



## COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) LAPERTOSA	Presidente
(MI) LUCCHINI GUASTALLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) CONTINO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RONDINONE	Membro designato da Associazione rappresentativa degli intermediari
(MI) TINA	Membro designato da Associazione rappresentativa dei clienti

Relatore LUCCHINI GUASTALLA EMANUELE

Nella seduta del 25/11/2014 dopo aver esaminato:

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

### FATTO

La ricorrente chiede le scuse scritte da parte del dipendente, la motivazione scritta della rifiutata esecuzione del bonifico e il rimborso di complessivi € 192,50 quali danni morali subiti e spese sostenute.

Più precisamente, con reclamo datato 25/10/2013, la ricorrente affermava di avere nei confronti della convenuta *“una posizione debitoria molto pesante”*, pari a circa € 25.000,00 relativi ad una carta di credito revocata, ad un conto corrente in negativo extra fido con recesso datato 07/10/2013 e ad un contratto di finanziamento cointestato con più rate scadute.

Con riferimento a tale ultimo finanziamento, in data 07/08/2013, riceveva comunicazione di decadenza dal beneficio del termine ed invito a versare circa € 6.000,00, pari a n. 11 rate insolute, entro 15 giorni.

In data 06/08/2013, si recava presso una filiale della convenuta, ove un dipendente la invitava ad aprire un nuovo c/c sul quale accreditare lo stipendio e contattava telefonicamente il numero verde indicato sulla diffida informando che *“entro la fine di agosto primi di settembre”* la ricorrente si sarebbe impegnata a versare il 50% del debito. La richiesta, inoltrata al fine di evitare la chiusura del contratto, veniva accettata.



Nel periodo temporale tra il 12/08/2013 e il 06/09/2013, effettuava 4 bonifici per un totale di € 3.000,00 come concordato.

Si recava presso la filiale chiedendo l'aggiornamento della propria situazione: il dipendente le comunicava che *"a video vedeva imputati circa 2300,00 euro"* e che la rimanenza era stata imputata ad interessi *"ma era dubbioso e [chiamava] nuovamente il numero verde"*. La ricorrente chiedeva quale fosse il tasso d'interesse applicato e le veniva risposto *"il 2% o 3% in base alla quota capitale scaduta"*; rivolgeva altre domande e il dipendente le rispondeva *"in modo duro e arrogante [...] che [era] normale che se [...] non [pagava] le rate [andavano] su interessi"*. Usciva *"perplessa"* e *"un po' angosciata sulla risposta data (assolutamente non chiara) con il pensiero di dove fossero finiti quei 600/700 euro così spariti"*.

Nel mese di settembre, contattava il numero verde e concordava il versamento di almeno € 1.000,00 al mese. Il 26/09/2013, effettuava un bonifico di € 600,00.

In data 07/10/2013, si recava presso la medesima filiale per bonificare gli ulteriori € 400,00 e il dipendente *"si rifiutava di fare il bonifico perché [...] era di obbligo versare l'importo sul conto in extra-fido"* intrattenuto presso una differente filiale. La ricorrente replicava che quell'importo doveva essere versato a copertura parziale del finanziamento e che, per la posizione debitoria relativa al c/c in extra fido, avrebbe provveduto nell'arco del mese di ottobre *"come da accordi iniziali fatti a voce"*. Il dipendente le rispondeva *"Tu non hai capito nulla"* e *"ti metto tutto in sofferenza, ti chiudo i conti e le carte"*.

Affermava di essersi sentita *"umiliata, offesa, trattata come una stupida"*.

Si recava presso una terza filiale della convenuta ove effettuava il bonifico in questione; descriveva alla direttrice l'accaduto e quest'ultima, scusandosi per il comportamento del collega, le consigliava di recarsi presso la filiale nella quale intratteneva il c/c in extra fido. La ricorrente seguiva il consiglio e si recava presso tale filiale. Il direttore, *"rammaricato"*, la informava che era stato operato il recesso dal c/c nel primo pomeriggio della stessa giornata a causa di una email di richiesta di chiusura inviata da parte del dipendente che aveva rifiutato l'esecuzione del bonifico.

Contattava telefonicamente il direttore della filiale di appartenenza del dipendente in questione, descrivendo l'accaduto e fissava un incontro per il successivo 10/10/2013. La medesima sera, provando ad accedere al c/c online, riceveva un messaggio di errore.

Si recava all'appuntamento e raccontava l'accaduto; *"nel giro di nemmeno 10 minuti"* riattivava il c/c, consegnandole la nuova password e chiavetta, e si scusava per il comportamento del dipendente, aggiungendo che lo stesso *"si era personalmente esposto (la Sua immagine quindi) inviando delle mail alla filiale [...] al fine di sospendere la chiusura del conto dando parola [sull'] impegno a rientrare nel fido"*.

