



## IL COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

Dott. Giuseppe Marziale .....	Presidente
Avv. Bruno De Carolis.....	Membro designato dalla Banca d'Italia [Estensore]
Dott. Claudia Rossi .....	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
Prof.ssa Liliana Rossi Carleo.....	Membro designato dal C.N.C.U.

nella seduta del 16.07.2010 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 ricorrente riferisce che in data 08/06/2005 l'intermediario gli ha concesso un finanziamento di 5.000 euro, garantito verbalmente dal datore di lavoro; dopo pochi giorni la banca ha deciso di revocare il finanziamento, a causa del suo improvviso licenziamento, e ha richiesto la restituzione immediata dell'intero importo erogato. Non potendo restituire l'intero importo di euro 5.000, il ricorrente ha versato un assegno di euro 1.745,59 e, a fronte del parziale rientro, la banca gli ha offerto un nuovo prestito di euro 3000, estinguibile in 36 rate mensili ciascuna di euro 93,66, purché garantito dai propri genitori. Nel marzo del 2007 il ricorrente



si è trasferito all'estero per ragioni di lavoro e la madre in data 27/03/2007, avendo calcolato che circa la metà del debito era stata pagata, decide di estinguere anticipatamente il debito residuo relativo al finanziamento, versando quello stesso giorno la somma di euro 1.800, così come le era stato indicato telefonicamente dal vice direttore della Filiale qualche giorno prima.

Invece, successivamente, gli stessi hanno ricevuto solleciti di pagamento nel periodo dal 28/07/2008 al 7/01/2009, per cui, pur sospettando che tali solleciti fossero dovuti ad un errore di calcolo della banca, hanno effettuato tre successivi versamenti per un totale di 420 euro (170 euro, 100 euro e 150 euro), certi che non vi fossero più sospesi con la banca. Invece, il 17/06/2009 il ricorrente ha ricevuto un'ulteriore lettera raccomandata con la quale la banca gli intimava il pagamento entro dieci giorni del corrispettivo di tre rate pari ad euro 277,42 più gli interessi di euro 3,56 maturati al 12/06/2009.

Non riuscendo a spiegarsi il perché di questo ennesimo invito a pagare rate di un debito ritenuto ormai estinto nel 2007 e per il quale era stata pagata anche l'ulteriore somma complessiva di 420 euro, il 18 giugno 2009 il ricorrente, con raccomandata, ha chiesto alla banca chiarimenti e documentazione giustificativa dei pagamenti richiesti, dei tassi inizialmente applicati e se vi fossero state modifiche del tasso, non comunicate, che giustificassero l'aumento degli importi richiesti .

A tale lettera l'intermediario non ha fornito risposta. Ha invece inviato 15 giorni dopo una "proposta di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali" del contratto di conto corrente alla quale il ricorrente ha risposto (lettera del 24/7/2009), dichiarando di voler recedere dal rapporto. L'intermediario, solo dopo diversi mesi di ritardo e su sollecito del cliente gli ha comunicato verbalmente di non poter dar seguito alla chiusura del conto "se non previa copertura del relativo saldo debitore di euro 211,05". Il 1° ottobre 2010 la banca ha formalizzato il recesso dal contratto di conto corrente e un'intimazione di pagamento della somma di 211,05 euro entro il giorno successivo. Lo stesso giorno al cliente è stata inviata un'altra lettera raccomandata con la quale gli veniva intimato il pagamento degli importi ancora dovuti per il finanziamento del 2005. Al riguardo il ricorrente ha riferito di aver ricevuto entrambe le missive il giorno sabato 3 ottobre



2010, a termine per l'adempimento già scaduto (a riprova allega la ricevuta di ritorno) in giorno di chiusura della filiale. Il primo giorno utile al pagamento, ossia lunedì 05/10/2009, il padre del ricorrente ha versato allo sportello la somma di 321,88 euro. In quella sede il padre del ricorrente ha chiesto e ottenuto da un'impiegata della banca rassicurazioni circa la definitiva chiusura della posizione debitoria del figlio.

Ciononostante, dopo qualche mese, il ricorrente, recatosi in filiale per verificare l'effettiva chiusura del conto, ha invece appurato che il conto era ancora aperto, non era stata contabilizzata la somma di 321,88 euro versata dal genitore e riportava un saldo negativo di 283,31 euro.

