ammontare del saldo a debito, tergiversando in proposito. Tanto che è stata costretta a presentare un secondo modulo di "Revoca contratto carta" in data 21 gennaio s.a., senza nessun riscontro da parte della soc. finanziaria. A riprova di quanto affermato, la ricorrente produce la corrispondenza (in parte via "mail") tenuta a riguardo, dalla quale risulta che l'intermediario, con lettera in data 14 gennaio 2009, prendeva atto della volontà della ricorrente di recedere, ma contestava tale possibilità adducendo che era prima necessario saldare il residuo debito, del quale



tuttavia non forniva l'ammontare, ma faceva rinvio a futuri contatti telefonici. Raggiunta il 17 luglio 2008 da un ennesimo sollecito, la finanziaria comunicava il saldo dovuto, precisandone l'entità complessiva, anche con riferimento all'ultima rata in scadenza 15/08/2009 e salvo il "buon fine di tutti i pagamenti effettuati", in euro 806,86 (doc. 8 del ricorso), facendo presente che il relativo pagamento sarebbe stato "valido" solo se effettuato entro il 31 luglio s.a. La ricorrente procedeva al pagamento di quanto richiesto tramite bonifico bancario in data 30 luglio 2009, ma la società continuava a pretendere il pagamento dell'ultima rata, sebbene il suo ammontare, come già precisato, fosse stato considerato nella determinazione della somma richiesta a saldo il 17 luglio e puntualmente pagata dalla ricorrente (cfr. doc. 12 del ricorso). La società "bloccava" la Carta solo con comunicazione in data 4 agosto 2009 (cfr. doc. 10 del ricorso).

Da quanto si è esposto appare evidente che il comportamento della finanziaria non è stato improntato al puntuale rispetto dei principi di correttezza e di buona fede che - secondo quanto stabilito dalle disposizioni emanate dalla Banca d'Italia in tema di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari in vigore all'epoca dei fatti di causa (Istruzioni di vigilanza, 9° agg., 25 luglio 2003, Tit.X, Cap. I, Sez. I, § 1.2) - debbono essere osservati dagli intermediari nei rapporti con la clientela; principi che costituiscono specificazione di quello stabilito in via più generale dall'art.1375 c.c. sull'interpretazione e sull'esecuzione del contratto, il quale - secondo quanto più volte ribadito dalla Cassazione - si configura quale regola di condotta vincolante per le parti "al di là" e anche "contro" le specifiche previsioni contrattuali, trattandosi di regola che si richiama agli inderogabili doveri di solidarietà sociale tutelati dall'art. 2 Cost. (Cass., S.U., 15 novembre 2007, n. 23726 e già Cass. 24 aprile 1994, n.3775; 11 febbraio 2005, n. 2855), da ritenersi dotata, in quanto tale, dei caratteri tipici di una norma di ordine pubblico, sovraordinata ai poteri di cui le parti dispongono nell'esercizio dell'autonomia negoziale (Cass. 18 luglio 1989, n. 3362; 24 febbraio 2004, n. 3610; 11 gennaio 2006, n. 394).

Invero, la ricorrente pur avendo chiaramente manifestato per iscritto, attraverso un modulo appositamente predisposto dalla società finanziaria, la volontà di interrompere il rapporto negoziale, esprimendo tale volontà in modo inequivocabile con la restituzione della carta, si è trovata nella impossibilità di conseguire tale risultato a causa del comportamento ostativo dell'intermediario. Quest'ultimo se avesse adottato criteri di buona fede e di collaborazione con la parte contraente più debole, avrebbe dovuto indicare senza indugio alla cliente le modalità per procedere all'immediata estinzione del rapporto, mentre al contrario si è trincerata sull'esistenza di un residuo debito del quale, tuttavia, non ha fornito l'ammontare, affermando che la relativa quantificazione - certamente di contenuto non complesso - sarebbe stata fornita solo "telefonicamente" (!) e imponendo quindi alla ricorrente ulteriori incombenze che appaiono di carattere vessatorio. E tale comportamento appare ancor più censurabile se si considera che era già entrata da tempo in vigore la norma che riconosce "inderogabilmente" ai clienti degli intermediari bancari e finanziari la facoltà di recedere dai contratti di durata senza penalità e senza spese di chiusura (art. 10.2, d.l. 4 luglio 2006, n. 223, conv. con modificazioni nella l. 4 agosto 2006, n. 248).



