

## COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) GRAZIADEI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) BATTELLI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) SCARANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ETTORE BATTELLI

Seduta del 28/11/2017

### FATTO

La parte ricorrente ha rappresentato di aver stipulato in data 13.03.2008: un contratto di finanziamento "xxx45" da rimborsare mediante la cessione del quinto dello stipendio con l'intermediario resistente, anticipatamente estinto nel marzo 2012 dopo il pagamento di 48 rate, senza ottenere il rimborso integrale della quota non maturata delle commissioni e dei costi assicurativi; un contratto di finanziamento "xxx46" da rimborsare mediante delegazione di pagamento, sempre con l'intermediario resistente, anch'esso estinto anticipatamente ad aprile 2009 dopo il pagamento di 19 rate, senza ottenere il rimborso della quota non maturata delle commissioni e dei costi assicurativi.

La parte ricorrente, con nota del 24.04.2017, ha presentato preventivamente reclamo all'intermediario e, non soddisfatta del riscontro ricevuto con lettera del 09/05/2017, a seguito di esso ha proposto ricorso all'ABF chiedendo:

- il rimborso degli oneri non maturati in conseguenza dell'estinzione anticipata del prestito, determinato per il contratto "CQS xxx45" nei seguenti importi: "Commissioni bancarie" € 431,06; "Commissioni di intermediazione" € 2.521,44; "Oneri assicurativi" € 616,26; mentre per il contratto "Delegazione xxx46" come segue: "Commissioni bancarie" € 293,53; "Commissioni di intermediazione" € 1.313,00; "Oneri assicurativi" € 520,41; per complessivi € 5.427,20, somma già decurtata dell'abbuono di € 108,00 riconosciuto in sede di conteggio estintivo della "CQS xxx45" e dell'importo di € 160,50 di cui l'intermediario, nel riscontro al reclamo, aveva prospettato l'invio.
- la corresponsione degli interessi legali sulle somme richieste, con decorrenza dalla data dell'anticipata estinzione;



- il «risarcimento spese affiancamento ed assistenza gestione reclamo/ricorso» per € 250,00.

Non consta, invece, che l'intermediario abbia fatto tenere le sue controdeduzioni, nonostante il sollecito inviato dalla Segreteria Tecnica di codesto Collegio all'intermediario in data 27 luglio 2017.

## DIRITTO

Ciò chiarito in fatto, non può questo Collegio anzitutto esimersi dal censurare la totale mancanza di cooperazione dell'intermediario resistente.

È noto, infatti, che le “Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari (provvedimento del 12.12.2011)”, espressamente prevedono (Sez. VI, § 1) che «Qualora il ritardo o l'assenza della documentazione dovuta dall'intermediario - anche a seguito di eventuali richieste di integrazione da parte della segreteria tecnica - rendano impossibile una pronuncia sul merito della controversia, l'organo decidente valuta la condotta dell'intermediario sotto il profilo della mancata cooperazione di quest'ultimo allo svolgimento della procedura, anche ai fini di quanto previsto dal paragrafo 4», il quale ultimo sancisce che possa essere resa «... pubblica, altresì, la mancata cooperazione al funzionamento della procedura da parte dell'intermediario. Tra i casi di mancata cooperazione rientrano, ad esempio, l'omissione o il ritardo nell'invio della documentazione richiesta che abbiano reso impossibile una pronuncia sul merito della controversia, o il mancato versamento dei contributi previsti dalla sezione V, paragrafo 1».

Ora, come già si è avuto modo di sottolineare in altre occasioni (cfr., ad esempio, la Decisione n. 960/2011), il contegno tenuto dalla parte resistente esprime senza dubbio un comportamento altamente contrario ai principi e ai fini dell'Arbitro Bancario Finanziario (il cui primario scopo è di contribuire a dirimere le controversie attraverso la costruzione, o la “ricostruzione”, di un compiuto e trasparente dialogo fra clientela e intermediari), oltre che irrispettoso della stessa funzione del Collegio.

Per quanto la mancata costituzione nel procedimento non si riveli – come si dirà nel prosieguo della motivazione – tale da rendere impossibile una decisione nel merito, nondimeno il principio di cooperazione pare costituire un precetto e un valore autonomo in seno al procedimento, la cui violazione – a prescindere dalle specifiche implicazioni che la stessa possa avere sull'esito del procedimento – costituisce un grave *vulnus* alla efficienza e alla credibilità della procedura.

Pur in assenza di qualsiasi cooperazione dell'intermediario resistente nella procedura in essere, non pare possa revocarsi in dubbio che il ricorso verte su due contratti di finanziamento da rimborsare rispettivamente l'uno tramite cessione del quinto dello stipendio e l'altro tramite delegazione di pagamento.

