

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

- | | |
|---|--|
| - Prof.ssa Antonella Maria Sciarrone Alibrandi | Presidente |
| - Prof. Avv. Emanuele Cesare Lucchini Guastalla | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| - Dott.ssa Valentina Piccinini | 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 24 maggio 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 24 aprile 2008 la Ricorrente, unitamente al figlio, stipulava con la Banca resistente (d'ora in poi, "la Banca"), un contratto di conto corrente bancario.

Riferisce la Ricorrente che, in fase di apertura del conto, era stato pattuito un tasso di interesse creditore del 3% per il periodo dal 24 aprile 2008 fino al 31 dicembre 2008.

A gennaio 2009 la Ricorrente, esaminati gli estratti conto inviati dalla Banca, si avvedeva che il tasso di interesse corrisposto sulle somme depositate era stato pari allo 0,025%, anziché quello convenuto del 3%.

Recatasi in filiale, contestava l'importo accreditato e riferiva inoltre che, in tale sede, l'errore veniva riconosciuto da parte di una dipendente della Banca e che, contestualmente, le veniva proposta la corresponsione di una somma *una tantum* pari a 250€ da corrispondersi in due *tranches*: la prima, pari a 100€, nel mese di febbraio e la seconda, pari a 150 €, nel mese di marzo.

Ritenendosi insoddisfatta della proposta, si rivolgeva alla responsabile della filiale. Quest'ultima garantiva che avrebbe contattato la sede per la normalizzazione della sua situazione attraverso il ricalcolo degli interessi dovuti applicando il tasso del 3%.

Con l'estratto conto al 31 marzo 2009, le venivano accreditate delle somme di sbilancio competenze per liquidazione per il 3° e 4° trimestre del 2008, mentre nulla le veniva corrisposto per il 2° trimestre e, comunque, rileva la Ricorrente, in nessun caso le riliquidazioni erano state calcolate al 3%.



Nuovamente insoddisfatta, il 4 giugno 2009 la Ricorrente inviava formale reclamo alla Banca chiedendo il tempestivo accredito degli interessi non ancora corrisposti, nel rispetto degli accordi intervenuti.

La Banca riscontrava il reclamo in data 10 ottobre 2009, contestando la domanda avanzata dalla Ricorrente in quanto, a suo dire, il tasso di interesse creditore pattuito era dello 0,025%, vale a dire quello applicato. Ciò nonostante, la Banca richiedeva alla Ricorrente, al fine di procedere con ulteriori approfondimenti, l'invio della documentazione comprovante la pattuizione di un tasso pari al 3%.

La Ricorrente replicava il 2 novembre 2009 manifestando il proprio disappunto per il contenuto e i tempi della risposta ed allegava il documento di sintesi dal quale risultava la pattuizione di un tasso di interesse creditore del 3%.

La Banca riscontrava la suddetta ultima replica della Ricorrente solo in data 26 luglio 2010, non facendo alcuna menzione del contratto, ma limitandosi ad eccepire alla Ricorrente di non aver mai contestato i vari prospetti di liquidazione, ricevuti a far data dall'accensione del rapporto, nei quali venivano riportati, tra le altre cose, i tassi creditori applicati. Per questo motivo, dichiarava di non poter accogliere la richiesta della Ricorrente.

Insoddisfatta della risposta ottenuta dalla Banca, il 29 ottobre 2010 la Ricorrente, in qualità di consumatore, presenta ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario chiedendo l'accredito di una somma pari a circa Euro 1.112,00 per interessi non corrisposti.

In data 15 dicembre 2010, la Banca presenta le proprie controdeduzioni nelle quali, preliminarmente, eccepisce l'improcedibilità del ricorso rilevando il decorso del termine di 12 mesi dalla data di presentazione del reclamo, affermando che il primo reclamo è datato 4 giugno 2009.

Nel merito, la Banca osserva che, dal testo contrattuale, risulta che il tasso di interesse creditore convenuto dalle parti, per il periodo aprile 2008 – dicembre 2008, non era del 3%, come sostenuto dalla Ricorrente, bensì dello 0,025 %, come effettivamente applicato. Osserva, inoltre, che la Ricorrente ha sporto reclamo soltanto a giugno del 2009, senza aver mai contestato i prospetti di liquidazione riferiti al 2008, riportanti i tassi creditori applicati.

