Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) SANTAGATA DE CASTRO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) FEDERICO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) PORZIO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) SCOTTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - ANNA SCOTTI

Seduta del 12/12/2018

FATTO

La questione oggetto della controversia attiene al diritto al risarcimento dei danni per la condotta illegittima dell'intermediario che non ha dato esecuzione all'ordine di pagamento di oneri tributari.
Con ricorso del 28 luglio 2018, presentato con l'assistenza di un difensore – preceduto da reclamo del 12 giugno 2018, riscontrato dall'intermediario il successivo 20 giugno 2018 – il ricorrente ha esposto che, in data 1 febbraio 2018, riceveva intimazione di pagamento per l'importo di Euro 2.253,10 a causa di un omesso versamento dei contributi lavorativi spettanti a un proprio dipendente. Accertava, quindi, che non risultava pagato un bollettino RAV del settembre 2008; tuttavia, per parte del ricorrente, l'obbligazione contributiva era stata correttamente adempiuta, come attestato dal possesso del bollettino RAV regolarmente quietanzato e timbrato dall'intermediario in data 18 settembre 2008.
Provvedeva, dunque, a chiedere chiarimenti all'intermediario, e – a valle di una cospicua corrispondenza, anche per la necessità di sollecitare una risposta dell'intermediario, e di alcuni colloqui verbali con il direttore della Filiale - solo in sede di riscontro al reclamo l'intermediario ammetteva la propria responsabilità nel mancato pagamento del bollettino, obbligandosi a rimborsare al cliente la differenza tra la somma intimata comprensiva di interessi e sanzioni (Euro 2.253,10) e l'originario debito contributivo (Euro 1.854,39), pari dunque a Euro 398,71.
Il ricorrente, con comunicazione del luglio 2018, accettava tale offerta, senza però ricevere alcun pagamento. Pertanto, in data 27 agosto 2018, inoltrava un nuovo reclamo

chiedendo la corresponsione della somma offerta e precisando che a causa del comportamento omissivo, non avrebbe rilasciato alcuna quietanza liberatoria all'intermediario.
Insoddisfatto dell'esito del reclamo si è rivolto all'Arbitro bancario finanziario, al quale ha chiesto, anche in considerazione dei danni subiti, il "*pagamento dell'intero importo oggetto dell'intimazione in contestazione, pari a Euro 2.253,10*".
Nelle controdeduzioni, presentate il 3 ottobre 2018, l'intermediario non ha sostanzialmente contestato la ricostruzione dei fatti effettuata dal ricorrente, riconoscendo la propria responsabilità nel mancato pagamento del bollettino RAV. Sostiene tuttavia, che il ricorrente non abbia più nulla a pretendere, in quanto, in data 3 settembre 2018, ha provveduto ad emettere ordine di bonifico a beneficio del ricorrente per il complessivo importo di Euro 418,71, comprensivo della differenza tra la somma intimata, comprensiva di interessi e sanzioni e l'obbligazione contributiva originariamente dovuta dal ricorrente e del rimborso delle spese per la presentazione del ricorso dinanzi all'Arbitro. Infatti, nessun pregiudizio si sarebbe verificato in danno del ricorrente, dal momento che l'addebito in conto relativo all'obbligazione originaria non è stato mai effettuato; e nessun danno ulteriore alle sanzioni irrogati dall'Amministrazione fiscale è stato allegato e provato dal ricorrente. Pertanto, l'intermediario ha chiesto, in via principale, che venga dichiarata la cessazione della materia del contendere; in via subordinata, il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La controversia sottoposta all'esame del Collegio richiede, in primo luogo, l'accertamento della responsabilità dell'intermediario che ha omesso di eseguire un ordine di pagamento di un bollettino RAV, impartito dal cliente e preso in carico dalla resistente che ne rilasciava quietanza apponendo il relativo timbro sul bollettino. La circostanza non è controversa tra le parti e non si può revocare in dubbio che fondi un'affermazione di responsabilità dell'intermediario: infatti, ai sensi dell'art. 4 del d.p.r. n. 144/2001, l'apposizione del timbro sulla ricevuta rilasciata al cliente ha valore liberatorio per la somma che vi è riportata senza tuttavia che ciò implichi un esonero di responsabilità dell'intermediario laddove l'esecuzione dell'incarico sia inesatta (cfr. ABF Milano decisione n. 33/2016, ABF Roma decisione n. 23287/2018). Nel caso di specie, non era stato disposto l'addebito sul conto corrente, di guisa che il pregiudizio che ne è conseguito deve essere liquidato nel maggior importo liquidato dall'Amministrazione creditrice a titolo di sanzioni e oneri per il mancato pagamento, ma non anche nella somma originariamente dovuta che il ricorrente avrebbe, in ogni caso, dovuto pagare (e che avrebbe pagato, in mancanza dell'errore dell'intermediario). Tale importo, che pacificamente ammonta a euro 391,71, è stato corrisposto dall'intermediario al ricorrente, maggiorato del contributo versato per l'avvio del procedimento dinanzi all'Arbitro bancario finanziario; nessun altro danno risulta allegato e provato dal ricorrente, e, pertanto, il Collegio, rigettata ogni altra domanda, dichiara la cessazione della materia del contendere.

