

IL COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

Dott. Giuseppe Marziale	Presidente
Avv. Bruno De Carolis.	Membro designato dalla Banca d'Italia
Avv. Giuliana Scognamiglio	Membro designato dalla Banca d'Italia
Avv. Dario Casa.....	Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario per le controversie in cui sia parte un cliente consumatore (Estensore)
Prof.ssa Liliana Rossi Carleo	Membro designato dal C.N.C.U. -

nella seduta del 25.5.2010 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 ha ottenuto dall'intermediario, nel giugno 2007, un prestito personale di circa 10.000,00 euro, da restituirsì in 60 rate da 227,28 euro con addebito diretto su conto corrente bancario a mezzo RID.

Con lettera del 23.10.2009 inviata all'intermediario il cliente, con riferimento a una lettera della finanziaria in data 28.9.2009 che lo sollecitava al pagamento di un importo scaduto, ha fatto presente che:

- attraverso quest'ultima lettera era venuto a conoscenza di un contratto di finanziamento, da rimborsare con bollettini postali, del quale non aveva mai ricevuto nessun documento cartaceo esplicativo;
- ad aprile 2009 aveva contattato il servizio clienti per comunicare le coordinate del nuovo conto su cui addebitare le rate del finanziamento avendo chiuso il conto precedente e, su

suggerimento fornitogli dall'operatore in tale circostanza, aveva inviato all'intermediario in data 5.5.2009 un fax in forma libera comunicando i dati del nuovo conto;

- successivamente aveva appreso dal call center della finanziaria, da lui contattato in assenza sia di riscontro da parte dell'intermediario che di richiesta di attivazione da parte della nuova banca, che vi erano rate insolute sul vecchio conto e che il suddetto fax sarebbe stato rifiutato in quanto la variazione del conto corrente ivi contenuta avrebbe dovuto essere compilata sul modulo predisposto dalla finanziaria, poi inviatogli via e-mail il 17.7.2009 e da lui compilato e spedito via fax il 21.7.2009;
- aveva richiamato dopo qualche giorno il call center apprendendo che tale richiesta era stata rifiutata, senza riceverne le motivazioni;
- aveva ricontattato il call center ad agosto/settembre 2009 apprendendo che, in merito ai RID insoluti da maggio fino ad allora, gli sarebbe stato rifinanziato il prestito in quanto così previsto nel contratto e che gli sarebbe stata inviata una lettera esplicativa con un carnet di bollettini postali, peraltro non ricevuta fino a quel momento (23.10.2009).

Il ricorrente ha quindi soggiunto che a seguito della suddetta richiesta via fax in data 5.5.2009 di variazione del conto la finanziaria lo aveva messo in condizione di saltare le rate e di accumulare un debito non causato da sua inadempienza ma dalla gestione della pratica da parte dell'intermediario per aver immotivatamente rifiutato i suoi fax, ed ha concluso chiedendo di ricevere copia del contratto firmato nel giugno 2007, di riprendere il piano di rimborso su addebito RID come stipulato e, in caso di segnalazione al SIC, di esserne cancellato.

L'interessato ha quindi proposto ricorso, pervenuto il 22.2.2010, con il quale, richiamando sostanzialmente quanto sopra, ha fatto presente che:

- per due anni le rate erano state regolarmente pagate sul suo conto come convenuto;
- per motivi personali aveva deciso di cambiare conto e che il servizio clienti gli aveva comunicato di inviare tramite fax una semplice scrittura con i dati del nuovo conto;
- nel frattempo il vecchio conto era ancora attivo e con l'importo previsto per la rata nell'eventualità di ritardi nell'aggiornamento dei dati;
- a seguito della suddetta lettera dell'intermediario del 28.9.2009 aveva contattato telefonicamente la finanziaria apprendendo che anche il secondo fax era stato respinto e che era stato ricontrattato il suo contratto con prolungamento del finanziamento fino al 2016, cambiamento dell'importo della rata e pagamento tramite bollettini postali;
- non ha ricevuto risposta alla suddetta lettera del 23.10.2009;

- era stato danneggiato gravemente anche per la segnalazione alla banca dati della CRIF, con conseguente impossibilità di chiedere un mutuo per l'acquisto della prima casa.

Il ricorrente ha quindi concluso dichiarandosi disposto a rimborsare l'importo dovuto ma alle condizioni stabilite nel contratto originario e non in base alle nuove condizioni, considerato anche che lo obbligherebbero a versare oltre 2000,00 euro in più rispetto al piano di restituzione originario.