La ricorrente rilevava che la sospensione per 1 mese di un c/c in negativo del quale aveva già ricevuto comunicazione di recesso era *"un atto che qualsiasi impiegato avrebbe fatto come possibile soluzione [...] al fine di temporeggiare ad una grave situazione debitoria"* e che aveva concordato di rientrare dal fido nel mese di ottobre, mentre il bonifico era stato fatto solo il 7.

Richiedeva *"giuste scuse scritte"* da parte del dipendente, giustificazione scritta circa il rifiuto dell'esecuzione del bonifico e il rimborso di € 192,50 così suddiviso: € 100,00 quale danno morale simbolico, € 7,50 quali commissioni bonifico, € 20,00 per la benzina, € 5,00 per la chiamata telefonica, € 60,00 per n. 12 raccomandate a/r.

Riceveva riscontro con nota del 27/11/2013 con il quale l'Intermediario si dichiarava *"spiacente"* per aver avuto la ricorrente *"la sensazione di non trovare l'attenzione richiesta"*, affermava che il personale aveva operato per una gestione dei rapporti rispettosa delle normative vigenti e che il direttore della filiale del dipendente in questione aveva contattato la Ricorrente per un *"appuntamento chiarificatore"*.



Con il proprio ricorso all'ABF la ricorrente affermava che il riscontro ricevuto appariva una risposta *“pre formata [...] del tutto imparziale e assolutamente non soddisfacente”*; ribadiva che quanto accaduto non poteva essere chiuso *“con una semplice parola come fosse stata una [sua] semplice impressione”*; specificava che il direttore l'aveva contattata per proporle un rifinanziamento a fronte della posizione debitoria sofferente.

Con ricorso protocollato il 28/02/2014 a Ricorrente, nelle diverse fasi del ricorso, ha formulato come segue le sue richieste:

- in sede di reclamo, chiede le scuse scritte da parte del dipendente, la motivazione scritta della rifiutata esecuzione del bonifico e il rimborso di complessivi € 192,50 quali danni morali subiti e spese sostenute;
- in sede di ricorso, sottopone l'accaduto a *“giusta valutazione, giudizio e decisione in merito”*;

Nelle proprie controdeduzioni, protocollate il 20/06/2014, l'Intermediario ha eccepito l'irricevibilità del ricorso per due ordini di ragioni: in primo luogo, lo stesso, pur riguardando anche la gestione del rientro dall'esposizione debitoria del finanziamento cointestato, non risultava essere stato sottoscritto altresì dal cointestatario; in secondo luogo, la ricorrente non faceva valere una precisa e specifica istanza di tutela, ma si limitava ad esprimere un dubbio e a richiedere una mera attività consulenziale.

Nel merito, ha replicato quanto segue:

- rilevava che la situazione dei rapporti intrattenuti dalla ricorrente presentava uno *“stato di forte tensione finanziaria”*. Con riferimento al finanziamento, al 04/06/2014, vi era un debito pari a € 15.287,44.
- La convenuta aveva *“sempre assunto comportamenti corretti, trasparenti e professionali volti ad agevolare il rientro”* dall'esposizione debitoria. A riprova erano le stesse parole della ricorrente che, in sede di reclamo, evidenziava che il dipendente aveva contattato il numero verde al fine di sospendere la chiusura del contratto: tale intervento aveva permesso la dilazione di pagamento. Nella medesima occasione, la ricorrente era stata informata della necessità di rientrare anche sul rapporto di c/c.
- Sia precedentemente che successivamente al 16/07/2013, la struttura deputata al recupero crediti aveva inoltrato i solleciti di pagamento sul finanziamento.
- L'apertura dell'ulteriore c/c, avvenuta il 06/08/2013, era stata sollecitata dalla stessa cliente e ciò le aveva permesso di usufruire di parte dello stipendio per le spese personali, con l'impegno di distrarne quota parte per la copertura dell'esposizione debitoria.
- Tra agosto e settembre 2013, bonificava € 3.600,00 a decurtazione del prestito. Alle richieste di chiarimenti, veniva sempre dato seguito, non erano mai stati assunti toni arroganti e offensivi, contattava di volta in volta le strutture preposte all'imputazione delle somme, al fine di conoscere il debito residuo e comunicarlo alla cliente.
- In questo periodo (in particolare il 07/10/2013), ricordava alla ricorrente la sussistenza dello sconfinco, sulla quale il rallentamento del passaggio a sofferenza sarebbe stato difficile e richiamava l'impegno di destinare alcune somme alla riduzione dell'esposizione.
- Il colloquio assumeva toni più accesi, ma veniva mantenuto il livello di comunicazione in ambito professionale, pur essendo venuto meno il rapporto di fiducia. La ricorrente lasciava la filiale *“piuttosto alterata e senza portare a termine l'operazione di bonifico”* che veniva poi eseguito presso una differente filiale. Interrompeva il tentativo di gestione della posizione su basi fiduciarie e informava di ciò la struttura di recupero crediti e la filiale presso la quale intratteneva il c/c in sconfinco.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- In data 10/10/2013, la cliente chiariva la vicenda con il direttore, anche con riferimento ai problemi di accesso al conto *online*. In più occasioni, la convenuta tentava di contattare la ricorrente sia telefonicamente sia tramite sms al fine di fissare un nuovo incontro per il rientro dall'esposizione debitoria.
- Rilevava che non sussistevano elementi per fornire scuse formali, posto che la banca si era attivata per "agevolare" la cliente; il bonifico non era stato eseguito non volontà della banca, ma per la decisione autonoma della cliente di lasciare la filiale; non erano meritevoli di tutela i meri disagi, fastidi, disappunti ed ansie, non documentati, né i danni morali asseritamente subiti.

