



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

IL COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

Dott. Giuseppe Marziale.....	Presidente
Avv. Bruno De Carolis	Membro designato dalla Banca d'Italia
Dott. Comm. Girolamo Fabio Porta.....	Membro designato dalla Banca d'Italia
Prof. Avv. Saverio Ruperto	Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario per le controversie in cui sia parte un consumatore [Estensore]
Prof.ssa Liliana Rossi Carleo	Membro designato dal C.N.C.U.

nella seduta del 22/03/2011, 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 ricorrente, titolare di una carta di credito c.d. *revolving*, presentava all'intermediario un reclamo in data 29 luglio 2010, per «*contestare gli estratti conto a lui pervenuti tramite il servizio postale e facenti riferimento ad una linea di credito*», poiché «*a fronte di modesti pagamenti effettuati tramite la carta sono state addebitate spese e interessi ingenti per ogni mese che non hanno alcuna giustificazione*». Lamentava, inoltre, che «*non sono state consegnate le condizioni generali del contratto che quindi non sono state né approvate né sottoscritte*». A fronte di ciò, egli richiedeva «*copia del contratto sottoscritto [...], copia delle condizioni generali e un estratto conto completo dall'inizio del rapporto in cui siano indicate le spese effettuate con le relative date nonché gli addebiti mensili pagati dal cliente*», ed esercitava «*il diritto di recesso da ogni contratto con la vostra spett.le società riservandosi di verificare la legittimità degli addebiti e la regolarità del contratto stesso*».



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

La banca forniva la documentazione richiesta con comunicazione del 12 agosto 2010, rilevando che *«la modalità di rimborso della Carta di Credito [...] è sempre stata rateale, ovvero una percentuale fissa del 5% sul debito residuo. Ciò significa che ogni mese sul conto corrente bancario del Signor [...], è stato addebitato il 5% del debito residuo comprensivo di interessi, spese di produzione ed invio estratto conto ed imposta di bollo»*. Segnalava, altresì, la conformità dei tassi di interesse applicati *«a quanto disposto dalla normativa vigente in materia di tassi usurari»*, e di avere provveduto *«all'annullamento della carta di credito come richiesto [...] e che il saldo a suo debito dovrà essere corrisposto in un'unica soluzione alla prossima data di pagamento»*. Col ricorso introduttivo della presente controversia, il cliente lamenta ancora: 1) l'applicazione di *«ingenti interessi»*, 2) che *«dagli estratti conto non è dato comprendere il criterio di calcolo degli interessi»*, 3) che *«le condizioni economiche sono scritte in modo illeggibile ovvero con carattere estremamente ridotto e pertanto contrario alla normativa sulla trasparenza»*, 4) che *«l'attivazione della carta è automatica ovvero si attiva se non viene comunicata espressamente una diversa volontà, mentre nel contratto è indicato il contrario»*, e, infine, 5) che *«l'indicazione sul e/c del tasso giornaliero non dà la misura di quanto sia effettivamente oneroso il contratto e quindi poco trasparente»*.

Replica l'intermediario con controdeduzioni del 2 novembre 2010, ove, in via preliminare, eccepisce *«come le contestazioni evidenziate nel suddetto reclamo non corrispondano con quanto opposto dal cliente nel presente ricorso, e ciò renderebbe ad avviso della scrivente irricevibile il ricorso stesso»*. Nel merito delle contestazioni mosse dal ricorrente, la banca ribadisce le delucidazioni già fornite in sede di riscontro del reclamo e, con particolare riguardo alle modalità di attivazione della carta, rileva che, nel caso di specie, *«risulti essere stata effettuata a seguito di contatto telefonico [...] in data 13 agosto 2010»*. Conclude, quindi, per la infondatezza del ricorso.

Diritto

Le censure oggetto del ricorso in esame investono una pluralità di profili concernenti l'attivazione e il funzionamento di una carta di credito c.d. *revolving*.

Come risulta dalla documentazione in atti, a mezzo del reclamo, il ricorrente rilevava l'applicazione di costi e interessi di entità ritenuta eccessiva rispetto alle



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

spese compiute, nonché la mancata consegna delle condizioni generali, di cui richiedeva copia insieme al contratto e a tutti gli estratti conto. All'esito della consegna di quanto richiesto, il cliente, col ricorso in esame, reitera le medesime doglianze, aggiungendo censure inerenti alla trasparenza delle condizioni praticate e all'attivazione della carta di credito.

Osserva in primo luogo il Collegio che, dall'esame tanto del reclamo quanto del successivo ricorso, non è dato di individuare uno specifico *petitum*, oltre la consegna della documentazione e la disattivazione della carta, che, tuttavia, sono richieste già soddisfatte dall'intermediario. Risultano, invero, mosse nei confronti della resistente una pluralità di doglianze, individuate in maniera assai generica e non accompagnate da una o più richieste rivolte a questo ABF. Né – come detto appena sopra – le domande sono altrimenti ricavabili sulla scorta dell'esame degli atti della controversia. In altri termini, la genericità delle censure si accompagna all'assenza di un *petitum* identificabile.

Inoltre, rileva il Collegio che le informazioni richieste dal cliente circa le condizioni praticate, sono state fornite dall'intermediario, anche se – giova precisare – l'esatta rappresentazione delle condizioni in concreto applicate al rapporto risulta invero poco agevole. Per le ragioni che precedono, non sussistono sufficienti ragioni per l'accoglimento del ricorso, ma deve essere sottolineata la necessità che l'intermediario adotti comportamenti improntati a una maggiore trasparenza in un settore come quello delle carte *revolving*, nel quale è frequente l'insorgere di controversie, a causa delle difficoltà della clientela ad acquisire l'esatta percezione dei costi reali sostenuti per effetto della loro utilizzazione.

P.Q.M.

Il Collegio respinge il ricorso.

Delibera, inoltre, di rivolgere all'intermediario, nei sensi di cui in motivazione, indicazioni utili a migliorare le relazioni con la clientela.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
GIUSEPPE MARZIALE