

IL COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

- | | |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - Prof. Avv. Emanuele Lucchini Guastalla | Membro designato dalla Banca d'Italia, che presiede la riunione ai sensi dell'articolo 4, co. 2, del Regolamento per il funzionamento dell'Organo decidente dell'ABF |
| - Prof.ssa Cristiana Maria Schena | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| - Avv. Valentina Piccinini | Membro designato dalla Banca d'Italia (Estensore) |
| - Dott. Mario Blandini | Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario |
| - Avv. Paolo Bertazzoli Grabinski Broglio | Membro designato dalla Banca d'Italia e nominato, in via provvisoria, quale membro supplente del componente effettivo segnalato dal C.N.C.U. |

nella seduta del 6 maggio 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 27 aprile 2007, presso un esercizio commerciale, la Ricorrente richiedeva alla Banca resistente (d'ora in poi, "la Banca"), il rilascio di una carta di credito e, contestualmente, la concessione di un "fido" di euro 1.100,00. Detto "fido" poteva essere utilizzato unitamente alla carta, una volta emessa, oppure immediatamente al momento della richiesta della carta (c.d. *istant credit*), salva comunque l'approvazione dell'intermediario emittente. Lo stesso giorno, la cliente acquistava un televisore usufruendo del "fido" per un importo di complessivi euro 542,88 concordandone la restituzione in 12 rate mensili di euro 45,24 ciascuna da versarsi a mezzo di bollettini postali.

Nel ricorso la Ricorrente riferisce di aver, successivamente, atteso inutilmente l'arrivo dei bollettini postali precompilati da parte della Banca al fine di poter adempiere alla propria obbligazione. Nulla ricevendo, in data 3 agosto 2007 effettuava un primo versamento di euro 96,16 a valere sulle prime due rate ormai scadute ed il successivo 14 agosto, non avendo ancora ricevuto i bollettini, rimborsava anticipatamente l'intero debito residuo, "*onde evitare spiacevoli disagi*".

Il 19 marzo 2008, la Ricorrente domandava un finanziamento presso un altro intermediario il quale, con lettera del 21 marzo 2008, rigettava la richiesta "*non ave[ndo] ravvisato gli estremi per la sua accettazione*". La Ricorrente lamenta di essere venuta a conoscenza



solo in questa occasione di essere stata segnalata dalla Banca in due sistemi di informazioni creditizie ("SIC"), a causa del ritardo con cui sono state pagate le prime due rate del finanziamento del 2007.

A fronte di questa scoperta, il 31 marzo 2008 la Ricorrente, per il tramite di un'associazione di consumatori, sporgeva formale reclamo nei confronti della Banca chiedendo la corresponsione di € 25.000,00 a titolo di risarcimento del danno patrimoniale e del danno non patrimoniale, oltre alla regolarizzazione della propria posizione, contestando il mancato invio dei bollettini postali e l'effettuazione della segnalazione ai SIC senza averla prima avvisata. In data 8 maggio 2008 la Banca replicava esponendo di aver regolarmente inviato i bollettini, gli estratti conto, il piano di rimborso e gli avvisi di rata scaduta e che, comunque, i SIC avrebbero provveduto automaticamente alla modifica della posizione della Ricorrente una volta trascorsi i tempi previsti dalla legge.

Con nota del 12 settembre 2008, la Ricorrente ribadiva le proprie contestazioni alle quali la Banca replicava in data 24 novembre 2008, confermando l'invio i bollettini ed affermando che la segnalazione del nominativo della Ricorrente presso le banche dati SIC era stato eseguito in conformità a quanto previsto dal "*Codice di deontologia e buona condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti*" (d'ora in poi, "*Codice di deontologia*"), così declinando ogni addebito.

Con ulteriore comunicazione del 13 luglio 2009, la Ricorrente insisteva con le proprie richieste di risarcimento danni che venivano nuovamente respinte dalla Banca in data 1 ottobre 2009. Analoga corrispondenza veniva scambiata il 2 e il 19 novembre 2009. Successivamente, facendo seguito ad una conversazione telefonica con la cliente, la Banca, con lettera datata 21 dicembre 2009, pur ribadendo nuovamente la legittimità del proprio comportamento, offriva, a mero titolo conciliativo, la somma di € 200,00. La Ricorrente, con missiva del 5 gennaio 2010, comunicava di non ritenere soddisfacente la proposta transattiva di € 200,00 ed invitava la Banca a rivedere tale somma.

