

IL COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

- | | |
|--|---|
| - Prof. Avv. Antonio Gambaro | Presidente |
| - Prof.ssa Antonella Sciarrone Alibrandi | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| - Prof. Avv. Emanuele Lucchini Guastalla | Membro designato dalla Banca d'Italia (Estensore) |
| - Dott. Mario Blandini | Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario |
| - Dott.ssa Anna Bartolini | Membro designato dal C.N.C.U. |

nella seduta del 3 giugno 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

La ricorrente, titolare dal 2001 di una carta di credito revolving, su sollecitazione del servizio clienti della finanziaria resistente, ha aderito nel gennaio 2009 a una proposta telefonica di un extra fido di € 250,00, corrisposto con bonifico bancario sul conto bancario in essere presso la sua banca.

Le disposizioni contrattuali della carta di credito prevedevano, come modalità di rientro dall'utilizzato, il pagamento del 5% del saldo in essere a fine mese oppure un pagamento, sempre mensile, con RID di una rata minima di € 50,00, qualora l'esposizione di fine mese non avesse superato l'importo di € 1.000,00.

Il rimborso dell'extra fido doveva avvenire in cinque rate e, in ragione dell'importo, anch'esso con RID mensili di € 50,00, da effettuare entro il 15 del mese successivo a quello di riferimento.

Il 15 febbraio 2009 e il 15 marzo 2009, l'affidata onorava i primi due versamenti di € 50,00, secondo le modalità concordate, così come risulta anche dagli estratti conti di fine mese della carta stessa.

Il 12 marzo 2009, la banca della cliente disattivava l'addebito automatico delle rate, cosicché, a partire dall'estratto conto del 31 marzo 2009, la finanziaria inviava al cliente dei bollettini postali per consentire alla scadenza il pagamento delle successive tre rate.

Il 15 giugno 2009, la ricorrente effettuava il pagamento delle rate di aprile, maggio e giugno 2009 con un unico bollettino di c/c postale, per l'importo complessivo di € 150,00.

Da estratto conto al 30 giugno 2009, dopo tali "Incassi Postali" per l'importo di € 150,00, residuava a carico della ricorrente il debito di € 101,75, derivante da interessi maturati e spese, per il quale la finanziaria provvedeva all'invio del bollettino postale per il versamento mensile di € 50,00, quale rata minima contrattualmente prevista, oltre all'invio di un bollettino in bianco per l'eventuale versamento di un importo maggiore, se preferito dalla cliente.



Non pervenendo alcun pagamento nel termine previsto, il 25 agosto 2009 la parte resistente invitava la cliente a versare l'importo dovuto che, dall'ultimo estratto conto (31 luglio 2009) veniva arrotondato in € 100,00. La finanziaria rappresentava, anche, che la carta, provvisoriamente bloccata, sarebbe stata riattivata qualora la cliente avesse regolarizzato la sua posizione.

Soggiungeva, infine, che se non fosse stato eseguito il pagamento, avrebbe segnalato "il ... nominativo [della cliente] nell'Archivio Informatizzato delle carte di pagamento istituito presso la Banca d'Italia da D. Lgs. 30.2.1999 n. 507 e successiva normativa di attuazione". Informava anche la cliente che "ai sensi dell'art. 4. 7 del codice deontologico sui sistemi di informazioni creditizie (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale Serie Generale del 23 dicembre 2004 n.300) ... i dati relativi al ritardo nel pagamento, con scadenza entro il decimo giorno del corrente, [sarebbero stati] registrati in uno o più sistemi di informazioni creditizie indicati nell'informativa fornita [al cliente], dove gli stessi [sarebbero stati] conservati per il tempo indicato nella tabella in calce all'informativa stessa". Ricordava, infine, che eventuali ritardi nei pagamenti sarebbero stati registrati nei predetti sistemi di informazione "senza ulteriori avvisi".

Il 7 settembre 2009, la ricorrente faceva pervenire alla finanziaria una nota, avente oggetto "Continue richieste di saldo per carta di credito a voi corrisposto", con la quale dava prova dei pagamenti effettuati elencandone tempi e modi di attuazione degli stessi. Rappresentava, inoltre, che aveva accettato l'extra fido a seguito di continue insistenze dell'intermediario e che, insoddisfatta dell'operato della finanziaria, non era più interessata alla prospettata riattivazione della carta.

Il 4 gennaio 2010, la posizione debitoria della cliente veniva segnalata in CAI e, il successivo 12 gennaio 2010, la ricorrente inviava un secondo reclamo alla finanziaria in cui sottolineava la mancata risposta al primo reclamo del 7 settembre 2010.