Sono seguite contropliche del 27/06/2014, nelle quali la ricorrente rilevava che il ricorso verteva sull'episodio del 07/10/2013: in quell'occasione il dipendente si era rifiutato di eseguire il bonifico ed era stata offesa e trattata in malo modo. La sua situazione finanziaria e quella del coobbligato non avevano rilevanza. Inoltre, la convenuta affermava che il debito relativo al finanziamento era pari a € 15.287,44; ad agosto 2013, vi era uno scaduto di € 22.000,00 e sino a quel momento ne aveva versati € 9.000,00, si chiedeva pertanto "che fine [avessero] fatto" € 3.000,00 di differenza.

Sono seguite osservazioni dell'intermediario resistente, con nota protocollata l'1/08/2014, nelle quali confermava il contenuto delle controdeduzioni.

E' ulteriormente pervenuta una nuova nota della ricorrente, protocollata il 28/08/2014, ove si è rilevato quanto segue:

- l'evidente "completa negligenza noncuranza a fronte di gravi fatti accaduti da parte del loro dipendente" rispetto ai quali non avevano fornito nessuna risposta.
- I documenti allegati alle controdeduzioni non erano inerenti ai fatti denunciati, ma erano di natura personale, inoltrati senza un'autorizzazione scritta in violazione della privacy, fuorvianti ed irrilevanti.
- Vi era una grave contraddizione: la forte tensione finanziaria e il rischio di messa in mora del finanziamento menzionati avrebbero dovuto far propendere per l'esecuzione del bonifico e non per un suo rifiuto.
- Il dipendente non aveva permesso una dilazione del pagamento, ma la possibilità di rientrare dal debito pagandone la metà in meno di 4 settimane al fine di evitare la decadenza dal beneficio del termine. Tutto ciò avrebbe potuto ottenerlo la stessa ricorrente, telefonando essa stessa al numero verde, ma aveva chiesto al dipendente di farlo.
- L'apertura del c/c presso la filiale di appartenenza del dipendente le era stata consigliata da quest'ultimo al fine di accreditarvi lo stipendio.
- Non vi era premura da parte del dipendente nel fornirle la propria situazione debitoria, non aveva "nessuna sua carta", né alcuna risposta circa l'interesse applicato.
- Richiedeva il rimborso di € 3.000,00 quale ulteriore "danno morale, di immagine della [propria] parola e della [propria] intoccabile dignità", nonché una lettera di scuse da parte del dipendente e la motivazione "solida" del rifiuto dell'esecuzione del bonifico.

E', infine, giunta una nota protocollata il 18/09/2014, nella quale l'intermediario confermava il contenuto delle controdeduzioni e delle precedenti osservazioni e chiedeva il rivetto della richiesta di ulteriore danno morale di € 3.000,00, stante la mancanza del preventivo reclamo ed assenza della stessa nell'iniziale ricorso.

## DIRITTO

Vanno, anzitutto, esaminate le eccezioni sollevate in rito dall'intermediario resistente, che appaiono entrambe prive di pregio.

Quanto alla prima, infatti, va rilevato che il ricorso attiene alla richiesta di risarcimento del danno morale derivante dal comportamento tenuto da un dipendente della convenuta, nonché al rimborso delle spese sostenute, formulata in prima istanza nel reclamo e sottoposta a "giusta valutazione" nel ricorso.