A fronte del silenzio della Banca, il 1° febbraio 2010 la Ricorrente, in qualità di consumatore, presenta ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario chiedendo la condanna della Banca al pagamento del risarcimento del danno quantificato in € 25.000,00.

A sostegno della propria domanda, la Ricorrente precisa, da un lato, che il mancato pagamento dei bollettini alla scadenza pattuita è da ricondursi esclusivamente a negligenze della Banca e che, dall'altro lato, la Banca ha violato la disposizione di cui all'art. 4, comma 7 del Codice di deontologia in quanto la comunicazione ai SIC è stata effettuata senza che la Ricorrente ne fosse stata prima resa edotta. Da ciò la Ricorrente lamenta di aver subito gravi danni conseguenti al fatto che la lunga durata (12 mesi) di visibilità nei SIC dei dati negativi le avrebbe impedito di usufruire di qualsivoglia prestito e/o finanziamento ed al fatto che il non corretto uso dei dati personali da parte della Banca ne ha lesa immagine sociale.

In data 15 marzo 2010, con messaggio di Posta Elettronica Certificata, la Banca ha presentato, tramite il Conciliatore Bancario Finanziario, le proprie controdeduzioni nelle quali ha precisato che il puntuale e regolare pagamento delle rate di rimborso è dovuto indipendentemente dalla ricezione o meno, da parte dei clienti, dei bollettini postali premarcati – che la Banca stessa invia unitamente agli estratti conto mensili solo al fine di facilitare, in un'ottica collaborativa, l'adempimento del debitore – e che, pertanto, deve ritenersi che la Ricorrente non si sia *resa parte attiva al fine di adempiere l'obbligazione con la diligenza dovuta* e che, di conseguenza, l'inadempimento relativo al mancato pagamento alla scadenza contrattualmente pattuita delle rate di giugno e luglio 2007 è imputabile esclusivamente al comportamento negligente della Ricorrente che avrebbe potuto provvedere al pagamento di quanto dovuto anche con altre modalità. Inoltre, la



Banca ribadisce, a fronte del mancato pagamento da parte della cliente delle rate scadute il 20 giugno e 20 luglio 2007, di aver correttamente provveduto alla segnalazione dell'andamento del rapporto nei SIC (banche dati che raccolgono informazioni creditizie di tipo positivo e negativo) mentre non ha effettuato alcuna segnalazione presso banche dati negative ed, in ogni caso, di aver provveduto a segnalare tempestivamente anche l'avvenuta regolarizzazione del rapporto in essere, dopo aver ricevuto il pagamento di quanto dovuto nell'agosto 2007. Nel merito della richiesta risarcitoria, la Banca rileva come la Ricorrente non abbia provato né l'*an* né il *quantum* e che, in particolare, non risulta provato alcun nesso causale tra la segnalazione di ritardato pagamento e la mancata concessione del credito da parte dell'altro intermediario, nella comunicazione del quale non vi è alcun riferimento ad iscrizioni in sistemi di informazione creditizia. La Banca, sostenendo di avere correttamente adempiuto alle obbligazioni contrattuali assunte ritiene, dunque, che nessun inadempimento possa esserle contestato e che, inoltre, non possa nemmeno esserle addebitata alcuna violazione delle disposizioni in materia di privacy poiché ha legittimamente trattato i dati personali della ricorrente, avendo correttamente provveduto a segnalare alla banche dati positive, e mai ad alcuna banca dati negativa, l'andamento del rapporto finanziario in essere con l'odierna ricorrente, in osservanza alle disposizioni in materia e come previsto dall'informativa "Codice Deontologico" consegnata al cliente all'atto della richiesta del finanziamento. In conclusione, la Banca chiede di voler dichiarare il ricorso non accoglibile. Considerato il procedimento maturo per la decisione, questo Collegio lo ha esaminato nella seduta del 6 maggio 2010.