Evidenziava, poi, che si era "creato un equivoco" che, a suo parere, era stato chiarito proprio con la nota di settembre, in quanto la finanziaria chiedeva il "pagamento di una carta mentre [il cliente si] riferiva al pagamento di un prestito già saldato interamente". Purtroppo l'intermediario non aveva "mai... chiarito questa diversità di riferimento", e, comunque, il 7 gennaio 2010 si era recata direttamente presso la sede dell'intermediario e aveva provveduto a saldare "l'importo che a terminale risultava insoluto di euro 183,07".

La ricorrente sottolineava, poi, come solo in data 8 gennaio 2010 le fosse pervenuta una raccomandata, datata 30 dicembre 2009, nella quale veniva indicato "il termine di 8 giorni per conciliare il pagamento, ma che la procedura [era] stata attivata nei [suoi] confronti prima del termine prestabilito".

In chiusura della sua missiva la cliente dichiarava di voler definire la posizione e così "chiudere ogni ulteriore rapporto di collaborazione" con l'intermediario.

Il 13 gennaio 2010 l'intermediario dava riscontro alla "precedente comunicazione" della reclamante, mettendo in evidenza la tempistica dei fatti che avevano contraddistinto l'erogazione dell'extra-fido per € 250,00 e precisava che la banca della cliente aveva revocato la disposizione di addebito, richiedendo alla finanziaria la disattivazione della procedura di addebito RID.

Non essendole pervenuti i successivi pagamenti, pur richiesti, dopo quello effettuato dalla cliente il 15 giugno 2009, era stata costretta "ad attivare azioni idonee al recupero del ... residuo credito" e, persistendo tale la situazione, la finanziaria aveva notificato alla cliente, con nota datata 30 dicembre 2009, ai sensi dell'art. 1219 c.c. "formale costituzione in mora richiedendo [alla cliente] l'immediato saldo del residuo debito all'epoca esposto, comprensivo di spese ed interessi moratori maturati".

Infatti, ai sensi dell'art. 12 del contratto ("Decadenza dal beneficio del termine e risoluzione delle condizioni generali") era previsto che "In caso di decadenza del beneficio del



termine, come pure di risoluzione del presente contratto, il Titolare deve provvedere all'immediato pagamento del complessivo credito residuo vantato [dalla finanziaria] nei suoi confronti e le eventuali somme dovute”.

Osservava, infine, che con il versamento effettuato il 7 gennaio 2009, la cliente aveva provveduto ad estinguere la carta di credito e quindi null'altro più le era dovuto.

Il 10 febbraio 2010 la cliente, non soddisfatta del riscontro avuto sulla vicenda, ha presentato ricorso all'ABF rappresentando sinteticamente nel modulo “la mancata risposta da parte [della resistente] alla ... lettera raccomandata con ricevuta di ritorno - in merito a richieste di pagamenti ... già corrisposti - e sui quali non trovav[a] corrispondenze (effettuata in data 7 settembre 2009)”.

Ha riportato, inoltre, che “a seguito di continue richieste sempre seguite da invio di documentazione tramite fax al recupero credito senza la minima volontà di spiegazioni nonostante di volta in volta assicurate [la finanziaria] ha proceduto alla segnalazione alla CAI – senza preavviso – nonostante la [sua] continua richiesta di una soluzione e conclusione posizione”.

La ricorrente ha formulato, invece, in modo più articolato il suo petitum nel foglio allegato al ricorso indirizzato all'ABF e dalla stessa sottoscritto, sottolineando che, il 4 gennaio 2010, nonostante continue telefonate e richieste di conferme per i pagamenti effettuati” la finanziaria ha “effettuato la segnalazione in CAI in merito alla [sua] posizione debitoria” . Ha specificato, inoltre che “il problema alla base si è creato a seguito di un doppio addebito richiesto a marzo dalla [finanziaria] in corrispondenza alla seconda rata [dell'extra fido] per l'importo di euro 50,00 ... a seguito del quale la [sua banca] ha ritenuto esserci discordanza di codici di pagamento e ha provveduto a bloccare il secondo addebito, essendo giunto con un codice non riconosciuto”. Ha sostenuto, poi, di aver delegato la sua banca “il 18 maggio alla riattivazione del RID con modulo precompilato” inviatole dalla finanziaria , anche se ha rilevato che “il procedimento di ripristino non ha avuto nessun esito”.

