



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

IL COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

Dott. Giuseppe Marziale	Presidente
Prof. Avv. Giuliana Scognamiglio.....	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 e 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 30.11.2010 dopo aver esaminato

- il ricorso e la documentazione allegata;
- le controdeduzioni dell'intermediario e la relativa documentazione;
- la relazione istruttoria della Segreteria tecnica,

Fatto

Con ricorso del 17 giugno 2010, il ricorrente espone di avere ottenuto dall'intermediario resistente un finanziamento per la somma di euro 10.150,00, da restituire in 36 rate mensili da euro 80,00 ciascuna, con la previsione, a saldo, di una "maxirata" dell'importo di euro 8.228,80 ovvero di 48 rate da euro 196,11 ciascuna. Esercitando l'opzione, il ricorrente si avvaleva di tale ultima facoltà, altresì modificando, d'intesa con l'intermediario, il piano di ammortamento mediante aumento dell'importo della rata da versare, che, così, passava da euro 196,12 a euro 367,02, come da lettera della società finanziaria del 29 febbraio 2008.

Lamentando l'applicazione, in data 28 gennaio 2010, di una rata di importo pari a euro 734,37, in luogo di euro 367,02, il ricorrente provvedeva a richiedere la

revoca e lo storno dell'addebito RID, precedentemente autorizzato per il rimborso del finanziamento.

Inoltrava, quindi, reclamo con lettera del 6 febbraio 2010, chiedendo che *«venga documentata la asserita richiesta di € 734,37 anziché quella preventivata di € 367,02 della quale mi riconosco debitore quale ultima rata del finanziamento in oggetto»* e diffidando l'intermediario *«dall'effettuare qualsivoglia segnalazione di mancato pagamento a qualsivoglia banca dati e/o C.R.I.F.»*. Le medesime considerazioni venivano ribadite dal ricorrente con ulteriori comunicazioni, via posta elettronica, del 15 e del 19 febbraio 2010.

Con lettera del 10 marzo 2010, l'intermediario inoltrava al cliente *«l'estratto conto aggiornato al 09/03/2010 relativo al Contratto»* dal quale si evince *«che la rata presentata in data 28/02/2008 è stata pari ad € 53,50; ne consegue che il saldo residuo è di € 688,99»*.

Replicava il ricorrente a mezzo di e-mail del 16 marzo 2010, contestando la correttezza dei conteggi effettuati dall'intermediario e richiedendo a quest'ultimo lo svolgimento di ulteriori verifiche.

Con lettera del 29 aprile 2010, la resistente sollecitava il pagamento della somma di euro 688,99.

In data 3 giugno 2010, il ricorrente si rivolgeva a un'associazione di tutela dei consumatori, rappresentando quanto precede e lamentando altresì che *«a seguito di verifica su banche Dati [...] risultano segnalazioni negative in C.R.I.F. malgrado tutta la corrispondenza inviata»*, nella quale – tra l'altro – il ricorrente, riconoscendosi debitore dell'ultima rata chiedeva reiteratamente le coordinate bancarie per poter effettuare il bonifico.

A mezzo del ricorso qui in decisione, il cliente *«richiede intervento conciliativo al fine di dirimere la controversia mediante pagamento della rata di € 367,02 e cancellazione delle evidenze in banche dati (CRIF)»*.

Controdeduce l'intermediario con nota del 15 luglio 2010, evidenziando che *«la citata ristrutturazione della seconda parte del piano di ammortamento, ha generato un'inspiegabile anomalia tecnica. Come si evince, infatti, dal nuovo piano di ammortamento [...] la prima rata del 28.02.2008 della seconda parte di tale piano veniva determinata in € 47,19=, anziché € 367,02= [...] e l'ultima rata del 28.01.2010 in € 734,37=, sempre al posto di quella corretta di € 367,02=»*. Ne deriva, sulla base della rappresentazione offerta dalla resistente, che il ricorrente



«risulta debitore della somma di € 688,99=. Importo che è dato dalla differenza di quanto ancora dovuto per la prima rata del 28.2 2008 e dall'ultima rata di € 367,02= del 28.1.2010, oltre agli accessori contrattualmente previsti». Espone, inoltre, di avere contattato, il 3 marzo 2010, il cliente per via telefonica, «spiegando il disagio tecnico intervenuto e concordando con lo stesso il pagamento della differenza dovuta». Rileva, altresì, che il ricorrente « avrebbe dovuto accorgersi di tale errore della creditrice e segnalare la problematica, dal momento che si tratta evidentemente di errore riconoscibile ex art. 1431 cc; da altro lato, il cliente pretende di giovare dell'impreciso addebito, assumendo di dover corrispondere una somma inferiore a quella concordata in sede di ristrutturazione del debito e formalmente comunicata [...] con lettera del febbraio 2008».

Quanto, invece, alle contestazioni relative a evidenze in banca dati CRIF, sottolinea l'intermediario di averne sospeso la visibilità.

Conclude, quindi, per il rigetto del ricorso.

Con nota del 25 agosto 2010, il ricorrente evidenzia l'inerzia dell'intermediario nel fornire riscontro al reclamo presentato e le generali difficoltà dallo stesso registrate nell'ottenere chiarimenti in ordine all'addebito.