DIRITTO

Nel merito, questo Collegio ritiene di dover innanzitutto procedere con la valutazione della condotta tenuta dalle parti che si contestano a vicenda di non aver diligentemente adempiuto le obbligazioni derivanti dal contratto. A questo proposito, il Collegio ritiene che, pur essendo vero, secondo quanto previsto nel contratto (art. 2 lett. a), che la cliente si è obbligata a pagare le rate "senza necessità di alcun preavviso al riguardo", la circostanza – che emerge nella documentazione allegata – secondo cui gli estratti conto inviati dalla Banca, a cui erano allegati i bollettini (che la ricorrente afferma di non aver mai ricevuto), riportino l'avvertenza "per effettuare il versamento della rata in scadenza utilizzi unicamente il bollettino sottostante", può avere effettivamente creato nella Ricorrente una certa confusione in merito al mezzo tramite il quale effettuare i pagamenti, come emerge sia da quanto esposto dalla Ricorrente stessa che afferma di essersi più volte rivolta al direttore dell'esercizio commerciale, presso il quale aveva concluso il contratto, lamentando il mancato invio dei bollettini sia dal fatto che la stessa si è determinata ad estinguere già a metà agosto il prestito "onde evitare spiacevoli disagi". Non pare, dunque, potersi imputare alla Ricorrente, che da subito ha lamentato il mancato invio dei bollettini (anche se, probabilmente, rivolgendosi a soggetti non propriamente competenti) e che, nel giro di soli quindici giorni, ha provveduto prima ad onorare le rate già scadute e poi a saldare definitivamente l'intero importo, una condotta "scarsamente collaborativa" tale da violare il principio di cui all'art. 1375 cod. civ. che impone alle parti di comportarsi secondo buona fede nell'esecuzione del contratto. Quanto, invece, all'invio dei bollettini di pagamento, il Collegio osserva che esso non può essere annoverato tra gli atti unilaterali recettizi, con conseguente applicazione delle norme di cui agli artt. 1334 e 1335 cod. civ. Rimangono da esaminare i profili attinenti alla segnalazione dei ritardi dei pagamenti della Ricorrente nei SIC. A questo proposito, il Collegio ricorda come, in considerazione della natura dei dati trattati dai sistemi informativi, implicante profili di rilevanza costituzionale



con particolare riferimento al diritto alla riservatezza, i soggetti coinvolti nel trattamento degli stessi (partecipanti al SIC ed ente gestore) sono tenuti a una serie di adempimenti – al fine di garantire la correttezza e la veridicità delle informazioni personali immesse e rilasciate – che, in particolare, trovano collocazione nel Codice Deontologico, il rispetto delle cui disposizioni costituisce condizione essenziale per la liceità e correttezza del trattamento dei dati personali effettuato da soggetti privati e pubblici, così come disposto dall'art. 12 del D.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e come confermato dal Garante per la protezione dei dati personali con Provvedimento del 16 luglio 2009 in cui è stato espressamente statuito che *“la disposizione introdotta dall'art. 4, comma 7, del [...] codice di deontologia e di buona condotta prevede l'obbligo per il partecipante di fornire un preavviso all'interessato – ovvero la persona alla quale si riferiscono i dati trattati e quindi, tanto al soggetto che ha acceso il finanziamento, quanto al suo eventuale coobbligato – circa l'imminente registrazione dei dati in uno o più sistemi di informazioni creditizie e ciò al verificarsi di ritardi nei pagamenti; [...] il mancato rispetto del citato art. 4, comma 7, dello stesso codice di deontologia, con riferimento alle segnalazioni di ritardi nei pagamenti di finanziamenti, comporta l'illiceità delle comunicazioni medesime ai sensi dell'art. 12, comma 3, del codice in materia di protezione dei dati personali”*.

Nel caso di specie, come accennato, rilevano le disposizioni del Codice Deontologico che hanno ad oggetto i SIC di tipo positivo e negativo ed in particolare, l'articolo 4, comma 7, che subordina l'accesso stesso alla previa *spedizione di un preavviso all'interessato*.

