

## IL COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

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

nella seduta del 22 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

Nel 2004 la ricorrente aveva stipulato con l'intermediario convenuto - contemporaneamente alla richiesta di un finanziamento per l'acquisto di un'autovettura - un contratto per il rilascio di una carta di credito con rimborso rateale delle spese (cd. *revolving*) con addebito diretto su conto corrente. A dicembre 2008, la ricorrente decide di estinguere il rapporto relativo alla carta di pagamento e chiede alla banca con cui intrattiene il rapporto di conto corrente d'interrompere i pagamenti delle rate della carta tramite RID; resasi conto della convenienza del pagamento rateale del saldo, rispetto a quello in un'unica soluzione, la ricorrente chiede alla propria banca di annullare la revoca della disposizione di addebito diretto. Nonostante tale richiesta, la banca convenuta disattiva la carta di credito e, con comunicazione del 19.1.2009, chiede alla ricorrente il pagamento di quanto dovuto a saldo (€ 230,99). Inoltre, la banca attiva la procedura di recupero crediti.

In base alla documentazione fornita dalla ricorrente, si evince innanzitutto che quest'ultima ha segnalato all'intermediario, mediante fax del 29.1.2009, che il mancato pagamento era dipeso da un "problema tecnico" legato alla procedura RID. Il 31.1.2010, sempre mediante fax, la ricorrente comunica alla banca di aver effettuato un bonifico per la somma da quest'ultima richiesta; inoltre, sollecita nuovamente la banca a risolvere il problema legato alla procedura RID e chiede di sbloccare la carta. Il 15 maggio 2009 la ricorrente lamenta di non aver ancora ottenuto lo sblocco della carta e la riattivazione della procedura RID, nonostante una sua ulteriore comunicazione, inviata via fax alla banca convenuta, delle proprie coordinate bancarie.

Una settimana più tardi l'intermediario intima alla ricorrente di pagare quanto dovuto a mezzo vaglia postale ordinario, pur senza indicare nella lettera l'importo dovuto.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

A giugno 2009 la ricorrente viene a conoscenza, per il tramite di una filiale della convenuta, della variazione unilaterale dell'ammontare della rata mensile rispetto a quella contrattualmente stabilita (pari ad € 80,00).

Il 10 ed il 13 luglio 2009 la ricorrente invia ulteriori fax alla convenuta, trasmettendo copia dei bonifici effettuati a giugno (€ 221,07) e a luglio (€ 1.900,00) e chiedendo la rettifica della contabilizzazione del primo, erroneamente registrato per € 21,07.

Ad agosto 2009 proseguono le contestazioni della ricorrente in merito agli addebiti evidenziati dalla banca ricorrente e imputabili ad una erronea contabilizzazione del bonifico effettuato in data 26.6.2009.

Il 30.10.2009 la ricorrente, avvalendosi di un legale, indirizza alla banca convenuta una lettera in cui ricostruisce gli eventi sopra richiamati e, in particolare, specifica quanto segue: a) i pagamenti effettuati da dicembre 2008 a favore dell'intermediario sono stati sempre rifiutati; b) sono state fatte svariate telefonate – “in totale dispregio della normativa vigente in tema di riservatezza” – ai genitori della ricorrente, ai quali è stata descritta la sua asserita situazione di morosità; c) la rata di € 80,00 è stata unilateralmente aumentata al 3% dell'importo dovuto; d) l'intermediario si è “indebitamente appropriato” di € 198,97 per aver erroneamente contabilizzato il bonifico di giugno; e) l'intermediario pretende importi non dovuti.

In considerazione di ciò, la ricorrente chiede: 1) di non importunare più soggetti diversi dalla medesima per il recupero dei crediti; 2) di riattivare il RID al fine di saldare – ove dovuto – il residuo; 3) di procedere alla corretta contabilizzazione del bonifico nonché espungere dal saldo interessi e more non dovute; 4) di ridefinire la rata mensile per € 80,00; 5) di risarcire i danni patiti (spese telefoniche e di bonifico nonché danni per le “ingiuste segnalazioni agli archivi bancari” e per le sofferenze arrecate da tale situazione a se stessa e ai genitori); 6) di rimborsare le spese per assistenza legale nella misura di € 600,00.

A dicembre 2009 l'intermediario comunica alla ricorrente la decadenza dal beneficio del termine e richiede il pagamento dell'intero saldo a mezzo vaglia postale ordinario.

La ricorrente il 12.1.2010 presenta ricorso all'ABF in cui ricostruisce l'accaduto in modo puntuale e documentato e chiede:

- la corretta contabilizzazione del bonifico del 26 giugno 2009 (€ 221,07);
- l'esibizione dei propri estratti conto;
- di ricostruire il rapporto intrattenuto con l'intermediario convenuto;
- di accertare, anche in relazione alle norme sull'usura e sull'anatocismo, se sono stati richiesti interessi non dovuti e, eventualmente, ordinarne la restituzione;
- di accertare l'esistenza di un eventuale debito residuo in capo alla ricorrente;
- di condannare l'intermediario a risarcire i danni anche morali (ex art. 185 c.p) subiti e di procedere alla loro liquidazione in via equitativa in una somma non inferiore a € 1.000,00;
- di condannare l'intermediario al rimborso delle spese legali.