L'intermediario ha replicato con controdeduzioni pervenute il 12.4.2010, precisando che:

- solo il 17.7.2009 il cliente ha contestato la mancata variazione della banca d'appoggio del RID ed è stato informato della mancata ricezione di alcuna precedente richiesta di variazione;
- in quest'ultima data gli è stato inviato il modulo RID restituito, debitamente compilato, il 21.7.2009;
- tale richiesta non è stata accolta sia in quanto il cliente aveva maturato a quella data insoluti con riferimento alle rate di maggio 2009 (ripresentata per l'incasso in data 11.6.2009, resa ancora una volta insoluta) e di giugno 2009, sia in quanto la finanziaria aveva ricevuto il 22.6.2009 dalla banca originariamente scelta dal cliente flusso di revoca dell'autorizzazione per l'addebito RID delle rate del finanziamento;
- essendo intervenuta tale revoca la richiesta del cliente non aveva più ad oggetto una variazione ma era relativa all'attivazione di una domiciliazione bancaria che l'intermediario non consente per le posizioni che registrano insoluti;
- alla luce dei mancati pagamenti, la finanziaria ha inviato al ricorrente una comunicazione datata 15.7.2009 con la quale ha proposto, ex art. 118 TUB., il rifinanziamento del debito aumentando la durata del piano di rimborso con effetto dal 27.8.2009, salvo recesso del cliente dal contratto con pagamento in unica soluzione sia del capitale residuo, che delle rate scadute e della penale per estinzione anticipata per un importo complessivo di 7.363,96 Euro.
- non avendo il ricorrente versato detto importo, né comunicato alcunché, l'intermediario ha applicato le nuove condizioni di rifinanziamento ed ha allungato, così, la durata del piano di restituzione come indicato nella lettera datata 10.8.2009 contenente il plico dei bollettini postali precompilati;
- il cliente aveva revocato l'autorizzazione all'addebito sul conto corrente originario ancor prima di avere la certezza della ricezione e approvazione della richiesta di variazione del RID da parte dell'intermediario e il mancato pagamento delle rate tramite conto corrente non esimeva il cliente dal corrispondere gli importi dovuti, tanto che - riscontrata l'assenza

di alcun addebito su c/c - avrebbe dovuto pagare spontaneamente quanto dovuto per le rate insolute.

L'intermediario ha quindi concluso per il rigetto del ricorso in quanto del tutto infondato.

DIRITTO

Dalla documentazione in atti risulta che il ricorrente, in relazione al contratto di finanziamento stipulato con l'intermediario il 27.6.2007, ha inviato un fax in data 5.5.2009, comunicando la variazione del conto corrente per la domiciliazione dei pagamenti delle rate del finanziamento e indicando il relativo numero di conto e il codice Iban .

Successivamente, in data 21.7.2009, il ricorrente ha inviato un altro fax allo stesso numero di destinatario per comunicare la suddetta variazione.

Va rilevato che in tali occasioni l'interessato si è avvalso, per la spedizione dei fax, della stessa società di servizio e che entrambi i fax contengono lo stesso numero del contratto di finanziamento in essere presso l'intermediario e gli stessi dati del nuovo conto (numero di conto e codice Iban), con la sola differenza, da ritenersi irrilevante sul piano sostanziale, che il primo fax è compilato in forma libera ed il secondo - su cui il cliente ha inserito anche il proprio codice fiscale, del resto già noto alla finanziaria - è redatto sul modulo RID da questa predisposto e inviato in allegato alla lettera del 17.7.2009.

Poiché l'intermediario contesta la mancata ricezione, prima di tale ultima data, di alcuna precedente richiesta di variazione del domiciliatario dei pagamenti, mentre riconosce di aver ricevuto il secondo fax, appare determinante stabilire se il primo fax del 5.5.2009 possa ritenersi pervenuto all'indirizzo della finanziaria.

E' rilevante sul punto la considerazione che il primo fax reca lo stesso numero di destinatario fornito dall'intermediario nella predetta nota del 17.7.2009, che entrambi i fax contengono la stessa dicitura "fax inviato" e "fax spedito come richiesto" e che, come risulta dal sito internet della società di servizio che ne ha curato la trasmissione, il termine "inviato", compreso nell'elenco dei vari "stati" che è possibile vedere mentre il sistema sta elaborando la richiesta di spedizione di un fax, significa che "il documento è stato inviato con successo".

Ora se, come lo stesso intermediario riconosce, il secondo fax è stato regolarmente ricevuto, non vi è ragione per non ritenere che anche il primo abbia avuto lo stesso esito. Né, d'altronde, sono stati forniti elementi in contrario da parte della finanziaria che si è

limitata a far presente che prima del 17.7.2009 non risulta che il cliente le abbia mai comunicato l'intenzione di variare la domiciliazione dei RID.

Alla stregua di quanto precede può ritenersi raggiunta la prova che il primo fax del 5.5.2009 è stato ricevuto dall'intermediario.

Da ciò discende che questi avrebbe dovuto prendere atto della richiesta, ivi contenuta, di variazione del conto corrente per la domiciliazione dei pagamenti delle rate e provvedere tempestivamente ai conseguenti adempimenti che avrebbero messo il ricorrente, fino ad allora in regola con i pagamenti, in condizione di corrispondere le rate con la nuova modalità ed avrebbero evitato la situazione di incertezza e di disguidi cui può ascriversi, da un lato, il mancato pagamento delle rate che ha poi determinato l'intermediario ad avanzare la proposta di modifica unilaterale del contratto e, dall'altro lato, la segnalazione del suo nominativo alla banca dati gestita dalla CRIF.