Il ricorrente alla luce di quanto esposto, chiede nel ricorso all'ABF:

1. l'accertamento di anomalie contabili che dovessero emergere con riferimento al rimborso del finanziamento dallo stesso stipulato con l'intermediario e con riguardo al conto corrente;
2. la restituzione delle somme versate in eccesso;
3. la cancellazione, previa declaratoria dell'illegittimità della segnalazione in CRIF per mancanza di preavviso, del proprio nominativo e di quello dei propri genitori, quali garanti del finanziamento;
4. il risarcimento del danno, "materiale e morale" per detta segnalazione, avendo la stessa comportato la mancata concessione di un "finanziamento governativo" per l'acquisto dell'attrezzatura necessaria per lo svolgimento del proprio lavoro;
5. la chiusura del conto corrente al medesimo intestato senza spese a partire dal recesso comunicato dal ricorrente il 24 luglio del 2009.

Nelle sue controdeduzioni, l'intermediario riferisce che, con lettera del 26/02/10, aveva fatto presente al cliente che, al momento della richiesta di estinzione del conto corrente (24/07/09), la sua complessiva esposizione ammontava a: euro 211,05 - saldo debitore del conto corrente - e euro 321,57 - n. 3 rate scadute e non pagate di un prestito (importo comprensivo degli interessi di mora maturati fino a quel momento). Fa presente altresì che:



a) l'estinzione del prestito, effettuata in data 05/10/09 con versamento di euro 321,88 in conto capitale, aveva tuttavia lasciato un saldo debitore del conto corrente;

b) con riguardo alla segnalazione in CRIF, la stessa costituiva atto dovuto in presenza di determinate situazioni come quella di specie e che l'iniziativa era stata anticipata dall'invio della prevista comunicazione di preavviso inviata in data 9 aprile 2008. Quanto ai tempi di mantenimento delle segnalazioni in CRIF, gli stessi sono stabiliti da legislazione cogente;

c) il versamento in conto corrente di 1.800 euro, effettuato in data 27/03/07, era in quel momento sufficiente a pagare 6 rate già scadute (dalla 14° alla 19°) e *“a ricostituire la provvista necessaria al pagamento di altre 12 rate del prestito (dalla 20° alla 31°), senza considerare le liquidazioni periodiche e l'eventuale ulteriore operatività, ma non era sufficiente ad estinguere completamente il prestito in quanto, come da conteggi riferiti al predetto periodo (all. 4), erano necessari allo scopo altri 315,13 euro. Al riguardo non corrisponderebbe a verità quanto affermato dal cliente in ordine alla presunta informativa ricevuta a proposito dell'anticipata estinzione per la quale peraltro non esiste alcuna formalizzazione”*;

d) con i versamenti in conto corrente di 170 euro, 100 euro e 150 euro, effettuati rispettivamente il 28/07/08, il 26/11/08 e il 07/01/09, il cliente ha provveduto a sistemare solo parzialmente la propria posizione debitoria;

e) il versamento di 321,88 euro del 05/10/09, effettuato a definitiva sistemazione del prestito e quindi senza transito in conto corrente, causa assenza di disponibilità, non produceva *“alcun impatto sul saldo debitore dello stesso conto corrente che a quella data ammontava a 219,60 euro”*. Della circostanza il debitore è stato informato al momento del versamento;

f) *“nell'erogazione del prestito veniva altresì stabilito il regolamento in conto delle rate ma il contratto di conto corrente intestato al cliente prevedeva una movimentazione ordinaria”*; *“il cliente ha ricevuto tempo per tempo e nel rispetto delle frequenze stabilite in contratto, gli estratti conto con evidenza di conteggi e liquidazioni ed i documenti di sintesi che riportavano le condizioni economiche applicate al rapporto*;



g) previa sistemazione del saldo debitore, il cliente poteva in ogni momento ed in assoluta autonomia procedere alla chiusura del conto corrente.

Per quanto riguarda la contestazione relativa alla segnalazione alla CRIF, osserva:

1. con riguardo alle segnalazioni relative ai garanti eccepisce la carenza di legittimazione attiva del cliente e la conseguente inammissibilità del ricorso sul punto;

2. relativamente alla segnalazione del nominativo del cliente, sostiene l'irricevibilità/ inammissibilità della domanda, in quanto concernente una materia riservata per legge alla cognizione esclusiva di altro organo decidente e come tale, sottratta alla sfera di competenza dell'Arbitro Bancario Finanziario. A tale riguardo richiama una nota divulgativa pubblicata dalla Banca d'Italia sul proprio sito internet;

