

IL COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

- Prof. Avv. Enrico Quadri.....Presidente
- Prof. Avv. Ferruccio Auletta..... membro designato dalla Banca d'Italia
- Avv. Giuseppe Leonardo Carriero.....membro designato dalla Banca d'Italia (estensore)
- Prof.ssa Marilena Rispoli Farina..... membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario
- Avv. Roberto Manzione..... membro designato dal C.N.C.U.

Nella seduta del 26 aprile 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

Con ricorso del 7 dicembre 2010 l'esponente lamenta che, a fronte del mancato rimborso di alcune rate di un prestito personale, le sei agenzie per il recupero dei crediti alle quali l'intermediario (dal 2007) aveva conferito mandato per l'incasso (senza alcuna segnalazione di tale affidamento alla sovvenuta) avevano posto e continuano a porre in essere nei suoi confronti comportamenti "*persecutori e diffamatori*" attraverso "*telefonate sul luogo di lavoro e visite ..anche presso parenti e vicini di casa*". Aggiunge che tali circostanze erano all'intermediario note in quanto rappresentate nel precedente reclamo del 5 marzo 2010, prodotto per il tramite del proprio legale, nel quale erano denunciati i danni morali e materiali (tradottisi in "*notevoli problemi di salute oltre alla grave violazione dei fondamentali diritti dell'onore e della dignità*") da ciò derivanti. Tale atto conteneva una esplicita richiesta di cessazione dei menzionati comportamenti insieme a quella di un piano di rientro della esposizione in essere. Al reclamo non veniva fornito alcun riscontro. In relazione a ciò la ricorrente chiede a questo Collegio: 1) la cessazione dei comportamenti in parola; 2) l'assunzione da parte dell'intermediario della diretta gestione della posizione debitoria; 3) il risarcimento dei danni fin qui subiti, quantificati in 10 mila euro.



Dal suo canto l'intermediario, in sede di controdeduzioni: i) riconosce l'affidamento dell'incarico del recupero dei crediti non riscossi a ben nove agenzie, peraltro soggiungendo che tale *modus operandi* risulterebbe giustificato da modalità organizzative dell'impresa in ragione dell'anzianità delle rate insolute; ii) precisa di non entrare nel merito dell'attività gestoria delle agenzie incaricate, le quali – in base all'accordo - lo sollevano da eventuali irregolarità commesse nell'espletamento dell'incarico. Aggiunge che le agenzie incaricate sono soggette a un codice autopoietico di buona condotta nei confronti del mandante e della clientela e di essersi comunque attivato per far luce sulle modalità dell'espletamento del mandato; iii) si dichiara disponibile “*ad accogliere una proposta a saldo e stralcio...ovvero ad approntare un fattivo piano di rientro del debito accumulato*”; iv) conclude per il rigetto della richiesta risarcitoria relativa a danni “*dei quali non risulta prova alcuna*”.

DIRITTO

Osserva in via preliminare il Collegio che la richiesta dell'assunzione di provvedimenti inibitori nei confronti dell'intermediario e, per il suo tramite, dei terzi incaricati della riscossione, da un lato; l'ordine di un *facere* a carico dell'intermediario quale quello della diretta gestione della posizione debitoria della ricorrente dall'altro, non rientrano nel perimetro delle attribuzioni dell'Arbitro bancario e finanziario, la cui cognizione è circoscritta all'accertamento di diritti, obblighi, facoltà relativi a operazioni e servizi bancari e finanziari e a controversie risarcitorie nel limite di valore di 100 mila euro (cfr. art. 2, co. 4, del. CICR n. 275/2008. In termini, quanto alla prima domanda, Collegio di Roma, decisione n. 248/2010). In ogni caso, quanto alla seconda domanda, mette conto ribadire che l'intermediario ha nelle controdeduzioni peraltro spontaneamente assicurato la propria disponibilità a negoziare direttamente e ad accogliere proposte di rientro del debito avanzate dal ricorrente.