È pacifico che l'istante ha rimborsato integralmente in via anticipata il primo finanziamento, sebbene sia controversa la data in cui ciò è avvenuto.

La parte ricorrente ha allegato copia del conteggio estintivo elaborato dall'intermediario in data 22/03/2012 con riferimento a 48 rate scadute (rispetto alle 120 complessive) alla data del 31/03/2012.

L'intermediario, nel proprio riscontro al reclamo, ha dato atto dell'estinzione del finanziamento, precisando tuttavia che la stessa sarebbe avvenuta il giorno 03/04/2012.

Nel conteggio estintivo consta un abbuono di € 108,00 per “ristoro commissioni”.

È altresì pacifico che l'istante ha rimborsato integralmente in via anticipata il secondo finanziamento, sebbene sia controversa la data in cui ciò è avvenuto.



La parte ricorrente ha allegato copia del conteggio estintivo elaborato dall'intermediario in data 08/04/2009 con riferimento a 13 rate scadute (rispetto alle 120 complessive) alla data del 31/03/2012.

Nel conteggio estintivo non consta alcun abbuono.

L'intermediario, nel proprio riscontro al reclamo, ha dato atto dell'estinzione del finanziamento, precisando tuttavia che la stessa sarebbe avvenuta il giorno 13/05/2009.

I conteggi verranno comunque sviluppati sulla base delle informazioni fornite dal ricorrente, il quale del resto ha prodotto, a suffragio delle proprie richieste, i conteggi estintivi relativi ai finanziamenti conformi a quanto dedotto; in assenza di controdeduzioni, infatti, il Collegio rileva di non poter tenere conto di quanto eccepito (senza alcuna evidenza documentale) dall'intermediario, in sede di replica al reclamo, circa le supposte date di estinzione dei finanziamenti.

Il Collegio, nel merito, richiama il costante indirizzo interpretativo dei Collegi ABF in materia di rimborsabilità delle commissioni e degli oneri non goduti in sede di estinzione anticipata dei contratti di finanziamento per la quota parte non maturata ovvero secondo il criterio proporzionale *ratione temporis* (cfr. Collegio di Coordinamento, decisione n. 6167/2014; Collegio di Milano, decisione n. 7216/2014 e Collegio di Napoli, decisione n. 856/2015).

Considerato che l'intermediario resistente non ha applicato detto criterio in sede di estinzione anticipata, si richiama l'orientamento espresso dal Collegio di Coordinamento nelle decisioni nn. 10003/2016, 10017/2016 e 10035/2016, nelle quali, anche ai sensi dell'art. 35, comma 2, del Codice del Consumo e dell'art. 1370 c.c., si afferma tra l'altro che: (a) sono rimborsabili, per la parte non maturata, le commissioni di intermediazione (comunque denominate); (b) l'importo da rimborsare viene stabilito secondo un criterio proporzionale *ratione temporis*, tale per cui l'importo complessivo di ciascuna delle suddette voci viene suddiviso per il numero complessivo delle rate e poi moltiplicato per il numero delle rate residue; (c) l'intermediario è tenuto al rimborso a favore del cliente delle suddette voci, inclusi gli "oneri assicurativi".

Il Collegio richiama, più specificamente, l'approfondita e analitica motivazione della decisione n. 6167/2014 (i cui principi sono stati ribaditi dal Collegio di Coordinamento nelle recenti pronunce del 2016 sopra citate) con la quale il Collegio di coordinamento ha fatto il punto sulle questioni ricorrenti nelle controversie in materia di estinzione anticipata dei prestiti contro cessione del quinto della retribuzione/pensione ed operazioni assimilate, con riferimento al rimborso delle commissioni a vario titolo corrisposte e dei costi assicurativi (criterio di distinzione tra costi *up-front* e *recurring*, eccessiva onerosità dei costi di mediazione e legittimazione passiva degli intermediari in relazione al ristoro dei premi assicurativi non goduti).

Con riferimento alle "commissioni di intermediazione" di entrambi i contratti, il Collegio, pur constatando la presenza sul contratto di prestito di timbro e firma di un soggetto appartenente alla rete distributiva, di cui non è possibile evincere la qualifica, nel caso di specie, ritiene di poter accogliere la domanda di rimborso con la quale, sulla base dei principi sopra richiamati, si rileva il diritto di parte ricorrente a vedersi riconosciuta la quota non maturata di tale voce di costo da retrocedersi secondo il citato criterio *pro rata temporis*, trattandosi peraltro di clausola di tenore identico a clausole già valutate dai Collegi ABF come *recurring*.

