



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

## Collegio di Milano

composto dai signori:

- |   |  |
|---|--|
| - Prof. Avv. Antonio Gambaro                    | Presidente (Estensore)                                 |
| - Prof. Avv. Emanuele Cesare Lucchini Guastalla | Membro designato dalla Banca d'Italia                  |
| - Avv. Maria Elisabetta Contino                 | Membro designato dalla Banca d'Italia                  |
| - Dott. Mario Blandini                          | Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario |
| - Avv. Guido Sagliaschi                         | Membro designato dal C.N.C.U.                          |

Nella seduta dell'8 settembre 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

La ricorrente, assistita da un'Associazione di categoria, ha rivolto all'intermediario un reclamo in data 11.10.2010 protestando di aver estinto integralmente il proprio debito, avendo corrisposto l'importo di euro 1.920,00 richiestole, e rappresentando di voler far valere il diritto all'indennizzo per i danni subiti dall'asserita omissione del preventivo "avviso di comunicazione imminente". Di tale avviso infatti la ricorrente chiede copia.

Con il ricorso viene rappresentato che l'intermediario non ha risposto al reclamo e viene avanzata all'ABF la domanda di "cancellazione della segnalazione subita e il riconoscimento al ricorrente della somma di euro 2.000,00 a titolo di risarcimento di danno non patrimoniale".

A sostegno della richiesta, parte attrice cita: la fonte del rapporto (credito *revolving*); l'avvenuta estinzione con la corresponsione in data 1.4.2010 dell'importo di euro 1.920,00 indicato dal creditore stesso; la successiva richiesta di un ulteriore importo di euro 322,86 in data 7.8.2010; l'emersione di una segnalazione pregiudizievole in CRIF relativa al contratto *de quo* aggiornata al 31.8.2010 (tale evidenza negativa avrebbe impedito alla ricorrente l'ottenimento di fido da altro intermediario). Viene infine sottolineato che la convenuta non ha prodotto la richiesta copia dell' "avviso di imminente segnalazione".

L'intermediario, con le controdeduzioni pervenute l'8 febbraio 2011, ha preliminarmente ricostruito l'origine del rapporto con la ricorrente (credito *revolving* utilizzabile a mezzo carta) e svolto generali considerazioni sulle regole che assistono il trattamento dei relativi dati nelle centrali informative.

Nello specifico, ha fatto presente che i versamenti della ricorrente sono stati sempre regolari con "l'eccezione dell'unico insoluto rilevato nel mese di aprile (...); "... la ricorrente ha contattato il servizio di *customer care* (nel) marzo 2010 facendo apposita richiesta di conteggio (di estinzione). In tale occasione veniva fatto presente l'importo necessario per chiusura pari a euro 1.920,00 valido salvo buon fine della rata in



scadenza..... rimasta insoluta. ... (inoltre) nel mese di marzo è stato rilevato un pagamento di euro 215,00 fuori dal fido....”.

Secondo la convenuta tali elementi hanno legittimato la segnalazione.

Le controdeduzioni precisano quindi, tra l'altro, che la cliente “ è stata periodicamente informata circa il debito accumulato ed i mancati pagamenti” e che solo il 25/10/2010 il debito è stato integralmente rimborsato e la convenuta ha “immediatamente provveduto alla cancellazione di ogni segnalazione negli archivi di informazione creditizia”, come comunicato a parte ricorrente.

L'intermediario ha quindi concluso chiedendo : “ voglia il Collegio Giudicante dichiarare il Ricorso infondato per le motivazione esposte in fatto, essendo venuta meno la materia del contendere”.

Come richiesto le controdeduzioni della convenuta che sono state trasmesse alla ricorrente. Anche le successive repliche sono state inoltrate all'altra parte.

Con le repliche parte ricorrente, oltre a produrre documentazione afferente l'avvenuta corresponsione di ulteriori importi per estinguere il debito (bollettino postale di euro 89,80 in data 11.10.2010), sostanzialmente contesta l'intervenuta cessazione della materia del contendere sottolineando che l'intermediario non ha fornito elementi sul punto dell'avviso preventivo di comunicazione, ritenendo così che “l'intermediario ammetta l'omissione”.

Quindi, parte ricorrente afferma la sussistenza del proprio diritto al risarcimento dei danni patrimoniali e non patrimoniali: per i primi chiede euro 2.000,00 per le conseguenze della segnalazione asserita illegittima sul mancato perfezionamento di un acquisto di pannelli solari da parte del marito; per i secondi chiede euro 2.000,00 e richiama la decisione dell'ABF n. 126/10 (decisione del Collegio di Roma che ha così stabilito: “*Ritiene, inoltre, il Collegio che debba essere riconosciuto al Ricorrente il risarcimento del danno non patrimoniale, uniformandosi al recente indirizzo della Corte di Cassazione, nella sua composizione a Sezioni Unite (Cass., Sez. Un., 11 novembre 2008, n. 26972), ai sensi del quale il danno non patrimoniale è risarcibile anche quando ricorre una delle fattispecie in cui la legge espressamente consente il ristoro di tale tipologia di danno al di fuori di un'ipotesi di reato, come accade – appunto – nell'ipotesi di illecito trattamento dei dati personali (cfr. art. 15 del D.Lgs. 196/2003)*”).