3. il cliente era a conoscenza del fatto che l'andamento dei pagamenti sarebbe stato censito nelle centrali dei rischi per aver ricevuto la menzionata informativa privacy e per avere la banca inviato il preavviso di cui all'art. 4, comma 7, del Codice Deontologico all'indirizzo comunicato dal cliente in sede contrattuale e coincidente con quello al quale sono state inviate le comunicazioni recanti gli estratti conto, regolarmente ricevuti dal ricorrente. Tale avviso è stato inviato per posta ordinaria, in quanto *“Non esiste alcun obbligo di legge che imponga l'invio del preavviso a mezzo di raccomandata, essendo a tal fine sufficiente l'invio della comunicazione prescritta dal citato art. 4, comma 7, a mezzo di posta ordinaria. In materia l'Autorità Garante per la protezione dei dati personali segue un atteggiamento costante nell'affermare che "l'attuale codice di deontologia e buona condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di credito al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti, attualmente non impone al partecipante di adottare forme particolari per fornire all'interessato l'avviso di imminente segnalazione" (cfr. Decisione del Garante privacy in data 22 dicembre 2009, n. 1697633; conformi n. 1693051/09, n. 1695105/09)”;*

4. la richiesta di cancellazione del ricorrente dalla CRIF non può comunque trovare accoglimento atteso che non sono ancora trascorsi i limiti temporali (24



mesi) di conservazione dei dati relativi a ritardi nei finanziamenti regolarizzati da meno di 12 mesi, previsti dall'art. 6, comma 2, lett. a) del predetto Codice di deontologia e di buona condotta;

L'intermediario, nel precisare che al momento della presentazione del ricorso il conto corrente oggetto di contestazione, per effetto della liquidazione del trimestre 2010 e dell'addebito della relativa imposta di bollo, presentava un saldo debitore di 321,36 euro, chiede il rigetto del ricorso.

### **Diritto**

1. Si procede all'esame in primo luogo della parte della vertenza riguardante il finanziamento, il conto corrente, gli addebiti contestati per interessi, spese, commissioni di cui il ricorrente chiede la restituzione per quanto risulti "in eccedenza". Al riguardo, si osserva che, nello svolgimento dei fatti, assume speciale rilievo l'avvenuto versamento, da parte dei genitori del ricorrente, per conto di quest'ultimo, dell'importo di euro 1.800,00 operato nel convincimento che valesse ad estinguere il residuo ammontare del finanziamento concesso dalla banca. Senonché tale importo, a quanto precisato dalla banca convenuta, non era sufficiente a coprire l'intero debito, residuando l'importo di euro 291,61, oltre ad euro 15,03 quale penale dell'1% per estinzione anticipata, e di euro 8,09 per interessi, per un totale di euro 314,73.

Tuttavia la banca, invece di comunicare al cliente che per l'estinzione sarebbe stato necessario un pagamento integrativo, ha imputato il versamento di cui sopra al pagamento di n.6 rate scadute ed ha utilizzato inoltre la somma residua per *"ricostituire la provvista necessaria al pagamento di altre 12 rate del prestito (dalla 20° alla 31°)"*, oltre che per coprire il saldo negativo derivante dalle liquidazioni periodiche per spese, interessi e commissioni, come risulta confermato dalle deduzioni della convenuta. Va notato che il prestito era regolato sul conto corrente, conto costituito appositamente per la "gestione" del prestito, come indicato nelle condizioni del contratto di finanziamento, nel quale si precisa che "il pagamento delle rate di ammortamento del prestito avverrà mediante addebito delle somme corrispondenti (...) sul c/c n. ... sopra indicato".



