



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

## Collegio di Milano

composto dai signori:

- |  |   |
|--|---|
| - Prof. Avv. Antonio Gambaro                       | Presidente  |
| - Prof. Avv. Emanuele Cesare Lucchini<br>Guastalla | Membro designato dalla Banca<br>d'Italia                  |
| - Prof.ssa Cristiana Maria Schena                  | Membro designato dalla Banca<br>d'Italia (Estensore)      |
| - Dott. Mario Blandini                             | Membro designato dal Conciliatore<br>Bancario Finanziario |
| - Dott.ssa Anna Bartolini                          | Membro designato dal C.N.C.U.                             |

Nella seduta del 14 ottobre 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, in data 25.3.2010, aveva inviato un reclamo alla convenuta esponendo:

- di aver sottoscritto il 13.6.2008 un finanziamento di importo pari ad Euro 15.000,00 per l'acquisto di una nuova automobile;
- di aver inoltrato a mezzo raccomandata - ricevuta dall'intermediario il 16.11.2009 - richiesta di estinzione anticipata del suddetto finanziamento;
- di non aver avuto alcun riscontro dalla convenuta a seguito di tale richiesta;
- di aver continuato a far fronte regolarmente al servizio del proprio debito.

Per tali motivi, il cliente invitava l'intermediario a comunicargli le coordinate bancarie e l'importo residuo da corrispondere - detratti gli interessi illegittimamente applicati pro tempore - per la definitiva chiusura del finanziamento.

L'intermediario ha riscontrato il reclamo con lettera del 13.4.2010, informando il cliente di aver regolarmente predisposto e spedito al suo indirizzo il conteggio richiesto in data 18.11.2009, nonché di aver provveduto ad un ulteriore invio della stessa documentazione il 12.3.2010, a seguito della comunicazione di mancata ricezione trasmessa dal cliente via mail in data 8.3.2010. In tale occasione, la convenuta rigettava le richieste del ricorrente di riduzione dell'importo dovuto ai fini dell'estinzione, trasmettendo il piano di ammortamento a conferma del conteggio effettuato in data 7.4.2010.

Il ricorrente il 18.4.2010 aveva risposto tramite e-mail all'intermediario, contestando il conteggio ricevuto, in quanto comprensivo degli interessi addebitati successivamente alla sua prima richiesta di estinzione, ritenuti non dovuti in quanto ascrivibili ad una cattiva gestione della pratica da parte dell'intermediario.



Quest'ultimo rispondeva alla mail con lettera del 17.5.2010 indicando in Euro 9.134,83 l'importo necessario ad estinguere la posizione al 29.05.2010.

Il ricorrente, non soddisfatto dei riscontri forniti dall'intermediario, ha presentato ricorso all'ABF in data 17.5.2010, chiedendo:

- di accertare e dichiarare il suo diritto al rimborso degli interessi passivi corrisposti a partire dalla notificata richiesta di estinzione (fatta risalire al 18.10.2009);
- disporre e ordinare il corretto conteggio del debito residuo.

Il ricorrente ha allegato al ricorso anche un proprio prospetto di calcolo del debito residuo alla data di presentazione del ricorso all'Arbitro.

A supporto delle richieste formulate, il ricorrente ha anche evidenziato che le previsioni contrattuali all'art. 1.f (Estinzione anticipata) stabiliscono che: "Il Cliente non inadempiente potrà procedere, in qualsiasi momento, ad estinguere in via anticipata il finanziamento corrispondendo all'[intermediario] il capitale residuo, gli interessi ed altri oneri maturati oltre ad una commissione di estinzione pari all'1% del capitale residuo".

L'intermediario ha trasmesso le proprie controdeduzioni in data 1.7.2010 rilevando, in via preliminare, di non aver mai ricevuto la richiesta di estinzione asseritamente trasmessa a mezzo fax il 18.10.2009. Il convenuto precisa, inoltre, di aver ricevuto la comunicazione in parola, a mezzo raccomandata, in data 16.11.2009 e di aver provveduto ad inviare il 18.11.2009 e il 12.3.2010 i conteggi richiesti dal ricorrente.

Nelle controdeduzioni l'intermediario resistente sostiene anche che "le richieste di estinzione anticipata dei finanziamenti, ancorché contrattualmente previste, non sospendono il computo degli interessi in assenza di versamento dell'importo del corrispettivo". In considerazione di tali aspetti, il convenuto ha chiesto all'ABF di non accogliere il ricorso.

Alla luce di quanto affermato dal convenuto in sede di controdeduzioni, il ricorrente ha inviato all'Arbitro, mediante e-mail dell'11.7.2010, una immagine del registro fax che, a suo parere, dimostrerebbe l'avvenuta ricezione dello stesso da parte dell'intermediario in data 18.11.2009. Egli non ha, tuttavia, prodotto l'intero testo del fax in oggetto.

L'intermediario resistente, con mail inviata all'Arbitro il 12.10.2010, ha contestato la validità di tale prova a sostegno dell'asserita ricezione del fax in oggetto.