Diritto

L'oggetto della presente controversia investe il disconoscimento da parte del cliente dell'effettivo ammontare del debito residuo a saldo della propria posizione debitoria. Nello specifico, a fronte dell'addebito, a titolo di ultima rata, di un importo ben superiore a quello dovuto (a fronte del quale, il ricorrente ha disposto e ottenuto la revoca e lo storno del relativo RID), egli si riconosce debitore del solo importo di euro 367,02, dovuto quale ultima rata di ammortamento del prestito.

Di converso, l'intermediario resistente denuncia errori nella determinazione degli addebiti, tali da rendere il cliente debitore non solo della detta somma, quale ultima rata, bensì anche della differenza derivante dall'addebito nel mese di febbraio 2008 dell'importo di euro 47,19 in luogo di euro 367,02.

Dall'esame della documentazione depositata dalle parti, e segnatamente del piano di ammortamento comunicato dallo stesso intermediario, si evince che l'importo della rata del 28 febbraio 2008 risulta pari a euro 47,19 e quello dell'ultima rata a euro 731,87.

A fronte della riduzione di tale ultimo importo a euro 367,02, l'intermediario rileva che risulta ancora dovuta, con riferimento alla detta rata del febbraio 2008, la differenza tra l'importo di euro 367,02 e quello effettivamente addebitato al cliente (euro 47,19). Aspetto, quest'ultimo, espressamente contestato dal cliente, che pretende di limitare la propria posizione debitoria al solo importo di euro 367,02, a titolo di ultima rata dell'ammortamento.

Tale domanda non è fondata e, pertanto, non può essere accolta per le seguenti ragioni.

Nel caso di specie, si versa in un'ipotesi di errore di calcolo ex art. 1430 cod. civ., che, come tale, importa la rettifica del contratto. È affermazione comune, in giurisprudenza, che l'errore di calcolo ricorre quando, fermi i dati da computare e il criterio matematico da seguire, si incorra in una svista materiale nelle relative operazioni, rilevabile *prima facie* in base ai dati e al criterio predetti, ed emendabile con la semplice ripetizione del calcolo (cfr., tra le altre, Cass. 6 luglio 1983, n. 4567; Cass. 28 gennaio 1987, n. 835). Non si ha ragione di dubitare che questo sia il caso che qui ricorre, ove, peraltro, la rilevabilità *prima facie* dell'errore è dimostrata dalla stessa condotta del ricorrente, che ha prontamente contestato l'abnormità dell'importo addebitato quale ultima rata rispetto a quello effettivamente dovuto, nonostante la maggior somma fosse espressamente indicata nel piano di ammortamento.

La rettifica che ne consegue impone di correggere anche l'importo della rata di febbraio 2008, anch'esso pari a euro 367,02.

Ne deriva, pertanto, che il debito residuo del cliente ammonta a euro 688,65.

Quanto alla segnalazione del nominativo del ricorrente in CRIF, ricorda il Collegio che «*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*» (art. 4, settimo comma, 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 del 16 novembre 2004). Specifica l'art. 12 del d. lgs. 30 giugno 2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali) che il rispetto delle disposizioni di cui al detto codice «*costituisce condizione essenziale per la liceità e correttezza del trattamento dei dati personali effettuato da soggetti privati e pubblici*».



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Dall'esame della documentazione versata agli atti della presente controversia, emerge che il cliente ha effettivamente ricevuto, per averla prodotta egli stesso, la comunicazione della banca del 29 aprile 2010, ove, con riferimento alla richiesta di pagamento del debito residuo, così si legge: *«Le ricordiamo che il puntuale adempimento degli obblighi contrattuali ci consentirà di garantire una continua attenzione alle Sue esigenze finanziarie, oltre che evitarLe eventuali o ulteriori segnalazioni nelle banche dati che svolgono funzioni di tutela del credito»*. Si aggiunga inoltre che la segnalazione non è legata a un importo preciso, ma concerne il mancato adempimento del debito da parte del cliente finanziato. La segnalazione, quindi, deve ritenersi legittimamente effettuata da parte dell'intermediario.

Qui, inoltre, non è in contestazione la posizione debitoria, dal momento che il ricorrente, insistendo per eseguire il pagamento di 367,02 euro, riconosce il suo debito, ma per un importo inferiore al dovuto.

Per l'insieme delle ragioni che precedono, il Collegio respinge il ricorso.

Poiché tuttavia la condotta complessiva tenuta dall'intermediario non sfugge a censura sul piano dell'insufficiente chiarezza e trasparenza delle informazioni rese al cliente in ordine all'errore di calcolo nella determinazione del piano di ammortamento, Il Collegio, al fine di favorire le relazioni tra intermediari e clienti, in attuazione di quanto previsto dal par. 4, comma 1, delle Disposizioni della Banca d'Italia sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, invita l'intermediario a curare maggiormente la tempestività e la chiarezza delle informazioni rese, al fine di garantire alla clientela piena consapevolezza e conoscenza di tutti gli aspetti relativi ai rapporti in essere.

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