

## Collegio di Milano

composto dai signori:

- |  |   |
|--|---|
| - Prof. Avv. Antonio Gambaro             | Presidente  |
| - Prof.ssa Antonella Sciarrone Alibrandi | Membro designato dalla Banca d'Italia   |
| - Prof. Avv. Emanuele Lucchini Guastalla | Membro designato dalla Banca d'Italia   |
| - dott. Dario Purcaro                    | Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario  |
| - Avv. Franco Estrangeros                | Membro designato da Confindustria, di concerto con Confcommercio, Confagricoltura e Confartigianato (Estensore) |

nella seduta del 25 maggio 2010 dopo aver esaminato:

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

### FATTO

Con il ricorso presentato all'Arbitro Bancario Finanziario in data 18 febbraio 2010, la società ricorrente lamenta il mancato rispetto da parte dell'intermediario dell'impegno dalla medesima assunto il 12 marzo 2007 di procedere al rimborso della differenza fra euro 10,00 mensili e il costo fatturato (alla medesima Ricorrente: n.d.r.) dalla società di gestione del gruppo per l'uso del POS, avendo fatturato euro 36, iva compresa, mensilmente da marzo 2007. In ragione di tale impegno assunto dalla Banca e del mancato adempimento, la ricorrente chiede:

- (i) che la Banca *"rimborsi euro 24,00 per ciascun mese trascorso da marzo 2007 sino a quando utilizzeremo il POS ..., fatto salvo eventuali future variazioni del prezzo fatturato ..."*;
- (ii) che la Banca *"paghi un rimborso spese per l'istruzione di questa pratica ad oggi forfettizzato in euro 1.000,00"*;
- (iii) che la Banca *"paghi una penale per inadempimento di ulteriori euro 1.000,00"*.

La ricorrente allega al ricorso il reclamo datato 16 luglio 2009 nonché la dichiarazione di impegno rilasciata dalla Banca in data 12 marzo 2007. Nel reclamo la ricorrente precisava che l'impegno della Banca era stato assunto per il tramite di un *"dipendente della filiale (della Banca: n.d.r.) ..."*. Riferiva che quest'ultimo, a marzo 2007, aveva offerto alla ricorrente il servizio POS ad un costo di euro 10,00 mensili anziché di euro 30,00



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

prevedendo *“il rimborso di euro 20 per ogni fattura”*. Precisava di aver mensilmente ricevuto le fatture portanti l'ammontare di euro 36,00 (pari ad euro 30,00 oltre al 20% di IVA). Lamentava dunque il mancato rimborso della differenza da parte della Banca pur avendo *“ripetutamente segnalato l'errore ..., senza mai ricevere alcun riscontro e tantomeno i rimborsi”* spettanti. Nella dichiarazione di impegno prodotta si legge: *“In merito al canone di locazione del POS GSM ..., in luogo del canone indicato nel modulo ... del 12/3/09 pari ad euro 30,99 mensile, abbiamo richiesto autorizzazione a portarlo a euro 10,00 mensili e ci impegniamo a accreditargli l'eventuale differenza”*. Segue la sottoscrizione leggibile del dipendente dell'intermediario ed il timbro della Banca.

Non risulta che il reclamo del ricorrente sia stato oggetto di formale riscontro da parte della Banca. Invece, nelle controdeduzioni al ricorso datate 7 aprile 2010, la Banca dichiara espressamente di riconoscere l'impegno dedotto dalla ricorrente di cui alla dichiarazione del 12 marzo 2007 (che egualmente allega) e di non aver giammai voluto sconfessarlo. Riferisce infatti che *“In data 12.3. 2007 ... nel quadro dei rapporti in corso d'avvio con la Cliente, la Filiale ... aveva assunto l'impegno di contenere nell'importo di 10,00 euro l'entità del canone mensile, assumendo a proprio carico la differenza di euro 20,00, onde equiparare l'esborso a quello che la Società riferiva esserle stato proposto da altro Istituto”*. Rileva tuttavia che tale impegno *“si rivelava successivamente inassolvibile da parte della Filiale nei termini originariamente previsti, non rientrando nei limiti della competenza a tal proposito delegata dalla Banca ai Punti operativi”* e che in ogni caso *“la Filiale provvedeva ... ad assicurare alla Cliente – resa edotta di tali circostanze – equiparabili risparmi intervenendo su altri regimi commissionali riferiti a diversi prodotti utilizzati tanto dalla Società che personalmente dall'amministratore della stessa”*.

