

IL COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

- Prof. Avv. Enrico Quadri..... Presidente
- Dott. Comm. Leopoldo Varriale..... Membro designato dalla Banca d'Italia
- Prof. Avv. Ferruccio Auletta..... Membro designato dalla Banca d'Italia
- Prof. Avv. Nicola Rocco di Torrepadula..... Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario
- Prof. Avv. Giuseppe Guizzi..... Membro designato da Confindustria di concerto con Confcommercio, Confagricoltura e Confartigianato (estensore)

nella seduta del 22 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 vicenda portata alla cognizione del Collegio attiene alla correttezza della condotta di un intermediario in relazione alle modalità di erogazione del credito ad un'impresa, e successiva gestione del rapporto. Questi, in sintesi, i fatti oggetto del procedimento.

La controversia trae origine da un affidamento in conto corrente a suo tempo concesso al ricorrente, titolare di un'impresa individuale, dall'intermediario odierno resistente. Nell'agosto del 2009 il cliente - deciso a porre termine all'esercizio dell'attività imprenditoriale in forza di sopravvenuti gravi problemi di salute - chiedeva all'intermediario di ricevere copia dell'"*estratto conto*" per ricostruire la propria posizione debitoria, invitandolo nel contempo a sospendere l'applicazione degli interessi trimestrali sul fido in essere, in considerazione delle sue richiamate difficoltà personali.

In assenza di riscontri a tale comunicazione, nel novembre del 2009 la moglie del ricorrente, in regime di comunione legale dei beni, indirizzava all'intermediario una nuova nota,

lamentando di avere avuto conoscenza solo nel mese di luglio - in modo, peraltro, occasionale - dell'esistenza di una posizione debitoria per ca. € 70.000,00 in capo al marito. Dopo aver sottolineato che l'omissione di ogni informativa anche nei suoi riguardi circa l'affidamento concesso al coniuge costituirebbe una violazione di "*quanto previsto dal [...] regime patrimoniale*", nella nota la scrivente osservava peraltro che il marito versava da tempo in precarie condizioni economiche e che già sei anni prima, lo stesso aveva maturato gravi insolvenze nei confronti del sistema bancario, risolte personalmente dalla scrivente che aveva, allo scopo, assunto un cospicuo impegno finanziario.

Tanto premesso, la scrivente - ribadito quanto già osservato dal coniuge nella precedente comunicazione del mese di agosto, ossia che lo stesso aveva ormai avviato la chiusura della propria attività per gravi problemi di salute - dichiarava la propria personale disponibilità a versare - anche nell'intento di tutelare del "*buon nome*" della famiglia - il 20% della complessiva esposizione debitoria, a saldo di ogni pretesa.

In mancanza di riscontro anche a tale comunicazione, il ricorrente inviava personalmente ancora una comunicazione in data 14 dicembre 2009, con la quale reiterava all'intermediario la richiesta di invio della documentazione afferente al rapporto contrattuale già avanza nel mese di agosto, in particolare sollecitando l'invio degli estratti conto e dei riassunti scalari relativi agli ultimi cinque anni. Ciononostante, l'intermediario ha continuato a non fornire alcun tipo di riscontro; solo nel marzo 2010 scriveva al cliente, senza prendere posizione sulle richieste ripetutamente formulate e limitandosi a comunicargli la revoca del fido in c/c, con richiesta di rientro entro 15 giorni dalla complessiva esposizione, pari a € 71.375,64, oltre interessi.

A fronte di tale atteggiamento dell'intermediario, il cliente, conferendo alla moglie espresso potere di rappresentanza a tal fine, presentava ricorso all'ABF.

Nel ricorso la moglie del cliente, nella indicata qualità di rappresentante volontario, ha sinteticamente riportato i fatti antecedenti all'insorgere della controversia e riguardanti lo sviluppo del rapporto. In particolare, ha riferito che, circa cinque anni or sono, lei stessa era stata contattata da un responsabile dell'intermediario che le aveva chiesto di prestare fideiussione per facilitare la concessione di un fido a favore del marito, la cui attività già allora versava in situazione assai precaria, e che in quell'occasione aveva rifiutato di rilasciare qualunque garanzia, diffidando anzi l'intermediario dal concedere nuovo credito al coniuge, appena coinvolto in un "*dissesto finanziario*" per il quale la medesima scrivente era stata costretta ad indebitarsi personalmente con un finanziamento tuttora in essere.