Di fronte alla chiara volontà del ricorrente e dei suoi genitori, garanti del finanziamento, di voler estinguere il prestito, la banca non ha dunque adottato un comportamento improntato ai principi di buona fede, che implicano *“un impegno od obbligo di solidarietà, che impone a ciascuna parte di tenere quei comportamenti che, a prescindere da specifici obblighi contrattuali e dal dovere del “neminem laedere”, senza rappresentare un apprezzabile sacrificio a suo carico, siano idonei a preservare gli interessi dell'altra parte.”* (Cass., Sez. III, n. 13345 del 07/06/2006). Invero la banca avrebbe dovuto cooperare lealmente, fornendo le indicazioni tecniche e cognitive per aiutare i clienti a raggiungere lo scopo dagli stessi chiaramente manifestato, che era quello di estinguere il prestito e conseguentemente anche il conto corrente, essendo stato costituito esclusivamente per regolare la “gestione” del prestito stesso. Va precisato che, in effetti, tra il contratto di finanziamento e quello di conto corrente sussisteva un evidente collegamento negoziale, essendo il primo funzionalmente collegato a quest'ultimo; in proposito, si richiama l'orientamento della Suprema Corte, per cui *“il criterio distintivo tra contratto unico e contratto collegato (...) va ravvisato nell'elemento sostanziale dell'unicità o pluralità degli interessi perseguiti”* dal momento che *“ il c. collegato non è un tipo particolare di contratto, ma uno strumento di regolamentazione degli interessi economici delle parti caratterizzato dal fatto che le vicende che investono un contratto (invalidità, inefficacia, risoluzione, ecc.) possono ripercuotersi sull'altro”* (Cass. S.U. 27.3.2008, n. 7930); la S.C. ha altresì precisato che *“accertare la natura, l'entità, le modalità e le conseguenze del collegamento negoziale realizzato dalle parti rientra nei compiti esclusivi del giudice di merito, il cui apprezzamento non è sindacabile in sede di legittimità, se sorretto da motivazione congrua e immune da vizi logici e giuridici”* (Cassazione civile sez. III 04 marzo 2010 n. 5195).

In base a tali principi, ritiene il Collegio che il collegamento negoziale, innegabilmente sussistente tra i due contratti (finanziamento, conto corrente), avrebbe dovuto indurre la banca a consentire e facilitare ai clienti l'estinzione contestuale sia del primo che del secondo rapporto, anziché di lasciare aperto il c/c al solo fine di imputare al ricorrente interessi, spese e commissioni. Ritiene



altresì che, ove la banca avesse applicato gli enunciati principi sui doveri di buona fede, l'estinzione del finanziamento poteva essere definita in data 27 marzo 2009, allorché i clienti avevano effettuato un consistente versamento di denaro al fine e nel convincimento di estinguere definitivamente il finanziamento stesso; in particolare, la banca in quella occasione avrebbe dovuto fornire chiare indicazioni ai clienti sulle modalità per effettuare il versamento del modesto residuo importo risultante ancora a debito e procedere conseguentemente all'immediata chiusura anche del c/c, non più utile alla sua destinazione.

Pertanto, ravvisandosi la responsabilità della banca per aver adottato un comportamento non improntato ai su indicati criteri di buona fede, il Collegio ritiene che il ricorso, sul punto, debba essere accolto e per l'effetto, sulla base dei conteggi relativi agli addebiti operati dalla banca a partire dalla suddetta data del 27 marzo 2009, debba disporsi il rimborso da parte della banca stessa a favore del ricorrente dell'importo di complessivi euro 320,30 così composto: euro 200,00 per spese ed interessi sul c/c; euro 88,00 per interessi applicati sulle restanti rate del finanziamento; euro 15,30 per assicurazione infortuni (0,90 per 17 rate); euro 17,00 comm. addebito rate sul conto (1 euro per 17 rate).

2. Sulla domanda riguardante la segnalazione del nominativo dei clienti alla banca dati privata tenuta dalla CRIF spa, il Collegio, in via preliminare, valuta come priva di fondamento l'eccezione di incompetenza per materia sollevata dalla Banca convenuta ed afferma la propria competenza; competenza che non esclude, peraltro, quella dell'autorità giudiziaria ordinaria, così come, per i profili relativi ad eventuali illegittimità nel trattamento dei dati personali, quella del Garante della privacy (conf. Decisione di questo Collegio n.475 del 31/5/2010).

Ciò posto, si osserva che la materia è regolata da "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", che costituisce parte integrante dell'allegato A del Codice della privacy, in base alla previsione contenuta nell'art. 12 di quest'ultimo. L'art. 4, comma 7, del suddetto Codice deontologico stabilisce: "Al verificarsi di ritardi nei pagamenti, il partecipante (al



sistema di informazioni creditizie, n.d.r.), 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. I dati relativi al primo ritardo di cui al comma 6 possono essere resi accessibili ai partecipanti solo decorsi almeno quindici giorni dalla spedizione del preavviso all'interessato".