La Banca precisa, inoltre, che, in data 1 gennaio 2009, il personale della Filiale di Vimercate, nell'intento di favorire i rapporti con la cliente, considerate le sue ripetute lamentele, aveva disposto una variazione migliorativa del tasso, con efficacia retroattiva, portandolo all'1,25%.

La Banca rileva, infine, di aver disposto successive modifiche peggiorative del tasso – ai sensi dell'art. 15 del contratto di conto corrente – riducendolo allo 0,75%, con efficacia dal 27 aprile 2009, e poi allo 0,25% con decorrenza dal 6 luglio 2009 e allo 0,01% dal 20 ottobre 2009. Precisa che le modifiche unilaterali sono state regolarmente comunicate alla Ricorrente ai sensi dell'art. 118 TUB.

In conclusione, la Banca chiede all'ABF, in via principale, la dichiarazione di inammissibilità del ricorso e, in via subordinata, il rigetto delle richieste della Ricorrente.

Considerato il procedimento maturo per la decisione, questo Collegio lo ha esaminato nella seduta del 24 maggio 2011.

DIRITTO



In via preliminare, spetta a questo Collegio esaminare l'eccezione di improcedibilità del ricorso – sollevata dalla Banca – per il superamento del termine di dodici mesi dalla presentazione del reclamo.

Ritiene il Collegio che tale eccezione debba essere respinta.

L'art. 5, comma 1 (*"Avvio del procedimento"*) della Delibera CICR n. 275 del 29 luglio 2008, recante la disciplina dei sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela ai sensi dell'articolo 128-bis del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, e successive modificazioni, dispone che *"1. Il cliente rimasto insoddisfatto o il cui reclamo non abbia avuto esito nel termine di cui all'articolo 4, comma 3, può presentare il ricorso, direttamente o attraverso la propria associazione di categoria, dandone tempestiva comunicazione all'intermediario, purché non siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo"*.

Nello stesso senso, nelle Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, Sez. VI, par. 2 (*Avvio del procedimento*) si legge che *"Il ricorso all'ABF non può essere proposto qualora siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario"*. Il punto 6 (*Regime transitorio*) dei *"Chiarimenti su questioni applicative della disciplina"* recita poi che *"Le disposizioni prevedono che il ricorso all'ABF debba essere necessariamente preceduto da una fase di reclamo presso l'intermediario e che il ricorso non possa essere proposto qualora siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo stesso. Ciò premesso, nella prospettiva di agevolare l'accesso al nuovo sistema, il reclamo proposto dal cliente all'intermediario anteriormente al 15 ottobre 2009 (data di avvio dell'operatività dell'ABF) sarà considerato idoneo presupposto per la presentazione del ricorso all'Arbitro sulla medesima questione. Peraltro, nel caso in cui tale reclamo sia stato presentato da oltre 12 mesi, il ricorrente potrà proporre ricorso all'ABF previa ripresentazione del reclamo all'intermediario. Resta fermo che – come previsto dalle disposizioni – non possono essere sottoposte all'ABF controversie riguardanti operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2007"*.

Ciò premesso, considerato che il primo reclamo fu proposto in data 4 giugno 2009 e che l'ultima disposizione citata fa salva la ripresentazione del reclamo qualora siano già trascorsi dodici mesi dalla presentazione del primo reclamo, poiché la Ricorrente ha provveduto alla reiterazione del reclamo in data 2 novembre 2009 ed il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario è stato presentato il 29 ottobre 2010, dunque entro il termine di 12 mesi, il ricorso deve intendersi ricevibile.

Nel merito, si deve ora procedere con l'accertamento del tasso di interesse creditore applicabile.

Il documento contrattuale prodotto dalle parti (sia la copia per il cliente, che la copia per la Banca) reca come frontespizio un documento di sintesi nel quale l'interesse creditore è stato modificato a penna. In particolare, è stata depennata l'indicazione del TAN allo 0,0250% e aggiunta, sempre a penna, l'indicazione del 3%. Il contratto, nella parte che si riferisce alle condizioni economiche, reca invece l'indicazione del TAN allo 0,0250%, senza alcuna modifica.