Precisava quindi la scrivente che di nuovo nel luglio 2009 aveva ricevuto telefonicamente l'invito a recarsi in filiale per concertare un piano di rientro dell'affidamento al marito, concesso nonostante il suo rifiuto allora opposto di rilasciare garanzia. Nel corso in un incontro presso l'intermediario aveva così appreso che il credito era stato accordato al cliente, all'insaputa dei suoi familiari, grazie alla fideiussione di un soggetto terzo *"che, pare, faccia parte del Consiglio di Amministrazione della Banca"*.

Il ricorso precisava, ancora, che nonostante tutto quanto esposto, e a dispetto dunque della stessa comunicazione del cliente del mese di agosto, l'intermediario ancora nel mese di settembre del 2009 avrebbe riconosciuto al cliente un *"adeguamento del fido"* fino a € 70.000,00 *"non in base ad una valutazione dell'attività commerciale, del volume di affari e della situazione finanziaria, ma grazie ad una garanzia rilasciata dal sig. [fideiussore] che si è inserito arbitrariamente, e non riusciamo a capire per quali fini"*.

Alla luce di tutto quanto esposto - dopo avere ricordato che la proposta di definizione delle pendenze con un versamento a saldo e stralcio pari al 20% del debito maturato, formulata con la nota del 19 novembre 2009, era rimasta priva di riscontro, e che la medesima sorte aveva avuto la successiva proposta (formulata in un incontro con un responsabile dell'intermediario) di provvedere al pagamento del 35% del debito con rimessione della restante parte - lamentando che l'intermediario non aveva ritenuto nemmeno di soddisfare le richieste di ricevere copia degli estratti conto e dei riassunti scalari relativi agli ultimi cinque anni, il ricorrente, come rappresentato, concludeva chiedendo all'ABF di far sì che l'intermediario: (i) accetti la proposta transattiva da ultimo formulata, con il versamento del 35% dell'esposizione al 19/7/2009 e remissione della restante parte; (ii) si astenga da qualsiasi iniziativa legale finché non abbia prodotto copia della documentazione richiesta, necessaria alla parte per disporre degli elementi di giudizio in vista di eventuali azioni di difesa.

L'intermediario ha replicato al ricorrente con controdeduzioni tempestivamente depositate, nelle quali ha innanzitutto proceduto ad una descrizione di sintesi in merito al rapporto contrattuale intercorrente con il ricorrente e al suo svolgimento. Al riguardo l'intermediario ha, in particolare, specificato che l'apertura di credito in conto corrente era stata concessa in data 28 giugno 2004 al cliente, in proprio e quale legale rappresentante dell'omonima impresa individuale, e che sin dall'inizio, il relativo conto corrente aveva sempre presentato saldo negativo e totale utilizzo del fido accordato; tuttavia, era sempre stato caratterizzato da continue movimentazioni.

L'intermediario ha quindi precisato che a seguito dell'aggravarsi della situazione finanziaria del ricorrente e in considerazione della volontà di quest'ultimo di estinguere il proprio debito (cfr. lettera dell'agosto 2009), essa con nota dell'11 marzo 2010 ha revocato l'apertura di credito, intimando il rientro dalla posizione debitoria (complessivamente ammontante a € 73.935,26) entro 15 giorni.

Venendo alle contestazioni del ricorrente, l'intermediario riferisce del reclamo formulato - precedentemente alla revoca - dal coniuge del cliente senza la "*benché minima legittimazione*", deducendo l'infondatezza delle rimostranze ivi formulate circa la mancata informativa che il coniuge, in quanto in regime di comunione legale, avrebbe preteso al momento della concessione del credito, e valutando come inaccettabile la proposta di estinzione del debito con versamento del solo 20% dell'importo dovuto, così come inaccettabile anche la successiva richiesta avanzata dal coniuge e riproposta per il tramite del ricorso all'ABF, volta al versamento del 35% dell'esposizione in capo al ricorrente e rimessione della restante parte.