La non correttezza dello stile comportamentale della finanziaria trova conferma nelle controdeduzioni ove si enuncia (a pag. 4) che la ricorrente con la richiesta di revoca “non avanzava richiesta di estinzione della linea di fido, né richiedeva che fosse comunicato il conteggio per l’estinzione”, ma che tuttavia l’intermediario si rendeva disponibile ad elaborare e comunicare l’importo per l’estinzione dietro specifica richiesta del cliente”. Invece nella lettera del 14 gennaio 2009 la stessa società dichiarava alla ricorrente di non poter accogliere la richiesta di recesso in quanto la stessa presupponeva l’estinzione definitiva del finanziamento, non possibile - a dire della società – a causa dell’esistenza di un residuo debito, non perché si potesse dubitare della volontà della cliente di risolvere il rapporto. Sussistono, pertanto, elementi gravi e concordanti per concludere che la società, opponendo un atteggiamento ostruzionistico alla richiesta di recesso della ricorrente, non si è attenuta a quei criteri di buona fede e correttezza cui deve ispirarsi il comportamento degli intermediari nei confronti della clientela in base a quanto stabilito dalle norme già richiamate, ponendo in essere un comportamento che appare censurabile anche sotto il profilo dell’art. 25, comma 1, lett. d) , d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206, non essendo revocabile in dubbio la qualità di consumatore della ricorrente.

Gli addebiti operati a titolo di interessi e spese a partire dalla data (8 gennaio 2009) di presentazione della domanda di recesso [la c.d. revoca del contratto] sono stati quindi arbitrari, perché ricollegati all’artificioso prolungamento della durata del contratto determinata dall’illegittimo comportamento dell’intermediario che ha comunicato il saldo delle somme a debito solo dopo alcuni mesi, così ritardando il termine di operatività del recesso, convenzionalmente subordinato a tale adempimento, proprio al fine di lucrare gli interessi e le commissioni previste per i rimborsi effettuati mediante versamenti mensili. Deve essere quindi riconosciuto il diritto della ricorrente ad essere risarcita del danno subito in misura pari al loro ammontare complessivo. Trattandosi di credito di valore, la somma così determinata dovrà essere rivalutata a partire dal 14 gennaio 2009, e cioè dalla data in cui la finanziaria, anziché comunicare immediatamente l’ammontare della somma dovuta dalla ricorrente, come avrebbe potuto fare agevolmente tenuto conto dell’esiguità della partita, ha iniziato a tergiversare ponendo in essere un comportamento ostruzionistico (cessato solo dopo alcuni mesi) chiaramente contrario ai principi di correttezza e buona fede cui deve uniformarsi il comportamento dell’intermediario nei confronti della propria clientela. Gli interessi sulla somma così rivalutata decorreranno invece dalla data di ricezione del ricorso (23 ottobre 2009), mancando la prova di un precedente atto di costituzione in mora.

L’ammontare delle somme addebitate alla ricorrente nel periodo di tempo successivo alla richiesta di “revoca” della carta (8 gennaio 2009) risultano pari ad euro 119 (circa), salvo a considerare in detrazione il parziale rimborso della rata del mese di gennaio, per cui, anche in considerazione dell’esigua entità delle somme controverse, il valore complessivo del risarcimento dovuto può essere determinato in via equitativa in euro 120,00.

In considerazione di quanto previsto dalle Disposizioni della Banca d’Italia sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, Sez. VI, § 4, appare opportuno segnalare all’intermediario, onde favorire le



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

relazioni tra intermediari e clienti, la necessità che, nelle procedure di rilascio di carte di credito e in particolare di quelle del tipo c.d. revolving, siano attuate, eventualmente d'intesa e in collaborazione con gli esercizi commerciali cui siano funzionalmente collegate, forme di assistenza e informazione, che consentano al cliente di acquisire piena consapevolezza in ordine alle condizioni contrattuali di rilascio e di esecuzione del rapporto, con speciale riguardo alle modalità di rimborso degli importi finanziati e ai tassi di interesse applicati.

P.Q.M.

Il Collegio, in accoglimento parziale del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda a titolo risarcitorio al ricorrente una somma pari all'ammontare complessivo degli addebiti effettuati a titolo di interessi e spese a partire dal mese di febbraio 2009 fino al 29 luglio 2009, complessivamente determinata in via equitativa in Euro 120,00 (centoventi/00), così come precisato in motivazione. Respinge ogni ulteriore richiesta. Delibera, allo stesso tempo, di rivolgere all'intermediario, in relazione ai profili di trasparenza, nei sensi di cui in motivazione, indicazioni utili a favorire le relazioni con la clientela.

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

Assegna il termine di trenta giorni dalla comunicazione della decisione per l'adempimento di quanto deciso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
GIUSEPPE MARZIALE