La Banca altresì dà atto, a seguito del reclamo, di aver autorizzato in data 29 gennaio 2010 la Filiale a riconoscere alla ricorrente l'ammontare di euro 340,00, pari a 10,00 euro per ogni commissione mensile di 30,00 euro versata dalla ricorrente. Attribuisce peraltro ad un proprio errore interpretativo sulla dichiarazione di impegno l'indicazione dell'ammontare a rimborso di euro 10,00 ivi indicato, piuttosto che di euro 20,00, e – in ogni caso – riferisce che *“su delega dei predetti uffici la Filiale contattava la cliente per approfondire la prospettiva di definizione in tal senso della vertenza, nella prospettiva di una sistemazione conciliativa che ovviamente non avrebbe escluso il ricalcolo della somma offerta (20 euro per ogni commissione mensile versata, invece che 10 euro) in esecuzione dell'impegno a suo tempo assunto”*. Precisa tuttavia che la ricorrente, a quel punto *“opponeva peraltro un deciso rifiuto ad ogni prospettiva di ulteriore disamina della questione, rifiutando di discutere – e tantomeno di accettare a deconto – la somma offerta e preavvisando delle iniziative poi assunte avanti codesto Organismo”*.

La Banca conclude, quindi, come segue:

- (i) dichiara la propria disponibilità *“al versamento dell'ammontare di euro 20,00 per ogni mese di contratti a far tempo dal marzo 2007”* a condizione che *“ciò venga riconosciuto dalla ricorrente a titolo di integrale assolvimento dell'impegno stesso”*.
- (ii) Nega che l'obbligo di rimborso possa riferirsi anche all'ammontare IVA *“a nulla rilevando in proposito la riferita circostanza che la Società operi in regime d'esenzione”*.
- (iii) Contesta *“la richiesta risarcitoria dell'importo di euro 1.000,00 riferiti a presunte spese per l'istruzione della pratica”* in quanto non documentata né motivata;
- (iv) Contesta *“l'ulteriore richiesta ... dell'... importo di euro 1.000,00 a titolo di pretesa penale di inadempimento”*, in quanto non contenuta nei contratti e negli impegni assunti.



Con comunicazione del 21 aprile 2010 all'ABF la Ricorrente ha replicato alle controdeduzioni della Banca. Con comunicazione del 23 aprile 2010 la Segreteria Tecnica dell'ABF ha trasferito la replica e la documentazione allegata alla Banca.

## DIRITTO

Nelle controdeduzioni la Banca dichiara di riconoscere espressamente contenuto e riferibilità dell'impegno sottoscritto il 12 marzo 2007 dal dipendente della Banca nella sua qualità di funzionario della Filiale e prodotto in questo procedimento sia dalla ricorrente che dalla Banca. Ed infatti la Banca, nelle controdeduzioni, dichiara che *"L'impegno, come sopra assunto – e che la Banca non intende né ha precedentemente mai inteso sconfessare ... si rivelava successivamente inassolvibile da parte della Filiale nei termini originariamente previsti, non rientrando nei limiti della competenza a tal proposito delegata dalla Banca ai Punti operativi"*. Premesso che, nel caso di specie, la problematica menzionata dalla Banca secondo cui la Filiale avrebbe operato al di fuori delle proprie competenze ad essa delegate dalla Banca non potrebbe certo essere utilmente opposta alla ricorrente - in quanto la Filiale di una Banca non è soggetto terzo rispetto alla Banca medesima e, quindi, la carenza di poteri delegati assume un rilievo meramente interno -, in ogni caso il riconoscimento di cui sopra svolto dalla Banca rende superflua la trattazione, nel merito, della questione. L'esistenza e la riferibilità alla Banca dell'impegno del 12 marzo 2007 non sono contestate e, anzi, sono espressamente riconosciute fra le parti. Quanto al contenuto della suddetta dichiarazione d'impegno del 12 marzo 2007, la Banca, dando atto di aver richiesto l'autorizzazione ad applicare una commissione pari *"a euro 10,00 mensili"* ... *"in luogo della commissione indicata sul modulo"*, si è impegnata ad accreditare alla Ricorrente *"l'eventuale differenza"* tra l'ammontare mensile fatturato dalla società di gestione del POS e l'ammontare di euro 10,00, sopra indicato.

