

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

- | | |
|------------------------------------|---|
| - Dott. Giuseppe Marziale, | Presidente |
| - Avv. Bruno De Carolis | Membro designato dalla Banca d'Italia
(Estensore) |
| - Prof. Avv. Giuliana Scognamiglio | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| - Avv. Dario Casa | Membro supplente designato dal
Conciliatore Bancario Finanziario per le
controversie in cui sia parte un cliente
consumatore |
| - Dott.ssa Daniela Primicerio | Membro designato dal C.N.C.U. |

nella seduta del 20 aprile 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

Il cliente, titolare di una carta di credito a rimborso rateale, il giorno 7 settembre 2009 ha chiesto in via informale all'intermediario di conoscere il residuo ammontare del suo debito al fine di procedere al pagamento e (presumibilmente) all'estinzione del rapporto. Senonché, a quanto afferma il ricorrente, il dipendente della finanziaria con il quale ha interloquito, nel comunicargli che l'importo residuo era pari a € 2092,34, non avrebbe precisato che a tale importo dovevano essere sommati gli interessi del mese di agosto 2009.

Con reclamo presentato nel mese di ottobre il cliente contesta l'estratto conto della carta di credito relativo al mese di settembre, dal quale si ricava che il pagamento dell'importo telefonicamente indicatogli come debito residuo (€ 2092,34) non avrebbe sortito l'effetto estintivo auspicato. In particolare, contesta l'addebito di € 26,25 a titolo di interessi sul residuo del mese precedente che, a suo dire, sarebbero stati imputati prima del 9 settembre, data in cui lui ha effettuato il bonifico di estinzione del debito residuo, e in ogni caso prima del 15 del mese, data in cui solitamente la finanziaria contabilizza le rate di pagamento.

Con il ricorso, il cliente ribadisce i fatti esposti con il reclamo, lamentando il fatto che pur avendo pagato il debito residuo nell'ammontare indicatogli dall'intermediario il 9 settembre 2009, prima della data in cui la finanziaria avrebbe addebitato la rata di pagamento del prestito (15 settembre), gli sarebbero comunque stati imputati gli interessi del mese precedente. Contesta inoltre il comportamento dell'intermediario che ha inoltrato la corrispondenza di risposta al reclamo al suo datore di lavoro "violando le norme sulla privacy". Infine, fa presente che in un precedente caso analogo, la finanziaria gli aveva restituito € 9,01 di interessi.

In conclusione, chiede la restituzione di € 26,15 di interessi e il riconoscimento di € 100 a titolo di indennizzo e risarcimento.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario conferma che effettivamente il 7 settembre 2009 il ricorrente aveva contattato telefonicamente un operatore del servizio clienti, il quale gli aveva indicato l'ammontare di € 2.092,34 quale residuo debito della carta relativamente al mese di agosto, senza includere gli interessi maturati nel corso dello stesso mese. Precisa, tuttavia, che gli interessi, come risulta dall'estratto conto, vengono sempre calcolati successivamente con riferimento al mese precedente.

Tale precisazione, secondo l'intermediario, era stata puntualmente fornita al ricorrente appena due giorni dopo, il 9 settembre 2009, in occasione di una sua telefonata per chiedere notizie sull'esito del bonifico da lui effettuato; in tale circostanza gli veniva precisato che all'ammontare indicatogli occorreva aggiungere gli interessi sul debito residuo di agosto pari a € 26,15.

L'intermediario precisa inoltre, in relazione al rimborso di € 9,01 richiamato dal ricorrente, che tale riaccredito venne effettuato in quella occasione non già per effetto del riconoscimento di un errore, ma solo nell'intento di soddisfare il cliente in una logica di continuità nel rapporto.

DIRITTO

In primo luogo, va rilevato che nessuna delle parti ha prodotto il contratto relativo al rapporto cui si riferisce la vertenza e pertanto non è possibile verificare se il conteggio degli interessi e le modalità di addebito siano conformi alle previsioni negoziali. Inoltre, le parti non hanno precisato se il rapporto relativo alla carta di credito si sia effettivamente estinto, con restituzione della carta stessa da parte del cliente.

Ciò premesso, si osserva che la richiesta rivolta dal ricorrente all'intermediario per conoscere il residuo debito relativo all'utilizzo della carta di credito risulta formulata verbalmente, così come verbale è la risposta fornita al riguardo. Non è quindi possibile argomentare se la volontà espressa dal cliente fosse inequivocabilmente diretta a conoscere l'importo di chiusura del rapporto, comprensivo quindi del calcolo degli interessi, con richiesta (almeno implicita) di effettuare immediatamente il relativo conteggio. Appare peraltro difficile supporre che l'operatore contattato dal ricorrente



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

potesse fornirgli seduta stante ed in via informale il conteggio relativo anche agli interessi maturati, trattandosi di operazione verosimilmente complessa.

Va ulteriormente rilevato che, a quanto si può ricavare dalla domanda proposta, il ricorrente non contesta le modalità di calcolo degli interessi ed in particolare il tasso applicato sul capitale “scoperto”, ma contesta il fatto che dopo l’informazione ricevuta circa l’ammontare del residuo debito ed il conseguente pagamento da lui effettuato, nessuna altra somma a qualunque titolo poteva essere pretesa dall’intermediario.

Alla luce delle considerazioni su illustrate, appare significativo che dall’estratto conto del mese di agosto, prodotto dall’intermediario in sede di controdeduzioni, risulta la scrittura: “interessi su residuo mese precedente” con il relativo ammontare di euro 8,95 riferiti al “residuo mese precedente” pari ad euro 715,92. Tali scritture, non contestate dal ricorrente, avvalorano le considerazioni espresse dall’intermediario sul fatto che di regola gli interessi relativi al residuo del mese precedente venivano addebitati sull’estratto conto del mese successivo.

Il che risponde ad un criterio ragionevole, essendo il conteggio relativo agli interessi necessariamente successivo alla scadenza del mese cui si riferiscono, dovendosi considerare tutte le movimentazioni relative al mese di riferimento.

Ne consegue che l’addebito degli interessi contestati, riportato sull’estratto conto del mese di settembre, con l’indicazione: “interessi sul residuo del mese precedente” risponda al criterio usualmente applicato dall’intermediario nel regolare il rapporto e non contestato dal cliente. Quest’ultimo, in effetti, sembra fondare un preteso impedimento al calcolo degli interessi relativi al mese di agosto, ormai maturati e solo non formalmente conteggiati, per il solo fatto di aver proceduto al pagamento del saldo residuo indicatogli verbalmente dall’operatore contatto. Ma tale pretesa è palesemente infondata e pertanto non sussistono elementi per giustificare l’accoglimento del ricorso.

Si può tuttavia osservare che il comportamento tenuto dall’intermediario in occasione del colloquio con il ricorrente, tenutosi ai primi di settembre come confermato dallo stesso intermediario, non appare improntato al pieno rispetto dei doveri di trasparenza e di collaborazione nei confronti della clientela, posto che il cliente potrebbe essere stato indotto a ritenere che il saldo “residuo” indicatogli fosse comprensivo di ogni spettanza a qualsiasi titolo, come sembra comprovare l’avvenuto pagamento dell’importo indicatogli.

P.Q.M.

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
GIUSEPPE MARZIALE