In merito al ricorso, l'intermediario sostiene che esso sarebbe in primo luogo irricevibile per "*inesistenza del preventivo reclamo all'intermediario, quale condizione preliminare e necessaria per adire l'Arbitro Bancario e Finanziario*". Ad avviso del resistente non potrebbe essere, infatti, considerato alla stregua di reclamo la lettera inviata dal coniuge del cliente, "*priva in tale fase di alcuna legittimazione*", la quale oltretutto conteneva esclusivamente una richiesta di estinzione del debito e dunque in assenza di specifiche contestazioni risultava inidonea ad avviare "*un'effettiva e soddisfacente interlocuzione tra l'intermediario e il cliente, volta a consentire il chiarimento delle rispettive posizioni e favorire, ove possibile, una composizione bonaria della lite*".

Peraltro, anche a voler considerare la corrispondenza intercorsa tra le parti idonea a costituire la preventiva fase di reclamo, l'intermediario sottolinea egualmente l'irricevibilità del ricorso sulla base della pretesa incompetenza dell'Arbitro Bancario Finanziario a pronunciarsi in merito alla congruità della proposta di estinzione. Tale determinazione spetta esclusivamente agli organi interni dell'istituto creditizio, che "*decidono valutando i molteplici aspetti di ogni vicenda e la sostenibilità del rischio di impresa connesso alle specifiche operazioni*".

In via di ulteriore subordine, la resistente contesta, infine, nel merito la fondatezza del ricorso, per l'inconsistenza delle doglianze formulate dal cliente. Prive di ogni ragionevolezza sarebbero le rimostranze in merito al comportamento dell'istituto di credito

che avrebbe omesso di informare della concessione del credito il coniuge del cliente in regime di comunione legale dei beni. Il regime che regola i rapporti patrimoniali in costanza di matrimonio, secondo quanto si afferma nelle controdeduzioni, non fonderebbe alcun diritto del coniuge a ricevere informazioni in merito ad un contratto riguardante esclusivamente l'altra parte.

Né avrebbero pregio le generiche contestazioni mosse in ordine alla modalità di "erogazione del finanziamento" e all'intervento quale garante di un soggetto qualificato come "sconosciuto", spettando esclusivamente agli "organi preposti" della banca la delibera in ordine all'erogazione del credito quando ritengano sussistenti le relative condizioni e presupposti.

Sulla base di tutte le considerazioni sopra riassunte, l'intermediario ha concluso chiedendo che il ricorso venga rigettato, perché irricevibile o, in subordine, per l'infondatezza dei fatti contestati dal cliente.

Le controdeduzioni dell'intermediario sono state comunicate al cliente che ha brevemente replicato con nota, insistendo peraltro nelle deduzioni già formulate con il ricorso.

DIRITTO

Occorre innanzitutto esaminare l'eccezione d'irricevibilità del ricorso sollevata dall'intermediario in ragione di un'asserita assenza del preventivo reclamo che costituisce presupposto per l'accesso alla procedura davanti all'ABF. Reclamo che, secondo il resistente, non potrebbe identificarsi con la lettera del novembre 2009 inviata dal coniuge del cliente.

L'eccezione, ad avviso del Collegio, non è fondata.

Innanzitutto è da respingere la considerazione svolta dall'intermediario relativamente al fatto che l'impossibilità di riconoscere nella lettera citata un reclamo deriverebbe dalla circostanza che questa non è stata inviata personalmente dal cliente, bensì da sua moglie che a quella data non aveva alcuna espressa legittimazione rappresentativa, conferitale dal cliente solo per il ricorso. A questo proposito sembrano al Collegio decisive due considerazioni: la prima, se si vuole più generale, che attiene alla funzione del reclamo nel contesto del procedimento avanti l'Arbitro Bancario Finanziario; la seconda, invece, che attiene alla concreta vicenda sottoposta ad esame.

