



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

## Collegio di Milano

composto dai signori:

- |  |   |
|--|---|
| - Prof. Avv. Antonio Gambaro                       | Presidente (Estensore)                                    |
| - Prof. Avv. Emanuele Cesare Lucchini<br>Guastalla | Membro designato dalla Banca<br>d'Italia                  |
| - Prof.ssa Cristiana Maria Schena                  | Membro designato dalla Banca<br>d'Italia                  |
| - Dott. Mario Blandini                             | Membro designato dal Conciliatore<br>Bancario Finanziario |
| - Dott.ssa Anna Bartolini                          | Membro designato dal C.N.C.U.                             |

Nella seduta del 15 luglio 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

Con lettera del 28.12.2009, il Ricorrente - titolare di una linea di credito *revolving* di importo pari ad Euro 5.000,00, utilizzabile anche mediante carta di credito emessa dalla Banca (la "Carta") - rilevava: a) di aver ripianato il debito esistente, in relazione all'uso della Carta, in data 22.09.2008, conseguendo un credito pari ad Euro 1,11; b) di aver successivamente utilizzato la Carta per un acquisto pari ad Euro 856,90 - vedendosi erroneamente decurtare l'importo disponibile (che risultava pari ad Euro 3.284,47 anziché Euro 4.100,00 ca.) - e per l'emissione di due assegni di Euro 2.500,00 ed Euro 1.213,00 (generando un debito complessivo pari ad Euro 4.569,00); c) di aver restituito una somma pari a complessivi Euro 5.730,94 (di cui Euro 995,15 in rate periodiche ed Euro 4.735,79 a seguito di richiesta di estinzione del debito in un'unica soluzione).

In ragione di quanto esposto, chiedeva spiegazioni in merito alla mancata restituzione di quanto versato in eccedenza (Euro 1.161,94) ("*Chiedo come sia possibile che a fronte del mio debito di € 4.569,00 ca. io Ve ne abbia restituito € 5.730,94, ed alla data odierna non mi sia stato recapitato il denaro versato in eccedenza?*").

Secondo quanto affermato dal Ricorrente, la Banca non rispondeva al reclamo.

Il Ricorrente chiede il rimborso delle somme versate in eccedenza rispetto a quelle dovute, in relazione all'utilizzo della Carta. Lamenta inoltre la mancata ricezione dell'estratto conto di chiusura del debito.

La Banca ha trasmesso le proprie Controdeduzioni alla Segreteria Tecnica, tramite PEC, il 6.05.2010.

In via preliminare la Banca rileva di non aver risposto al reclamo a causa di un disguido postale verificatosi internamente nell'attività di smistamento della corrispondenza.

Nel merito precisa che il Ricorrente, nel mese di ottobre 2009, aveva manifestato la volontà di saldare in un'unica soluzione il debito a suo carico chiedendo indicazioni in merito al relativo importo. L'importo comunicatogli - a causa di un disguido informatico nell'imputazione dei costi - risultava superiore a quello effettivamente dovuto, determinando un credito in suo favore pari a Euro 679,24.

La Banca rileva inoltre che il Ricorrente ha continuato ad usare la Carta acquistando beni di consumo presso due esercizi commerciali rispettivamente in data 26 e 29 marzo 2010.

In casi come questi la Banca, anziché procedere al rimborso delle somme a credito, solitamente decurta dalle stesse le rate mensili generate dai nuovi utilizzi. Precisa che nulla osta all'invio di un assegno a rimborso del credito, in caso di espressa richiesta del cliente, fermo restando il successivo pagamento delle rate relative agli utilizzi effettuati. Informa dunque di aver disposto l'invio di un assegno in favore del Ricorrente di importo pari ad Euro 679,24, riservandosi di produrre conferma scritta della ricezione da parte del Ricorrente.

Conclude chiedendo all'ABF di dichiarare cessata la materia del contendere.

Le Controdeduzioni sono state trasmesse al Ricorrente con mail del 10.05.2010, con l'invito a far conoscere alla ST le determinazioni assunte in relazione al ricorso.

Il Ricorrente, contattato per le vie brevi, ha rappresentato insoddisfazione con particolare riguardo al mancato pagamento - in suo favore - delle spese sostenute per la presentazione del ricorso all'ABF.

## DIRITTO

È pacifico tra le parti che il Ricorrente abbia manifestato la volontà di saldare in un'unica soluzione il debito esistente a suo carico nel mese di ottobre 2009 (ma non di estinguere il rapporto, che risulta attivo – per concorde affermazione delle parti, almeno fino alla data di presentazione del ricorso) e che l'importo comunicatogli - a fronte della sua richiesta - sia stato pari ad Euro 4.735,79. La Banca ha espressamente riconosciuto che il suddetto importo si è rivelato errato, asserendo che l'errore sarebbe riconducibile ad un disguido informatico. Dall'estratto conto prodotto dalla Banca risulta che il debito esistente in capo al Ricorrente al 22.10.2009 fosse pari ad Euro 3.664,69. A fronte del bonifico - disposto dal Ricorrente in data 27.10.2009 - per un importo di Euro 4.735,79 residuava, pertanto, in pari data, un credito in suo favore pari ad Euro 1.071,10. Tale credito veniva successivamente decurtato di un importo pari ad Euro 214,20, a titolo di saldo sulle rate per l'acquisto di un elettrodomestico, e di ulteriori importi pari a Euro 150,00 ed Euro 32,70 in relazione a successivi utilizzi della Carta da parte del Ricorrente. Alla data del 29.03.2010, residuava pertanto un credito in favore del Ricorrente di Euro 679,24.

La Banca asserisce di aver corrisposto tale importo al cliente a mezzo assegno. L'avvenuto pagamento della somma indicata non risulta supportato da elementi probatori. Tuttavia questo Collegio non ha motivo di dubitare della asserzione della banca, ma deve anche rilevare come tale ravvedimento operoso implica il riconoscimento che il ricorso era almeno parzialmente fondato e pertanto la banca avrebbe dovuto procedere anche al rimborso delle spese di presentazione del ricorso.

Il ricorrente sia pure per vie brevi ha sottolineato la mancata corresponsione di tale rimborso. Anche indipendentemente da ciò è evidente che il rimborso sia dovuto.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Decisione N. 72 del 14 gennaio 2011

## **PQM**

**Il Collegio, preso atto di quanto dichiarato dalle parti circa il rimborso al cliente, accoglie la parte residua del ricorso relativa al mancato rimborso di Euro 20,00 quali spese della procedura.**

**Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di Euro 200,00 quale contributo alle spese della procedura.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
ANTONIO GAMBARO