Si ritiene pertanto che la resistente ha mostrato di non aver usato nella gestione del rapporto la dovuta attenzione imposta dalla particolare diligenza richiesta per l'esercizio della propria attività (art. 1176, secondo comma, cod. civ.).

In ordine poi alla suddetta proposta di modifica unilaterale del contratto va rilevato innanzitutto che non vi è coincidenza tra le parti in merito alla sua comunicazione.

Invero il ricorrente afferma nel ricorso che solo a seguito della lettera datata 28.9.2009 di sollecito del pagamento di un importo scaduto e non pagato aveva appreso della modifica del contratto di finanziamento.

L'intermediario, invece, afferma di avere inviato al cliente una comunicazione in data 15.7.2009 contenente una proposta di modifica unilaterale delle condizioni del contratto, formulata ai sensi dell'art. 118 TUB, con la quale si prospettavano due opzioni: il rifinanziamento del debito con aumento della durata del piano di rimborso e, in alternativa, il recesso del cliente dal contratto con pagamento in unica soluzione del capitale residuo, delle rate insolute e della penale per estinzione anticipata.

In tale situazione di contrasto, va osservato che, rientrando la proposta di modifica delle condizioni contrattuali nel novero degli atti unilaterali recettizi, è necessario che essa pervenga a conoscenza della persona alla quale è destinata, secondo la regola generale stabilita nell'art. 1334 cod. civ.. In base, poi, all'art. 1335 cod. civ. la proposta si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario, e che tale circostanza, secondo giurisprudenza costante (cfr. Cass. 17417/2007 e 12954/2007), è suscettibile di prova con la produzione della lettera raccomandata con la relativa ricevuta di spedizione rilasciata dall'ufficio postale.

Applicando tali principi al caso di specie, va rilevato che la spedizione a mezzo raccomandata della proposta unilaterale di modifica formulata dall'intermediario appariva ancor più necessaria in considerazione degli indubbi effetti negativi delle nuove condizioni contrattuali sulla sfera patrimoniale dell'interessato, attesa l'evidente configurabilità del maggiore e rilevante onere economico a carico del ricorrente - da questi affermato e non contestato dall'intermediario - rispetto alle condizioni del contratto originario.

Deve pertanto ritenersi, in base alla documentazione in atti, che non risulta raggiunta la prova che la proposta in questione sia stata comunicata al ricorrente.

Da ciò consegue che le condizioni contrattuali contenute nella proposta di modifica unilaterale in questione, in quanto sfavorevoli per il cliente, vanno dichiarate inefficaci nei confronti del ricorrente in base all'art. 118, comma 3, TUB, tenuto conto che il comma 2 dello stesso articolo dispone che qualunque modifica unilaterale delle condizioni contrattuali deve essere comunicata espressamente al cliente.

Si rileva, inoltre, che la modifica unilaterale delle condizioni contrattuali è, ex art. 118, comma 1, TUB, ancorata alla ricorrenza di un "giustificato motivo", la cui nozione, come rilevato nella lettera di chiarimenti del 21.2.2007 n.5574 del Ministero dello Sviluppo Economico, deve intendersi nel senso di ricomprendere gli eventi di comprovabile effetto sul rapporto bancario come ad esempio, con riferimento alla sfera del cliente, "il mutamento del grado di affidabilità dello stesso in termini di rischio di credito".

Nel caso di specie non può ritenersi sussistere il presupposto del giustificato motivo in quanto la proposta di modifica è stata avanzata dall'intermediario, come risulta dalla documentazione in atti, in conseguenza dei ritardi nel pagamento delle rate il cui verificarsi, come sopra detto, è ascrivibile alla situazione di incertezza e di disguidi determinata dalla resistente.

Anche sotto tale profilo ricorrono i presupposti per dichiarare inefficaci nei confronti del ricorrente, ex art. 118, comma 3, TUB, le condizioni contrattuali contenute nella proposta di modifica unilaterale dell'intermediario.

Alla stregua di quanto precede appare altresì fondata la doglianza del ricorrente relativa alla segnalazione di dati negativi a suo carico alla centrale rischi privata e pertanto si dispone che l'intermediario si attivi per la cancellazione dei dati medesimi dalla banca dati gestita dalla CRIF.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

P.Q.M.

Decisione N. 608 del 24 giugno 2010

Il Collegio accoglie il ricorso nei sensi di cui in motivazione e, per gli effetti, dichiara inefficaci nei confronti del ricorrente le condizioni contrattuali contenute nella proposta di modifica unilaterale della resistente del 15-07-2009. Dispone altresì che l'intermediario si attivi per la cancellazione delle segnalazioni negative registrate nella banca dati gestita dalla CRIF in danno del ricorrente.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
GIUSEPPE MARZIALE