In via generale sembra, infatti, al Collegio che se la funzione del reclamo è - come sostiene del resto anche l'odierno resistente - quella di individuare il perimetro delle contestazioni in merito allo sviluppo e all'andamento di un dato rapporto contrattuale, al fine di consentire per un verso la possibilità di una bonaria conciliazione del contrasto tra le parti e per altro verso per delimitare l'ambito della controversia che poi, in caso di esito non soddisfacente del reclamo, si devolgerà alla soluzione dell'Arbitro, affinché questa funzione possa essere assolta non è tanto centrale che il reclamo provenga specificamente da colui con cui il rapporto sia intrattenuto, quanto piuttosto che *il reclamo sia, seppure lato sensu, obiettivamente riferibile al cliente*, e che in esso sia definito in modo chiaro quale sia il rapporto per cui vi è contestazione e quali siano le misure che si chieda all'intermediario di adottare. In altri termini, in una fase ancora assolutamente preliminare del procedimento - e che, anzi, per molti aspetti si pone al di fuori di quella propriamente volta alla soluzione della controversia - non appare ragionevole richiedere un assoluto rigore di forme, e dunque la piena identità tra reclamante e cliente, e comunque l'esistenza di un formale titolo rappresentativo con cui il primo possa far valere le istanze del secondo, potendo ritenersi sufficiente l'esistenza di ragioni obiettive - come appunto è nel caso il rapporto di *coniugio* - che consentano di considerare che il reclamo, inerente ad un determinato rapporto, è appunto presentato dell'interesse di chi è parte del medesimo.

Ma, come si diceva, a questa prima considerazione se ne può aggiungere una seconda che ha una più diretta attinenza con la concreta vicenda esaminata. Vale a dire che in relazione al rapporto per cui è controversia non par dubbio che la posizione assunta dalla moglie del cliente nella fase del reclamo possa essere configurata alla stregua di una vera e propria *negotiorum gestio*; appunto perché la moglie del ricorrente agiva sicuramente per la cura dell'interesse del marito il quale, a cagione delle precarie condizioni di salute più volte ricordate, appariva evidentemente impossibilitato a farlo. Il che sembra allora bastare per configurare entrambi i requisiti richiesti dalla disposizione di cui all'art. 2028 cod. civ per radicare in capo all'agente un'autentica legittimazione rappresentativa rispetto all'interesse gestito; e ciò poi ancor più considerando che per un verso *(i)* è stato lo stesso cliente a coltivare l'interlocuzione con la banca con la lettera del 14 dicembre, a cui allora può riconoscersi, ad ogni buon conto, anche valore di ratifica della iniziativa assunta dalla moglie, e per altro verso *(ii)* è stato persino l'intermediario, nel corso della fase del reclamo, che ha mostrato di attribuire alla moglie del ricorrente un ruolo di gestore di affari nell'interesse del cliente, tanto da considerarla un interlocutore privilegiato per la

sistemazione dell'esposizione debitoria (si ricordino, infatti, in proposito gli incontri di luglio e di novembre, tra la moglie del ricorrente e alcuni responsabili dell'intermediario di cui si parla nel ricorso e non contestati dal resistente nelle controdeduzioni).

Ma nemmeno può condividersi il secondo argomento evocato dal resistente per escludere che la comunicazione di novembre possa configurarsi in termini di reclamo: vale a dire che suo tramite il cliente si sarebbe limitato ad avanzare una proposta di definizione a saldo e stralcio dell'esposizione debitoria. Anche a prescindere dalla considerazione che in termini di *petitum* il contenuto della lettera del novembre è perfettamente coerente con il successivo ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario - il che evidentemente già denota che l'intenzione del cliente era proprio quella di chiamare l'intermediario a confrontarsi con la domanda che, in difetto di spontaneo accoglimento, sarebbe stata devoluta alla cognizione dell'ABF - sembra per vero decisivo il rilievo che la lettera, valutata anche nel contesto e alla luce delle precedenti e successive comunicazioni inviate dal cliente, è sufficientemente chiara quanto al merito delle contestazioni avanzate, attinenti appunto alla violazione da parte dell'intermediario di doveri di buona fede e correttezza nella erogazione del credito al ricorrente e nella gestione del relativo rapporto, offrendo così tutti gli strumenti al resistente per valutare se conciliare bonariamente l'incipiente lite, la quale altrimenti, in difetto di conciliazione, avrebbe potuto essere devoluta all'Arbitro.