Ha riportato anche di aver più volte telefonicamente fatto “pressione di voler definire la posizione entro l'anno 2009” dopo aver ricevuto “un telegramma intimidatorio con limite 24 dicembre 2009”, ma di non aver “mai avuto risposte concrete”.

Ha manifestato, infine, esplicitamente la sua richiesta all'organo giudicante ovverosia che la sua posizione “venga cancellata prima del termine dei due anni previsti dalle regole bancarie”.

La parte resistente, nelle sue controdeduzioni (pervenute il 22 aprile 2010), ha ripercorso tutte le fasi che hanno caratterizzato la concessione dell'extra fido alla cliente, già titolare di una carta di credito revolving. In particolare, ha sottolineato la correttezza del proprio comportamento nell'effettuazione della segnalazione del nominativo in CAI, in quanto, contrariamente a quanto asserito dalla ricorrente, l'ultimo versamento effettuato il 15 giugno 2009 non estingueva la carta di credito in questione, come anche evidenziato negli estratti conto regolarmente inviati alla cliente, nonché come comunicatole dalle società di recupero crediti, di cui la finanziaria si è avvalsa per la gestione della posizione della ricorrente.

Di conseguenza, ha sostenuto la parte resistente, solo il versamento del 7 gennaio 2010, effettuato in contanti presso una filiale della finanziaria, ha portato all'estinzione della posizione debitoria della ricorrente.

L'intermediario ha riportato che, con nota del 21 gennaio 2010, sono state ulteriormente date spiegazioni alla ricorrente “con riguardo al censimento del suo nominativo presso l'archivio CAI” e che, con nota del 12 febbraio 2010, ha dato “riscontro alla cliente, confermando alla stessa di non poter accogliere la sua richiesta di cancellazione dalla Centrale d'Allarme Interbancaria” anche se ha formulato le scuse riguardo al fatto che “per



mero disagio ... ha dato riscontro alla precedente comunicazione [della cliente] del 07/09/09 con [nota] del 13.01.10".

Ha concluso, infine, le sue controdeduzioni richiedendo all'ABF che "voglia respingere il ricorso ... accogliendo, invece, le ragioni di fatto e di diritto esposte".

Il 1° marzo 2010, la ricorrente ha fatto tenere una nota con cui ha trasmesso la lettera della resistente del 12 febbraio 2010 in cui vengono rappresentate alla ricorrente le "scuse per la mancata risposta a [sua] lettera di spiegazioni del 7 settembre 2009".

A tal riguardo l'istante ha rimarcato che il suo ricorso non è diretto a ottenere del scuse ma "si basava su una richiesta di cancellazione prima dei due anni dovuti in merito alla segnalazione a CAI".

Ha sottolineato che le lettere di estratto conto "non producono alcuna spiegazione in merito alla richiesta di un importo ... non corrisposto" per cui con lettera del 7 settembre 2009 aveva richiesto chiarimenti.

Ha evidenziato che la lettera è stata inviata dalla finanziaria per posta ordinaria e non con raccomandata il 25 agosto 2009 e appariva "un semplice avviso di segnalazione, non un'intimidazione a procedere".

Mentre ha rappresentato che la sua nota di settembre, fatta tenere con raccomandata r.r., non ha "mai ricevuto la minima considerazione" dalla finanziaria. Ha, inoltre, riportato di aver chiamato moltissime volte "per conciliare la situazione che non volev[a] si protraesse", ma ciononostante la finanziaria ha, comunque, proceduto nei suoi confronti "con un'azione deplorabile come se ... ci fosse quale grave debito insoluto e non ha minimamente considerato la ...posizione di cliente di vecchia data".

Ha concluso, quindi, dichiarando di voler proseguire nella azione intrapresa con il ricorso all'ABF.

DIRITTO

La questione alla base del presente ricorso verte sulla presunta illegittimità dell'iscrizione, ad opera dell'intermediario resistente, del nominativo del ricorrente nella Centrale d'Allarme Interbancaria a seguito del mancato pagamento di alcune rate relative ad una carta di pagamento.

Orbene, per meglio inquadrare la vicenda è bene sottolineare alcuni aspetti fondamentali dell'intera vicenda.

Infatti, l'istante ha affermato, ma non documentato, che "il problema alla base si è creato a seguito di un doppio addebito richiesto a marzo dalla [finanziaria] in corrispondenza alla seconda rata [dell'extra fido] per l'importo di euro 50,00 ... a seguito del quale la [sua banca] ha ritenuto esserci discordanza di codici di pagamento e ha provveduto a bloccare il secondo addebito, essendo giunto con un codice non riconosciuto". Parimenti, la ricorrente non ha prodotto alcun documento a supporto della dichiarazione di aver delegato la sua banca "il 18 maggio alla riattivazione del RID con modulo precompilato" inviatole dalla finanziaria, dichiarando peraltro che "il procedimento di ripristino non ha avuto nessun esito".