## DIRITTO

Lo scenario sostanziale in cui si colloca la vicenda sottoposta alla attenzione di questo Collegio è piuttosto ricorrente. Il cliente di un intermediario finanziario debitore verso il medesimo chiede i conteggi al fine di provvedere alla estinzione del suo debito. I conteggi vengono approntati dopo qualche tempo e comunicati al cliente. Nelle more del conteggio e delle comunicazioni maturano altre rate di debito che il cliente non estingue perché, ovviamente si attiene alla somma esatta che gli è stata comunicata. Nelle prassi in uso di cui il Collegio ha contezza attraverso la propria esperienza, le avvertenze mediante le quali l'intermediario segnala che la somma finale non è, forse, quella esatta, perché nel frattempo, ma non si può dire quale, potrebbero fors'anche essere maturate ulteriori somme a debito, viene comunicata mediante un linguaggio che più anodino non potrebbe essere. Nel caso concreto l'intermediario sostiene di aver avvertito la cliente che i conteggi comunicati erano “validi salvo buon fine della rata in scadenza il...” .

AmMESSO che sia così, si deve dire che la fuoriuscita dal burocratese imposta dal requisito della trasparenza di cui all'art. 1 Codice del consumo, richiede uno sforzo comunicazionale maggiore.



In ogni caso, nella controversia in esame l'equivoco ingenerato dalle poco trasparenti comunicazioni dell'intermediario alla fine è stato chiarito: il cliente ha pagato per intero il proprio debito e la segnalazione pregiudizievole in CRIF è stata cancellata.

Ciò che il Collegio è chiamato a valutare attiene alle domande risarcitorie avanzata dalla cliente la quale lamenta di essere stata in giustamente segnalata in CRIF.

Al riguardo giova distinguere tra una ingiustizia sostanziale ed una ingiustizia procedurale. Da quanto premesso emerge che, astrazione fatta dalla colpa relativa alla insorgenza dell'equivoco, un debito insoluto, almeno *prima facie*, sussiste. Emerge però che le garanzie procedurali che debbono accompagnarsi alla segnalazione non sono state rispettate e ciò è tanto più grave in quanto alla origine delle segnalazione pare sussistere un equivoco.

Secondo il comma 7° dell'art. 4 del Codice di deontologia e di buona condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti (Provvedimento del Garante della protezione dei dati personali n. 8 del 16 novembre 2004) al cui rispetto l'intermediario è tenuto, "al verificarsi di ritardi nei pagamenti, il partecipante, anche unitamente all'invio di solleciti o di altre comunicazioni, avverte l'interessato circa l'imminente registrazione dei dati in uno o più sistemi di informazioni creditizie. I dati relativi al primo ritardo di cui al comma 6 possono essere resi accessibili ai partecipanti solo decorsi almeno quindici giorni dalla spedizione del preavviso all'interessato".

Nel caso in esame, l'intermediario non ha correttamente rispettato tale obbligo ed il cliente non è stato, o almeno non risulta sia stato, correttamente avvertito che l'ulteriore ritardo nei pagamenti dovuti avrebbe comportato la segnalazione in CRIF.

L'ABF ha più volte sottolineato come l'avvertimento previo della prossima segnalazione sia condizione di legittimità della stessa.

Nei casi di segnalazione illegittima, il Collegio ha più volte rilevato come il comportamento dell'intermediario da un lato può configurare un illecito extra-contrattuale per lesione di un diritto soggettivo perfetto - riconducibile alla categoria dei cd. diritti della personalità (d. all'immagine, alla riservatezza, alla reputazione, ecc..) - e, dall'altro lato, in considerazione del rapporto contrattuale in essere può integrare la violazione degli obblighi di protezione discendenti dalla clausola di buona fede *in executivis*. Tuttavia al riguardo è noto come nel nostro ordinamento sia pacifico il cumulo delle azioni o comunque il concorso di entrambe le responsabilità.

Da ciò consegue che vi è stato un danno alla immagine di buon pagatore della ricorrente e che tale danno è risarcibile secondo i criteri del diritto civile comune.

Circa la quantificazione dell'onere risarcitorio l'ABF in sintonia con le indicazioni della giurisprudenza ordinaria ritiene che tale danno possa essere valutato solo equitativamente. La ricorrente però non ha fornito indicazioni specifiche che possano orientare tale determinazione, sicché il Collegio può solo fare riferimento alle su pregresse decisioni in casi analoghi, al fine di preservare il superiore principio della parità di trattamento.

In tale ambito il Collegio stima equo l'ammontare di € 500,00 al fine di risarcire il danno alla immagine subito della ricorrente.

**P. Q. M.**

**Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario risarcisca alla ricorrente la somma di € 500,00 equitativamente determinata.**

**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**



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

**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