La ricorrente nel ricorso e la Banca nelle controdeduzioni dichiarano e riconoscono che la società di gestione del POS abbia mensilmente fatturato alla Ricorrente l'ammontare mensile di euro 30,00 a decorrere dal marzo 2007. In particolare la Banca riconosce la circostanza ove dichiara la propria disponibilità *"al versamento dell'ammontare di euro 20,00 per ogni mese di contratti a far tempo dal marzo 2007"*.

Sulla base di quanto sopra la ricorrente:

- (i) chiede il rimborso per l'ammontare mensile di euro 24,00, posto che il costo mensilmente sostenuto, comprensivo di IVA, è stato di euro 36,00 mensili e che, viceversa, il costo che la ricorrente avrebbe dovuto sostenere, in forza della dichiarazione di impegno della Banca, sarebbe stato pari ad euro 10,00, importo che, a sua volta, la ricorrente aumenta ad euro 12,00, considerando l'applicazione IVA. Al riguardo la Ricorrente, nel ricorso, precisa che *"opera in regime di esenzione e non recupera l'IVA"*;
- (ii) che la Banca *"paghi un rimborso spese per l'istruzione di questa pratica ad oggi forfettizzato in euro 1.000,00"*;
- (iii) che la Banca *"paghi una penale per inadempimento di ulteriori euro 1.000,00"*

Quanto alla domanda sub (i) La Banca nelle controdeduzioni, oltre a riconoscere come dovuto l'ammontare mensile di euro 20,00, non contesta l'intervenuta applicazione del 20% IVA sulla commissione, né contesta l'effettività del regime di esenzione IVA dichiarato dalla Ricorrente, ma si oppone a tale riconoscimento in quanto *"in alcun modo precedentemente prevista"*. Il Collegio ritiene infondata l'eccezione della Banca in quanto la dichiarazione di impegno, nella parte in cui esprime l'obbligo della Banca ad accreditare



alla ricorrente “*l’eventuale differenza*” tra il costo promesso dalla Banca (indicato in euro 10,00) e quello riscontrabile nel modulo contrattuale (e indicato nella dichiarazione in euro 30,99) è tale da ricomprendere anche gli eventuali oneri accessori applicati alla Ricorrente, quale è l’ammontare IVA. E’ evidente, infatti, che nell’intenzione delle parti, che si desume ai sensi dell’art. 1362, co. 1 e co. 2 cod. civ., attraverso l’esame del tenore letterale della dichiarazione di impegno e della condotta delle parti che ha portato a tale sottoscrizione, la finalità di tale dichiarazione era quella di assicurare la ricorrente sul fatto che l’onere del canone mensile per l’affitto del POS non sarebbe stato superiore all’ammontare di euro 10,00. Ammontare che, poi, la ricorrente nel ricorso, aumenta sino ad euro 12,00, con ogni evidenza considerando che l’IVA integrasse un importo accessorio aggiuntivo rispetto ai 10,00 euro indicati nell’impegno, e non già un onere ricompreso nell’ammontare di euro 10,00 ivi indicato.