Dal canto suo, la finanziaria ha riportato che il mancato addebito in conto è derivato da attività poste in essere dalla banca della cliente che, nel medesimo giorno, ha revocato il RID, l'ha poi riattivato e successivamente l'ha ancora revocato.

Certo è che la finanziaria ha proceduto alla segnalazione in CAI della posizione debitoria della ricorrente il 4 gennaio 2010, mentre aveva comunicato alla cliente che entro 8 giorni

dalla data di ricezione della nota del 30 dicembre 2009 avrebbe potuto rivolgersi all'ufficio competente per la definizione immediata della pratica.

Altrettanto pacifico è che la ricorrente, a seguito della ricezione della comunicazione de qua, ha, comunque, provveduto il successivo 7 gennaio 2010 a saldare "l'importo che a terminale risultava insoluto di euro 183,07", recandosi direttamente presso la sede dell'intermediario.

Così chiariti i termini della questione, giova ricordare che la normativa in materia di Centrale di Allarme Interbancaria (CAI) è stata introdotta con il d.lgs. n. 507 del 1999 che ha previsto una nuova disciplina sanzionatoria dell'assegno. E' riconosciuto da più parti in dottrina che la centrale, oltre che un'efficacia informativa per gli intermediari che vi aderiscono, ha una funzione pubblica.

Le disposizioni in materia non forniscono margini interpretativi agli intermediari che segnalano anomalie nel trattamento degli assegni e delle carte di pagamento.

In particolare, per queste ultime è previsto, nello stesso giorno della revoca, l'obbligo di segnalare i dati relativi alla carta revocata al segmento PROCAR dell'archivio e le generalità del titolare al segmento CARTER (art. 7 del D.M. Giustizia, n. 458 del 2001).

Tuttavia, nel sistema previsto dalla vigente normativa, mentre dalla iscrizione in CAI possono discendere effetti interdittivi per chi emette un assegno in difetto di autorizzazione o in mancanza di provvista (cd. revoca di sistema), per le carte di pagamento l'iscrizione ha effetti meramente informativi e "gli intermediari possono decidere, nell'ambito della propria autonomia, se rilasciare o meno una carta di pagamento a un soggetto revocato" (come specifica il foglio informativo della CAI).

Molto probabilmente questa diversa funzione spiega la differente disciplina dettata dall'art. 9-bis del d.lgs. n. 507 del 1999 in materia di preavviso di revoca, previsto nel solo caso degli assegni.

Ciò chiarito, resta peraltro da valutare se un obbligo di preavviso a carico dell'intermediario sussista, in base alle clausole generali di correttezza e buona fede, anche in caso di revoca della carta di pagamento e se – posto che effettivamente l'intermediario un preavviso l'ha dato – vi sia stata qualche violazione dei richiamati principi di diligenza, correttezza e buona fede nell'esecuzione del rapporto.

Sul punto, infatti, deve ricordarsi che, secondo la nostra giurisprudenza, "la diligenza del buon banchiere deve essere qualificata dal maggior grado di prudenza e attenzione che la connotazione professionale dell'agente consente e richiede. Tale diligenza trova applicazione non solo con riguardo all'attività di esecuzione di contratti bancari in senso stretto, ma anche in relazione ad ogni tipo di atto od operazione che sia comunque oggettivamente esplicato presso una struttura bancaria e soggettivamente svolto da un funzionario bancario. Tale diligenza va valutata, non alla stregua di criteri rigidi e predeterminati, ma tenendo conto delle cautele e degli accorgimenti che le circostanze del caso concreto suggeriscono" (così Cass., 24 settembre 2009 n. 20543).

Ora, non appare in contestazione che la finanziaria, fin dalla comunicazione del 25 agosto 2009, avesse illustrato chiaramente alla cliente che – in mancanza del saldo della posizione debitoria – avrebbe dovuto procedere alla segnalazione della morosità in CAI e in altri sistemi di informazione creditizia.

Da ciò non può che concludersi per la correttezza dell'operato dell'intermediario e per l'infondatezza della domanda avanzata dalla ricorrente.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

P. Q. M.

Decisione N. 587 del 22 giugno 2010

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ANTONIO GAMBARO