Anche con riferimento alla voce di costo concernente le "commissioni bancarie" di entrambi i contratti, si rappresenta quanto già sopra espresso con riferimento ad attività bancarie non chiaramente definite; peraltro è consolidato l'orientamento ABF che ha ritenuto *recurring* clausole di tenore analogo a quelle dei contratti oggetto dell'odierna controversia e non si ravvedono, pertanto, elementi per discostarsene.



Con riferimento agli “oneri assicurativi” di entrambi i contratti, non sono presenti in atti documenti da cui desumere criteri di liquidazione degli oneri non maturati diversi dal *pro rata temporis*.

Per le ragioni sin qui esposte, pertanto, anche i costi relativi agli “oneri assicurativi” in contestazione sono da considerarsi *recurring* e rimborsabili *pro rata temporis* (cfr. le citate pronunce n. 10003, 10017 e 10035 del 2016, nelle quali il Collegio di Coordinamento ha ripreso quanto espresso nella già richiamata decisione n. 6167/2014).

Preso atto, quindi, che l'intermediario non ha fatto applicazione dei sopra richiamati criteri, in linea con il citato orientamento, tenuto conto delle posizioni condivise da tutti i Collegi territoriali, considerate le restituzioni già intervenute in sede di estinzione, in assenza di eccezioni dell'intermediario stesso, le richieste del cliente meritano di essere accolte in applicazione del criterio *pro rata temporis*, secondo i prospetti che seguono:

- CQS n. xxx45

rate pagate	48	rate residue	72	Importi	Metodo pro quota	Rimborsi già effettuati	Residuo
<b>Oneri sostenuti</b>							
Commissioni bancarie				718,44	431,06		431,06
Commissioni di intermediazione				4.202,40	2.521,44		2.521,44
polizza rischio vita				276,17	165,70		165,70
polizza rischio impiego				750,94	450,56		450,56
<b>RIMBORSO in sede di conteggio estintivo</b>							
Rimborso commissioni						108,00	-108,00
<b>Totale</b>							<b>3.460,76</b>

- Delegazione di pagamento n. xxx46

rate pagate	13	rate residue	107	Importi	Metodo pro quota	Rimborsi già effettuati	Residuo
<b>Oneri sostenuti</b>							
Commissioni bancarie				348,76	310,98		310,98
Commissioni di intermediazione				1.560,00	1.391,00		1.391,00
polizza rischio vita				134,07	119,55		119,55
polizza rischio impiego				484,25	431,79		431,79
<b>Totale</b>							<b>2.253,32</b>

L'importo complessivo da retrocedere per entrambi i finanziamenti pari ad € 5.714,08, non coincide con la somma chiesta dal ricorrente di € 5.427,20, perché quest'ultimo ha computato, ai fini del *pro rata temporis*, 101 rate residue per il finanziamento xxx46 - anziché 106 rate - ed ha inoltre dedotto da quanto richiesto la somma di € 160,50 offerti dall'intermediario a seguito del reclamo.

Quanto agli interessi legali, si rileva che essi devono essere riconosciuti, in conformità ai principi fatti propri da tutti i collegi territoriali (*ex multis* si veda il Collegio di Coordinamento decisione n. 5304/2013, nello stesso senso cfr. la pronuncia del Collegio di Coordinamento n. 6167/2014). Dovendo il rimborso, «qualificarsi come obbligazione pecuniaria avente natura meramente restitutoria, e non risarcitoria» ne deriva «che il decorso degli interessi debba essere considerato a partire dal reclamo, inteso quale atto formale di messa in mora da parte del creditore della prestazione».

Quanto alla richiesta di “risarcimento spese affiancamento ed assistenza gestione reclamo/ricorso”, la cui istanza era presente nel reclamo, essa deve essere valutata alla luce del principio generale (art. 2697 c.c.) in base al quale spetta alla parte danneggiata l'onere di fornire del pregiudizio in concreto subito ai fini della determinazione quantitativa e della liquidazione del danno (cfr. tra le tante: Cass. Civ, sentenza n. 7211 del 25/3/2009).

In assenza della suddetta prova, non è possibile neppure procedere alla liquidazione in via equitativa del danno meramente patrimoniale, in quanto l'esercizio di tale potere



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

discrezionale presuppone che sia provata l'esistenza di danni risarcibili e che risulti, tuttavia, impossibile o particolarmente difficile per la parte interessata provare il danno nel suo preciso ammontare (vd. *amplius* Cass. Civ., sez. III, 30 aprile 2010, n. 10607).

L'orientamento dell'ABF è pienamente conforme, sul punto, agli arresti della Corte di Cassazione; si vedano in senso conforme, tra le tante: Collegio di Coordinamento, decisione n. 7716/2017 e Collegio di Milano, decisione n. 5618/2015.

### **PQM**

**Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 5.427,20, oltre interessi legali dal reclamo al saldo.**

**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 alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da

EMANUELE CESARE LUCCHINI GUASTALLA