La citata disposizione, che è alla base della presente controversia, vale da una parte ad assicurare alle imprese partecipanti alla centrale rischi privata (in particolare, intermediari bancari e finanziari) la possibilità di disporre di uno strumento di monitoraggio dell'affidabilità dei debitori; dall'altra, dà rilievo all'opposto interesse dei soggetti finanziati di limitare il più possibile l'eventualità della segnalazione di cattivo pagatore, in considerazione dei gravi danni reputazionali e patrimoniali che ne possono scaturire. Il punto di equilibrio è segnato dall'obbligo, imposto ai partecipanti, di avvisare in anticipo il debitore circa l'imminente segnalazione, in modo da consentirgli la possibilità di eliminare il presupposto della segnalazione adempiendo immediatamente al proprio debito. Affinché la regola in esame 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 effettivamente a conoscenza della persona alla quale è destinato, secondo la regola generale enunciata nell'art. 1334 c.c. Tale regola 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 anche l'avviso che il partecipante al sistema di informazione creditizia deve dare al debitore circa l'imminenza della registrazione in detto sistema di dati riguardanti la morosità o l'inadempimento. Trova altresì applicazione il principio stabilito dall'art. 1335 c.c., secondo cui le dichiarazioni dirette ad una determinata persona si "reputano conosciute nel momento in cui giungono all'indirizzo del destinatario". 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 certezza ed effettività della ricezione del preavviso di segnalazione da parte dell'interessato.

Peraltro, sotto diverso profilo, la stessa norma sopra citata (art.4, comma 7 Cod. deont.) stabilisce che "i dati relativi al primo ritardo possono essere resi accessibili ai partecipanti solo decorsi almeno quindici giorni dalla spedizione del preavviso all'interessato". Se ne ricava la necessità di acquisire elementi di prova (anche) circa la data di spedizione del preavviso, essendo alla stessa correlate importanti conseguenze; pertanto, anche sotto questo profilo, emerge l'esigenza di adottare forme di spedizione, quali la lettera raccomandata (o altre equivalenti), che consentano di dare certezza alla data di spedizione e di ricevimento dell'avviso .

Infine, si valuta come irrilevante e in parte fuorviante il riferimento, fatto dalla banca, a provvedimenti del Garante della privacy dai quali si trarrebbe conferma della non necessità della spedizione per raccomandata. Infatti, nel provvedimento del 22 dicembre 2009 (ed in altri consimili) si afferma la sussistenza di "sufficienti indizi" per ritenere che la segnalazione sia andata a buon fine sulla base non già della lettera "semplice" inviata dall'intermediario, ma della dichiarazione resa da quest'ultimo ai sensi dell'art.168 D.Lgs. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali), che sanziona penalmente l'eventuale falsità della dichiarazione stessa. Si tratta, dunque, di uno speciale meccanismo di auto-certificazione previsto dalla legge per lo speciale procedimento dinanzi al Garante, le cui conclusioni, espresse nel citato provvedimento, non vanno ad incidere sui principi dell'ordinamento che regolano la conoscibilità degli atti unilaterali, come sopra illustrato. Peraltro, dal citato provvedimento si trae, semmai, conferma che l'invio dell'avviso per posta semplice non può valere di per sé a comprovare il "buon fine" della comunicazione preventiva, risultando essenziale la speciale auto-certificazione prevista dal richiamato art.168 del Codice.

Tutto ciò premesso, non risultando provata l'avvenuta ricezione da parte dell'interessato dell'avviso previsto dal Codice deontologico, deve concludersi che la banca è responsabile per aver effettuato la segnalazione al sistema informativo



della CRIF senza aver precedentemente avvertito il proprio cliente. Peraltro, assumono rilevanza, ad avviso del Collegio, le circostanze che sono alla base della condizione di cattivo pagatore imputata al cliente, da ascrivere in realtà, come già evidenziato, al comportamento non collaborativo della banca.

Pertanto, si conclude per l'accoglimento del ricorso e più precisamente sia della domanda di cancellazione del nominativo del ricorrente dal sistema informativo CRIF, sia della domanda di risarcimento per i danni non patrimoniali derivanti dalla segnalazione stessa, che sono risarcibili ai sensi dell'art.15 del Codice della privacy. Infatti lo stesso inserimento in un archivio informatico accessibile a tutti gli operatori finanziari facenti parte del circuito comporta la lesione del diritto all'onore e alla reputazione del soggetto segnalato (Trib. Lecce, 5 agosto 2008, n.1496). Il danno conseguente, vista l'oggettiva difficoltà nella quantificazione, può essere liquidato in via equitativa, in euro 3.000,00 (tremila).

#### **P.Q.M.**

**Il Collegio accoglie il ricorso nei sensi di cui in motivazione.**

**Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di Euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e al ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.**

**IL PRESIDENTE**

Firmato digitalmente da  
GIUSEPPE MARZIALE