Tuttavia, non si può fare a meno di osservare che la condotta dell'intermediario, in occasione della gestione della controversia nella fase precedente l'introduzione del presente procedimento, non appare conforme agli obblighi di buona fede e correttezza nel rapporto con la clientela, che impongono "*l'obbligo di fornire ai clienti maggiori informazioni sulle motivazioni che spingono alla mancata concessione di denaro verso i richiedenti i quali avranno diritto alla massima trasparenza e correttezza dei creditori nei loro confronti*" (Cass. 9 gennaio 2013, n. 349). Doveri che hanno avuto una chiara specificazione nell'intitolazione del Titolo VI del t.u.b. e nel dettato normativo dell'art. 127 con il binomio

"*trasparenza delle condizioni contrattuali*" e "*correttezza dei rapporti della clientela*"; ed è significativo ricordare che l'attuale formulazione della normativa è frutto della novellazione operata col d.lgs. n. 141/2010, modificato dal d.lgs. n. 218/2010, che, pur trovando la sua occasione in una esigenza di tutela nel contratto in cui è parte un consumatore, evidenzia nella sua *ratio* la generale esigenza di risistemazione della disciplina del rapporto tra intermediario e cliente imperniata sulla valorizzazione delle clausole generali contrattuali di diligenza, correttezza e trasparenza, al servizio degli interessi del cliente (e, per tale via, alla tutela dell'integrità del mercato). Orbene, risulta dalla documentazione versata in atti: *(i)* che il ricorrente, anche prima del reclamo, aveva chiesto ripetutamente chiarimenti all'intermediario senza ricevere riscontro (comunicazioni del 23 febbraio 2018 e 9 aprile 2018), *(ii)* che solo per vie brevi il direttore della Filiale presso la quale era stato richiesto il pagamento del bollettino, informava del mancato pagamento (circostanza quest'ultima non contestata dalla resistente), *(iii)* che il ricorrente inviava una ulteriore lettera di messa in mora in data 10 maggio 2018, *(iv)* che, solo in sede di riscontro al reclamo, la resistente si dichiarava disponibile a corrispondere gli importi dovuti dal cliente all'Amministrazione finanziaria per il ritardo nel pagamento dei tributi, *(v)* che, nonostante l'accettazione del ricorrente, formulata con lettera del 9 luglio 2018, l'intermediario non provvedeva al pagamento al quale si era obbligato, e *(vi)* che, solo dopo la proposizione del ricorso dinanzi all'ABF, ha provveduto all'adempimento. Si tratta di una condotta contraria agli obblighi sopra descritti che gravano sull'intermediario nei rapporti con la clientela e, pertanto, gli va raccomandato di adottare criteri di informativa e comunicazione e comportamento maggiormente rispondenti ai principi di correttezza e trasparenza sopra richiamati.

P.Q.M.

Il Collegio, respinta ogni altra domanda, dichiara la cessazione della materia del contendere.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
GIUSEPPE LEONARDO CARRIERO