## DIRITTO

Sulla base dei fatti sin qui esposti il Collegio, in via preliminare, ha constatato che:

- l'intermediario convenuto contesta di aver ricevuto la richiesta di estinzione anticipata del finanziamento a mezzo fax in data 18.10.2009, ma non contesta la ricezione della richiesta inviata dal ricorrente in data 16.11.2009, peraltro documentata dalla ricevuta di ritorno della raccomandata.
- a fronte delle doglianze del ricorrente circa il ritardo nell'invio dei conteggi finalizzati all'estinzione del finanziamento, il convenuto sostiene di aver dato riscontro tempestivo alle richieste ricevute e, a supporto, ha prodotto la stampa dello storico dei conteggi estintivi prodotti dal sistema informatico. Tuttavia l'intermediario resistente ha documentato solo l'invio - a mezzo fax - del conteggio estintivo in data 7.4.2010, la cui ricezione è peraltro confermata dal ricorrente con mail dell'11.4.2010 prodotta agli atti. Non risulta provato, invece, l'invio dei conteggi estintivi all'indirizzo del ricorrente in data antecedente;
- sulla base della lista dei movimenti prodotta dall'intermediario - aggiornata al 28.06.2010 - risulta che il ricorrente abbia regolarmente pagato le rate del finanziamento fino al 15.06.2010.

Sulla base degli elementi emersi, il Collegio ha ritenuto rilevanti, al fini dell'esame della controversia, essenzialmente due aspetti:

1. le comunicazioni intercorse tra le parti e il relativo onere della prova;
2. la responsabilità del convenuto per il ritardo nella trasmissione dei conteggi estintivi ed i conseguenti profili risarcitori.

In merito al primo aspetto, è stato innanzitutto esaminata la problematica relativa alle contestazioni relative alle comunicazioni inviate dal cliente all'intermediario. In tale ambito assumono rilievo determinante le previsioni contrattuali, che all'art. 3.k (Comunicazioni) prevedono che "Le comunicazioni del Cliente [all'Intermediario], a pena di invalidità, dovranno essere effettuate solo a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo [dell'Intermediario] o a quello diverso comunicato dall'Intermediario al Cliente (...) Le comunicazioni dell'Intermediario verranno inviate, con piena validità, all'ultima residenza resa nota dal Cliente (...)".

Ciò consente di individuare nel 16.11.2009 la data di richiesta di estinzione anticipata del finanziamento da parte del ricorrente, conforme alle richiamate previsioni contrattuali, comprovata in modo inconfutabile dalla ricevuta di ritorno della raccomandata prodotta agli atti e non contestata dall'intermediario convenuto; tale riscontro – a differenza di quanto constatabile in merito al più volte citato fax del 18.11.2009, consente anche di verificare la coincidenza tra l'oggetto del reclamo e del ricorso, che, in forza del principio di "corrispondenza tra chiesto e pronunciato" sancito dalle Disposizioni della Banca d'Italia sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari (Sezione VI - Par. 4), costituisce condizione indispensabile per adire l'ABF.

Successivamente il Collegio ha sottoposto al proprio vaglio la mancata produzione, da parte dell'intermediario resistente, di alcuna prova dell'invio delle comunicazioni scritte asseritamente inviate all'indirizzo del cliente. In relazione a tale aspetto il Collegio rileva l'ormai consolidato orientamento giurisprudenziale (Cass. Civ. n. 4352 del 29.4.1999), che rimanda a carico del mittente l'onere di provare l'avvenuto recapito all'indirizzo del destinatario degli atti recettizi e che fa, dunque, dipendere da tale prova l'efficacia stessa delle comunicazioni (artt. 1334 e 1335 c.c.).

Da ciò discende anche un profilo di responsabilità del convenuto per il ritardo nella trasmissione dei conteggi estintivi, che deve essere valutato anche considerando la non conformità del suo comportamento a quanto disposto dall'art. 1.f delle previsioni contrattuali in materia di estinzione anticipata, già richiamato dal ricorrente in sede di ricorso all'ABF e più sopra riportato. Infatti, in base a tali disposizioni, l'intermediario è tenuto a comunicare senza indugio al ricorrente il calcolo del capitale residuo, degli interessi e degli altri oneri maturati, oltre alla prevista commissione di estinzione (pari all'1% del capitale residuo); inoltre, nel caso di specie, il Collegio ritiene opportuno precisare che tale calcolo deve essere effettuato prendendo a riferimento la data della richiesta di estinzione anticipata (novembre 2009) e potrebbe evidenziare eccedenze a favore del ricorrente.

**P.Q.M.**

**Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario effettui il calcolo degli importi, in relazione a capitale residuo, quota interessi ed eventuali ulteriori oneri**



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

**maturati (nonché alle commissioni di estinzione), con riferimento alla rata di novembre 2009, restituendo al cliente le somme eventualmente eccedenti. 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  
ANTONIO GAMBARO