Relativamente poi alla mancata sottoscrizione del modulo, da parte del cointestatario del finanziamento, deve osservarsi il modulo del ricorso contempla la possibilità che eventuali contitolari dello stesso rapporto contrattuale oggetto di contestazione si associno al ricorso presentato da uno di essi, invece di adire l'ABF in via autonoma, non, invece, una necessità.

Tanto premesso e prima di esaminare nel merito la controversia, sembra opportuno riportare alcuni aspetti essenziali ai fini della decisione.

Non è in contestazione la sussistenza di una situazione debitoria in capo alla ricorrente. Non sono allegati agli atti i contratti di c/c e del finanziamento.

Con riferimento al bonifico di € 400,00, oggetto di ricorso, è pacifico tra le parti che sia stato eseguito nella medesima giornata, il 07/10/2014, presso una differente filiale della convenuta; in proposito la ricorrente ha allegato evidenza della disposizione.

Le parti divergono sulla sua esecuzione:

- la ricorrente dichiara che il dipendente ha rifiutato l'esecuzione dell'ordine di pagamento, stante la necessità di imputare l'importo a parziale copertura dello sconfinco sussistente sul c/c intrattenuto presso altra filiale;
- la convenuta rileva che l'ordine è stato eseguito presso una terza filiale per decisione autonoma della cliente; non fornisce indicazioni circa la prospettata imputazione dell'importo da parte del dipendente.

La Ricorrente quantifica il danno morale subito nell'importo simbolico di € 100,00; non produce documentazione a supporto della propria richiesta.

Con riferimento al rimborso delle spese sostenute, pari a € 92,50, le stesse sono così suddivise:

- € 7,50 quali commissioni bonifico;
- € 20,00 per la benzina;
- € 5,00 per la chiamata telefonica;
- € 60,00 per n. 12 raccomandate a/r.

Risultano documentalmente provate le sole commissioni sostenute per l'esecuzione del bonifico, spesa che risulta dovuta e non ripetibile; mentre le altre spese, del tutto prive di riscontro documentale, non possono in alcun modo essere prese in considerazione ai fini di un loro, ancorché teorico, ristoro.

Ciò chiarito e venendo all'esame del merito della presente vertenza, deve rilevarsi che la richiesta di risarcimento del danno si basa sul comportamento, ritenuto non corretto, di un dipendente della convenuta che si sarebbe rifiutato (in modo che si afferma, ma non si dimostra, essere stato scortese) di eseguire un'operazione di bonifico. Tuttavia è pacifico tra le parti, che questa operazione sia poi stata eseguita nella medesima giornata, senza alcun pregiudizio economico per la parte ricorrente.

Residua, dunque, solo la contestazione relativa al risarcimento del danno morale in ragione del comportamento non educato del dipendente (comportamento in merito al quale, tuttavia, le parti hanno allegato versioni del tutto divergenti).



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Ad avviso di questo Collegio non si può in alcun modo riconoscere alcuna somma a titolo di risarcimento dei danni non patrimoniali lamentati dalla parte ricorrente, vuoi perché l'istanza relativa è, ancora una volta, assolutamente priva di qualsiasi riscontro probatorio vuoi perché (soprattutto) la Suprema Corte ha costantemente ribadito l'impossibilità di risarcire siffatta categoria di danni se non in presenza di lesioni di diritti della persona costituzionalmente garantiti, ipotesi, questa, che non ricorre assolutamente nel caso al vaglio di questo Collegio.

Del resto, come anche la dottrina in materia non ha mancato di porre nel dovuto rilievo, le Sezioni Unite della Suprema Corte *“nell’area della responsabilità contrattuale, [ritengono che] il risarcimento del danno debba essere regolato dalle norme che disciplinano la «materia da leggere in senso costituzionalmente orientato». Pertanto, il disposto dell’art. 1218 c.c. deve estendersi anche al danno non patrimoniale, ove l’inadempimento abbia cagionato la lesione di diritti inviolabili della persona. [...] Un’altra questione [...] sorge intorno alla configurazione e al risarcimento dei danni definiti, con una punta, a dir poco, di ironia, bagatellari. [...] Anche su questo problema si sono pronunciate le Sezioni Unite affermando che i disagi, fastidi, disappunti ed ogni altro tipo di insoddisfazione sui più diversi aspetti della vita quotidiana, ricondotti talvolta nell’ambito del danno esistenziale, non sono da ritenere risarcibili, in quanto a tale effetto di gravità dell’offesa deve superare una soglia limite [...]”*.

Ora, dovendo applicare il principio appena illustrato e considerando che il ricorrente non ha lamentato alcuna lesione di diritti della persona di rango costituzionale, il Collegio non può che non accogliere la relativa richiesta risarcitoria.

## PER QUESTI MOTIVI

**Il Collegio non accoglie il ricorso.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
FLAVIO LAPERTOSA