Quella relativa all'assenza di preventivo reclamo non è, peraltro, l'unica eccezione di irricevibilità del ricorso sollevata dall'intermediario, il quale sostiene che alla medesima conclusione si dovrebbe giungere anche in ragione del fatto che la domanda articolata dal ricorrente - dichiarare la banca tenuta ad accettare la proposta di definizione a saldo e stralcio dell'esposizione debitoria - esulerebbe dalla competenza dell'ABF.

A questo proposito osserva il Collegio che quello posto dal resistente non è tanto un problema d'irricevibilità del ricorso, il quale invero soddisfa le condizioni formali richieste dalle disposizioni di attuazione per adire l'ABF, e nemmeno un problema di incompetenza perché in definitiva anche la domanda principale come articolata implica un preliminare di accertamento della violazione o meno da parte dell'intermediario dei doveri di correttezza e buona fede nell'esecuzione del rapporto contrattuale. La questione sollevata dall'intermediario investe, invece, la possibilità giuridica da parte del Collegio, anche di fronte ad un eventuale accertamento della fondatezza delle contestazioni mosse dal cliente all'intermediario, di tutelare l'interesse sostanziale vantato dal cliente e pregiudicato dalla condotta dell'intermediario concedendo il tipo di provvedimento richiesto.

Ebbene, se viene considerata da questo angolo visuale, al Collegio non sembra dubbio che l'eccezione risulti fondata e debba pertanto essere accolta, con conseguente rigetto della domanda principale formulata dal cliente.

Gli è, infatti, che di fronte a violazioni di doveri di correttezza e buona fede nell'erogazione del credito e nella gestione del rapporto - del che, non senza qualche fondamento, si duole il ricorrente - quel che potrebbe essere accordato dal Collegio è solo un provvedimento di tipo risarcitorio dei danni che eventualmente si dimostrino essere ricollegabili sotto un profilo di diretta causalità a tali violazioni, mentre in nessun caso il Collegio può adottare un provvedimento del tipo di quello che è, invece, l'unico concretamente invocato; provvedimento con cui si chiede, ben diversamente, di dichiarare perfezionata un vera e propria transazione tra cliente ed intermediario. Alla possibilità di accordare siffatta forma di tutela all'interesse del cliente osta, all'evidenza, il principio della libertà contrattuale, che permette all'intermediario di apprezzare liberamente se accedere a proposte di tipo transattivo, e la tipicità, nel nostro ordinamento, dei casi in cui può essere disposto coattivamente l'adempimento di un obbligo a contrarre. Casi che certo non ricorrono nell'ipotesi di specie.

Se la domanda principale del ricorrente deve essere rigettata, a conclusione diversa si deve giungere, invece, rispetto alla seconda domanda formulata dal cliente, se non nella parte in cui chiede di ordinare all'intermediario di non agire per il recupero del credito - di nuovo anche in questo caso trattandosi di un tipo di misura che l'ordinamento non contempla, e che come non potrebbe essere accordata dall'autorità giudiziaria allo stesso modo non può nemmeno essere accordata dall'ABF - certamente là dove chiede di ordinare all'intermediario la consegna della documentazione relativa al rapporto contrattuale inutilmente richiesta nella fase antecedente alla proposizione del reclamo e nel corso di esso, e segnatamente gli estratti conto e i riassunti scalari relativi agli ultimi cinque anni di durata del rapporto

Ed invero a questo proposito sembra sufficiente osservare che quello ad ottenere copia dei documenti relativi all'andamento del rapporto è un diritto fondamentale del cliente, sempre azionabile senza bisogno dell'esistenza di particolari presupposti, e che l'intermediario non può rifiutarsi di soddisfare. Ebbene, poiché nel caso la richiesta di consegna delle copie è stata ripetutamente avanzata, e considerato che l'intermediario nel corso del procedimento non ha dimostrato di avervi provveduto, tanto basta all'accoglimento della richiesta.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

P.Q.M.

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dichiara l'intermediario tenuto alla consegna della documentazione richiesta dal cliente.

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
ENRICO QUADRI