L’eccezione della Banca per cui l’ammontare IVA non risulterebbe “*in alcun modo precedentemente prevista*” appare pertanto infondata. Sarebbe stato onere della Banca, eventualmente, opporsi al rimborso IVA richiesto dalla ricorrente nel ricorso, eccependo, nelle controdeduzioni, la deducibilità, per la ricorrente, di tale voce e, dunque, dimostrando che tale voce di debito non integrasse, per la ricorrente medesima, una voce di costo, perché deducibile. La domanda svolta dalla ricorrente ha infatti natura contrattuale e dunque la ricorrente, che pure ha dato atto di operare in regime di esenzione IVA, avrebbe ben potuto limitarsi a richiedere la prestazione di rimborso inadempita dalla Banca dando dimostrazione del titolo e della prestazione di pagamento di cui chiedeva il rimborso. Il titolo è prodotto e la prestazione di pagamento di cui viene richiesto il rimborso non è stata oggetto di contestazione ed, anzi, come sopra già evidenziato, è stato oggetto di espresso riconoscimento da parte della Banca.

Per quanto sopra ritiene questo Collegio che la Banca sia tenuta al versamento in favore della ricorrente della somma complessiva di euro 912,00 come promesso, pari all’ammontare mensile di euro 24,00 dal marzo 2007 per 38 mensilità, sino al maggio 2010.

Quanto alla domanda sub (ii) la Banca eccepisce che la richiesta di “rimborso spese” per l’ammontare di euro 1.000,00 non sarebbe “*documentata né motivata in termini verificabili*”. Al riguardo questo Collegio osserva che risultano documentate in atti le attività attraverso le quali la ricorrente ha provveduto a sollecitare alla Banca il rimborso delle somme promesse con l’impegno del 12 marzo 2007: oltre al reclamo del luglio 2009 ed allo stesso ricorso, sono molteplici i solleciti e le richieste di riscontro che la ricorrente ha provveduto ripetutamente a rivolgere alla Banca, già nel giugno 2007, nel luglio 2007, nel gennaio, nell’aprile, nel luglio, nel settembre, nel novembre, nel dicembre 2008. Richieste e reclamo che, malgrado le evidenze documentali, non risultano aver avuto alcun riscontro concreto da parte della Banca, anche a seguito dell’invio del reclamo formale del luglio 2009. In tal caso peraltro si deve osservare come la Banca, invece di procedere al versamento delle somme che la stessa, come appare dal contenuto delle controdeduzioni, riteneva di essere tenuta ad erogare, abbia ritenuto di subordinarne il versamento all’ottenimento di una liberatoria da parte della Ricorrente. Inerzia prima, e condotta ostruzionistica dopo che non è giustificata in relazione alla pacifica debenza delle somme a rimborso. Non v’è chi non veda come sia stata la condotta della Banca che ha causalmente determinato la Ricorrente allo svolgimento dell’attività recuperatoria di cui la ricorrente, con la domanda di rimborso spese, intende chiedere il risarcimento del danno emergente. In ragione dell’attività che la Ricorrente ha svolto al fine di ottenere soddisfazione del proprio credito da rimborso, questo Collegio ritiene di liquidare tale danno in via equitativa in euro 1.000,00.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Non è viceversa accoglibile la domanda sub (ii) volta al riconoscimento alla ricorrente di una penale a carico della Banca per l'ammontare di euro 1.000,00. La previsione di una penale da applicarsi ai sensi dell'art. 1382 cod. civ. in caso di mancato adempimento della Banca all'onere di rimborso derivante dall'impegno del 12 marzo 2007 non si desume dall'esame della documentazione contrattuale prodotta in atti né, d'altra parte, la ricorrente si perita di indicarne la fonte.

**P.Q.M.**

**Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda al ricorrente la somma complessiva di € 912,00 come promesso e rimborsi al ricorrente stesso la somma di € 1.000,00 per danno emergente, equitativamente determinato. 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  
ANTONIO GAMBARO