Nel documento di sintesi, inoltre, si legge che *"Il presente documento di sintesi è unito al testo contrattuale per formarne parte integrante e sostanziale e viene siglato unitamente allo stesso per garantirne la completezza e l'integrità, in presenza del Correntista"*.

Stante l'evidente diversità tra il tasso aggiunto a penna nel Documento di sintesi e quello contenuto nel corpo del contratto, è necessario procedere con l'interpretazione del regolamento contrattuale. Com'è noto, ai sensi dell'art. 1342 cod. civ., nei contratti conclusi mediante la sottoscrizione di moduli o formulari (quale è, senza dubbio, quello *de quo*) le clausole aggiunte sulla base di specifiche trattative tra le parti *"prevalgono su*



quelle del modulo o formulario qualora siano incompatibili con esse, anche se queste ultime non siano state cancellate”.

Secondo l'orientamento consolidato di giurisprudenza e dottrina, le clausole aggiunte prevalgono su quelle del modulo solo se ed in quanto sussista un effettivo contrasto tra le prime e le seconde (cfr., da ultimo, Cass. 28 agosto 2007, n. 18180, la quale ha sancito che “[...]in tema di contratti conclusi mediante moduli o formulari predisposti da una delle parti, la disposizione dell'art. 1342 c.c., comma 1, si applica esclusivamente ove sussista un contrasto tra le clausole aggiunte e quelle predisposte a stampa, per sancire la prevalenza delle prime”).

Nel caso di specie, il contrasto pare a questo Collegio evidente, posto che si tratta della cancellazione del tasso unilateralmente predisposto con sostituzione di uno, oggetto di trattativa individuale, significativamente diverso, molto più favorevole per il cliente, e contenuto in un documento che costituisce parte integrante del contratto. Il tasso aggiunto a penna deve, pertanto, ritenersi prevalere.

Da ultimo, in merito all'eccezione sollevata dalla Banca riguardante la mancata contestazione degli estratti conto da parte della Ricorrente, questo Collegio ricorda che, secondo l'ormai unanime e consolidato orientamento giurisprudenziale, la mancata tempestiva contestazione dell'estratto conto trasmesso da una banca al cliente determina l'inoppugnabilità degli accrediti e degli addebiti solo sotto il profilo contabile, ma non sotto quello della validità e dell'efficacia dei rapporti obbligatori dai quali derivano le partite inserite nel conto (in questo senso, in giurisprudenza, v. Cass., 19 marzo 2007, n. 6514 e Cass., 18 maggio 2006, n. 11749).

Per altro, conformemente al citato orientamento, il Collegio di Milano dell'ABF si è pronunciato in materia di efficacia probatoria degli estratti conto e relative modalità di contestazione in diverse occasioni. Cfr., *ex multis*, la decisione n. 357/10 del 12 maggio 2010, nella quale si afferma: “Orbene, è noto che, secondo la normativa in materia - cfr. l'art. 1832 cod. civ., nonché l'art. 119, comma 2°, D. Lgs. 385/93 - e la giurisprudenza che si è occupata dell'argomento, la mancata tempestiva contestazione dell'estratto conto trasmesso da una banca al cliente determina l'inoppugnabilità degli accrediti e degli addebiti solo sotto il profilo contabile, ma non sotto quelli della validità e dell'efficacia dei rapporti obbligatori dai quali derivano le partite inserite nel conto. (...) In questa prospettiva, dunque, l'approvazione anche tacita dell'estratto conto non impedisce al correntista di sollevare contestazioni in ordine alla validità ed all'efficacia dei rapporti obbligatori dai quali derivano i suddetti addebiti ed accrediti, e cioè quelle fondate su ragioni sostanziali attinenti alla legittimità, in relazione al titolo giuridico, dell'inclusione o dell'eliminazione di partite del conto corrente”.

Anche questa eccezione sollevata dalla Banca deve, dunque, essere respinta.

PQM

Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario riconosca alla ricorrente gli interessi nella misura del 3%, dedotto quanto già corrisposto, per il periodo compreso tra aprile e dicembre 2008.

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 alla ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Decisione N. 1395 del 07 luglio 2011

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ANTONELLA MARIA SCIARRO