A tal proposito, giova ricordare come già il Collegio di Roma dell'Arbitro Bancario Finanziario con decisione del 3 marzo 2010, n. 95/10 abbia esaminato la natura dell'invio del preavviso di cui all'articolo 4 comma 7 del Codice Deontologico concludendo per quella di atto unilaterale recettizio, nella specie espressamente affermando che *“[affinché] l'obbligo, imposto ai partecipanti, di avvisare il debitore circa l'imminente segnalazione, in anticipo rispetto al momento di inoltro della segnalazione alla centrale rischi, in modo da consentirgli la possibilità di eliminare il presupposto della segnalazione adempiendo immediatamente al proprio debito [...] possa svolgere il suo ruolo di garanzia dell'equilibrio fra i contrapposti interessi, è tuttavia necessario che il preavviso di segnalazione alla centrale rischi venga non solo inviato, ma pervenga altresì a conoscenza della persona alla quale è destinato, secondo la regola generale enunciata nell'art. 1334 c.c.; regola che, alla stregua dell'opinione affatto prevalente, è da ritenersi applicabile a tutti gli atti unilaterali recettizi, e cioè a tutte le “dichiarazioni dirette ad una determinata persona”, categoria alla quale può ascriversi altresì l'avviso del partecipante al sistema di informazione creditizia circa l'imminenza della registrazione in detto sistema di dati riguardanti la morosità o l'inadempimento del debitore. Ora, alla stregua dell'art. 1335 c.c., le dichiarazioni dirette ad una determinata persona si “reputano conosciute nel momento in cui giungono all'indirizzo del destinatario”; circostanza, questa, che per giurisprudenza costante anche della Corte di legittimità, è suscettibile di prova mediante la produzione in giudizio della lettera raccomandata con la relativa ricevuta di spedizione rilasciata dall'ufficio postale (cfr. Cass., sez. III civile, 8 agosto 2007, n. 17417; 4 giugno 2007, n. 12954; sez. II civile, 13 aprile 2006, n. 8649; sez. I, 16 gennaio 2006, n. 758). Pertanto, sebbene il citato art. 4, comma 7, del codice deontologico non preveda testualmente l'invio dell'avviso mediante raccomandata, deve ritenersi, sulla base delle disposizioni generali del codice civile dianzi richiamate ed in considerazione degli interessi in gioco come sopra rilevati, che la spedizione mediante raccomandata è resa necessaria dall'esigenza di garantire la certezza e l'effettività della ricezione del preavviso di segnalazione da parte dell'interessato; altrimenti detto, perché il trattamento dei dati relativi all'affidabilità e puntualità nei pagamenti sia conforme a legge, occorre che si provi la circostanza dell'avvenuta ricezione da parte dell'interessato dell'avviso previsto dalla ricordata*



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

disposizione del codice deontologico". Tale conclusione trova piena condivisione anche da parte di questo Collegio.

Tutto ciò premesso, considerato che la Banca convenuta non ha prodotto elementi di prova in relazione all'invio degli avvisi previsti dalla normativa in tema di segnalazioni ai SIC privati da parte degli intermediari, ritiene di dover affermare l'illiceità delle comunicazioni effettuate dalla Banca ai sensi dell'art. 12, comma 3, del D.lgs. 30 giugno 2003, n. 196.

In tema di risarcimento del danno, considerato che il danno non patrimoniale conseguente ad illegittima segnalazione è espressamente considerato risarcibile dall'art. 15 del d.lgs. 196/2003 e che, secondo la giurisprudenza, poiché *"illecito trattamento dei dati personali rappresenta sia la condotta illecita che la lesione al diritto alla riservatezza, nonché all'onore ed alla reputazione [...] la prova del danno non patrimoniale spesso finisce per coincidere con la prova della lesione del diritto e del fatto illecito o che comunque tale prova può costituire fatto noto dal quale agevolmente risalire alla prova presuntiva del danno. [...] Lo stesso inserimento in un archivio informatico accessibile da tutti gli operatori finanziari facenti parte del circuito [...], costituisce un fatto che allo stesso tempo rappresenta fatto illecito, lesione del diritto e conseguenza pregiudizievole o comunque fatto noto base per la presunzione delle conseguenze dannose"* (Trib. Lecce, 5 agosto 2008, n. 1496), questo Collegio ritiene che il danno, in merito all'*an*, debba ritenersi provato mentre in merito al *quantum debeatur*, non può, vista l'oggettiva difficoltà nella qualificazione del danno, che procedersi ad una valutazione equitativa effettuata la quale il Collegio ritiene equa la somma € 2.500,00.

P.Q.M.

Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla ricorrente la somma di € 2.500 a titolo di risarcimento del danno da quest'ultima subito, come equitativamente determinato.

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

EMANUELE CESARE LUCCHINI GUASTA