Nelle controdeduzioni, inviate all'ABF tramite il Conciliatore Bancario in data 4.3.2010, l'intermediario attesta che i pagamenti relativi alla carta di credito emessa a favore della ricorrente sono avvenuti in modo regolare fino a novembre 2008 attraverso la procedura di addebito diretto su conto corrente e che, successivamente, si sono verificati dei disguidi anche a causa della revoca della disposizione di addebito. Inoltre, l'intermediario specifica di aver avviato la procedura di recupero crediti poiché la ricorrente non ha provveduto tempestivamente alla copertura del saldo debitore di € 230,99, richiesta a gennaio 2009. Al contempo l'intermediario dà conto di due bonifici del 5.2.2009 e del 19.2.2009 effettuati dalla ricorrente e del pagamento regolare delle mensilità di marzo 2009 e di aprile 2009, nonché dell'errore di contabilizzazione del bonifico del 26.6.2009.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Tenuto conto di tale errore e degli altri pagamenti effettuati, l'intermediario evidenzia che a luglio 2009 l'esposizione debitoria della ricorrente risultava pari a € 146,70 e che, successivamente al bonifico del 9.7.2009, non sono stati fatti ulteriori versamenti; pertanto, a gennaio 2010 l'intermediario ha provveduto formalmente a costituire in mora la ricorrente.

Tutto ciò premesso, l'intermediario, bilanciando i disagi patiti dalla ricorrente con il mancato pagamento del debito residuo, comunica di aver provveduto ad azzerare il saldo a debito (considerando satisfattivo il pagamento effettuato dalla ricorrente con bonifico il 9.7.2009) e di aver chiesto ai sistemi di informazioni creditizie e alla Centrale di Allarme Interbancaria la cancellazione delle segnalazioni effettuate.

Ciò considerato, l'intermediario chiede al Collegio di dichiarare cessata la materia del contendere.

A seguito dell'invio delle controdeduzioni, la ricorrente, tramite il proprio legale, ha inviato all'ABF il 22.3.2010 un'integrazione al ricorso, in cui evidenzia che, solo dopo la presentazione del suo ricorso all'ABF, l'intermediario ha: riconosciuto di aver erroneamente contabilizzato il bonifico del giugno 2009 e provveduto alla sua rettifica; azzerato il saldo debitore residuo; chiesto la cancellazione delle ingiuste segnalazioni effettuate ai sistemi d'informazione creditizia.

Conseguentemente, la ricorrente chiede al Collegio di condannare l'intermediario a risarcire il danno arrecato ("turbamento esistenziale") da liquidare secondo equità e a rifondere le spese legali sostenute (€ 3.081,60).

## DIRITTO

Il Collegio rileva, innanzitutto, che l'intermediario resistente non ha ripetutamente dato riscontro alle richieste inviate dalla cliente e che quest'ultima ha costantemente dimostrato la volontà di onorare il proprio debito.

Si constata inoltre che, a fronte della richiesta del 19.1.2010 di copertura del saldo inviata dalla banca, quest'ultima abbia immediatamente avviato la procedura di recupero crediti, a fronte non già dell'accertamento di una situazione di insolvenza, bensì di un ritardo peraltro non integralmente imputabile alla ricorrente, che ha provveduto al bonifico contabilizzato dalla stessa banca con valuta 5.2.2010. Non meno grave risulta la mancata comunicazione da parte dell'intermediario al debitore dell'avvenuta segnalazione ai sistemi di informazioni creditizie e alla Centrale di Allarme Interbancaria; la banca resistente, peraltro, ha provveduto alla richiesta di cancellazione di tale segnalazione solo in corso di procedura dinanzi all'ABF, pur conscia di un debito residuo contenuto e che ha ritenuto di poter azzerare a fronte dei disagi patiti dalla ricorrente.

Il Collegio rileva anche che l'intervenuta integrazione al ricorso da parte della ricorrente, in cui si dichiara solo parzialmente soddisfatta rispetto alle richieste avanzate, non possono far ritenere cessata la materia del contendere; come noto, infatti, quest'ultima condizione si verifica quando sopravvenga una situazione che elimini la ragione del contendere delle parti, facendo venir meno l'interesse ad agire e contraddire.

Il Collegio, dunque, prende atto delle azioni, pur tardive, poste in essere dalla banca (azzeramento del saldo a debito della ricorrente e cancellazione della segnalazione), ma al contempo sottolinea il comportamento non diligente della banca sino al momento della presentazione del ricorso all'ABF e riconosce il danno morale subito dalla ricorrente a seguito dell'erronea segnalazione ai sistemi di informazioni creditizie e alla Centrale di Allarme Interbancaria.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Decisione N. 429 del 25 maggio 2010

**P. Q. M.**

**Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla ricorrente la somma di € 1.000,00, equitativamente determinata, a titolo di risarcimento del danno.**

**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