Nel merito, la presente controversia ha quale suo specifico oggetto non già l'accertamento del diritto di credito dell'intermediario o contestazioni in ordine all'inesatto adempimento del debitore, pacificamente riconosciuti dal ricorrente, quanto piuttosto le modalità attraverso le quali tale diritto è stato esercitato da parte dei terzi incaricati del relativo recupero. Viene perciò in considerazione la valutazione del comportamento del creditore nella esecuzione del contratto (nella specie la conformità ai principi che ne sanciscono la sua soggezione alla buona fede oggettiva) a fronte del frazionamento degli incarichi di recupero del credito in capo a nove diverse agenzie mandatarie per l'incasso. La giustificazione addotta riposa in esigenze organizzative dell'impresa tese a “standardizzare” diverse fasce di crediti in ragione dell'altrettanto diversa collocazione temporale. Ciò può determinare, dal punto di vista aziendale, maggiori efficienze nella gestione seriale dei crediti insoluti, minori costi transattivi, prezzi più contenuti nella definizione del contratto di mandato all'incasso dei crediti insoluti. Siffatta motivazione non sfugge tuttavia al sindacato di conformità all'art. 1375 cod. civ. che, nel diritto vivente, è paradigmatico di veri e propri obblighi di solidarietà contrattuale consistenti nell'imporre a ciascuna delle parti del rapporto obbligatorio il dovere di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra parte, a prescindere dall'esistenza di specifici obblighi contrattuali e da quanto espressamente stabilito da singole disposizioni di legge (giurisprudenza consolidata. Tra le tante, v. Cass., 22 gennaio 2009, n. 1618). Sotto l'indicato profilo, nel trasferire gli indicati costi transattivi in capo al debitore, costretto a una pluralità di contatti (e conseguenti più gravosi adempimenti) con i diversi soggetti incaricati della riscossione,



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

siffatto comportamento non appare conforme a buona fede come del resto, nella giurisprudenza, non è consentito al creditore di determinate somme di denaro dovute in forza di un unico rapporto obbligatorio di frazionare il credito in plurime richieste giudiziali di adempimento operate dal creditore per sua esclusiva utilità, con unilaterale modificazione aggravativa della posizione del debitore (Cass., 15 novembre 2007, n. 23726).

Del pari non condivisibile perché non conforme a diritto è la pretesa dell'intermediario di sottrarsi a eventuali irregolarità compiute dalla (e) agenzia (e) mandataria (e) della riscossione. Se infatti, sotto un profilo di vigilanza, va qui ribadito che l'esternalizzazione di specifici segmenti dell'operatività aziendale (come avvenuto nel caso in esame) non può e non deve implicare la deresponsabilizzazione dell'intermediario, che resta titolare della funzione esternalizzata, *a fortiori* a conclusioni non dissimili si perviene sotto il versante dei criteri d'imputazione ex art. 2049 cod. civ. E', a questo proposito, appena il caso di ricordare che, ai fini della responsabilità del committente, è sufficiente che l'incombenza abbia una qualsiasi relazione, sia pure marginale, con l'attività di quello, per legge tenuto a un potere/dovere di direzione e sorveglianza dell'incaricato, restando peraltro irrilevante che il comportamento di questi abbia eventualmente ecceduto dai limiti delle incombenze o mansioni affidategli (Cfr. Cass., 11 agosto 1988, n. 4927). Basta infatti un rapporto di c.d. occasionalità necessaria per radicare la responsabilità indiretta di che trattasi.

Il ricorrente tuttavia non fornisce alcuna prova né in ordine alla illiceità dei comportamenti delle società incaricate del recupero né in ordine ai danni che da tali comportamenti sarebbero derivati. Il chiaro disposto dell'art. 2697 cod. civ. e quello dell'art. 115 del codice di rito precludono pertanto l'accoglimento della domanda risarcitoria, del resto conformemente alla consolidata e univoca giurisprudenza in materia (tra le ultime, cfr. Cass., 8 giugno 2007, n. 13390) e agli orientamenti di questo Collegio (cfr., in particolare, decisioni n. 679 e 294/2011).

Il ricorso non può pertanto essere accolto.

Il Collegio, peraltro, al fine di favorire le relazioni tra intermediari e clienti, ritiene opportuno segnalare al resistente l'importanza di curare con particolare attenzione criteri e modalità di affidamento delle attività di recupero crediti a soggetti esterni nonché la necessità che, in siffatte procedure, l'affidamento degli incarichi si svolga in maniera da salvaguardare l'interesse della clientela anche attraverso la costante e vigile supervisione da parte dell'intermediario.

P. Q. M.

Il Collegio non accoglie il ricorso. Delibera, allo stesso tempo, di rivolgere all'intermediario, nei sensi di cui in motivazione, indicazioni utili a favorire maggiore correttezza nelle relazioni con la clientela.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ENRICO QUADRI