



COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) MASSERA	Presidente
(RM) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) SCIUTO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) D'ALIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) SARZANA DI S. IPPOLITO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - GRECO FERNANDO

Seduta del 16/05/2019

FATTO

Il ricorrente rappresenta di aver intrattenuto due distinti rapporti con l'istituto di credito resistente: un contratto di finanziamento stipulato il 03.08.2010, avente scadenza in data 03.08.2020, e una carta revolving. Nel marzo 2018, l'istante ha deciso di estinguere anticipatamente il finanziamento e in più occasioni si è recato presso la filiale dell'intermediario al fine di ottenere copia del relativo conteggio estintivo, senza mai ottenere riscontro.

In data 06.05.2018 ha inviato alla banca, tramite il proprio legale, una PEC in cui ha richiesto copia del conteggio estintivo al 15.06.2018 del rapporto di finanziamento e copia del contratto relativo alla carta revolving, unitamente alla trasmissione di qualsivoglia documentazione relativa alla gestione di tale rapporto.

In data 28.5.2018, l'istante, mediante il proprio avvocato, ha inviato un'ulteriore PEC all'istituto di credito reiterando la richiesta di conteggio estintivo al 15.06.2018.

Successivamente, in data 26.06.2018, l'istante ha inviato, tramite il proprio legale, una nuova PEC alla banca in cui ha contestato il mancato invio del conteggio estintivo del finanziamento e ha rappresentato che, in considerazione di una pretesa creditoria relativa alla carta di credito revolving, nel frattempo l'intermediario aveva bloccato il conto corrente sul quale venivano addebitate le rate del finanziamento. Proprio per questa ragione, l'istante ha chiesto lo spostamento dell'accredito della rata di pagamento su un altro conto corrente ma, anche a fronte di questa richiesta, non ha ottenuto risposta. Non avendo la



banca dato seguito alla sua istanza, il ricorrente è stato esposto alle richieste di società di recupero crediti. Con la medesima comunicazione, l'istante lamentava la mancata consegna, da parte della banca, della documentazione relativa alla carta di credito revolving, riservandosi di saldare la pretesa creditoria avanzata dalla banca rispetto a tale carta all'esito dell'esame del contratto e della documentazione contabile ad essa relativi.

L'istante conclude chiedendo la produzione del conteggio estintivo relativo al finanziamento citato e la produzione del contratto relativo alla carta revolving citata. In caso di mancata produzione del contratto, chiede l'accertamento della nullità ex art. 117 T.U.B. del medesimo, con conseguente determinazione della debenza nei limiti del solo capitale utilizzato. Chiede, altresì, la condanna alla restituzione delle somme corrisposte a titolo di interessi dalla data della prima richiesta di conteggio estintivo e al pagamento in favore di una somma quantificata in euro 500,00 a ristoro delle ragioni di danno sofferte a seguito del comportamento dell'istituto di credito.

Si è costituito l'intermediario resistente, il quale ha attestato quanto segue. Alla data del 19.10.2018, il suo credito nei confronti dell'istante era pari ad euro 14.397,84, oltre accessori. Il 14.02.2018 la posizione dell'istante è stata riclassificata ad "incaglio" e il 26.06.2018, stante il perdurare dell'esposizione debitoria, a "sofferenza". L'attività recuperatoria non ha avuto buon esito, per effetto di una proposta di rientro formulata dalla ricorrente in data 4 maggio 2018 non accettata dalla banca in quanto ritenuta incongrua.

La richiesta del 16 maggio 2018, avanzata dall'istante con l'ausilio del suo legale, è stata esitata in data 30 maggio 2018, con invio delle coordinate bancarie utili per il pagamento delle rate. Il reclamo del 26 giugno 2018 è rimasto inevaso in attesa della documentazione contabile e contrattuale relativa alla carta di credito.

In data 31 luglio 2018 la banca ha inviato all'istante una lettera (acclusa al ricorso) di preavviso di segnalazione in CRIF e in Centrale Rischi per effetto del mancato pagamento di rate del prestito personale. La ricorrente, consapevole delle difficoltà ad adempiere al regolare pagamento delle rate del prestito personale e conscia della esposizione relativa alla carta di credito, nel secondo trimestre del 2018 aveva richiesto una rinegoziazione del finanziamento al fine di ripianare anche l'insoluto della carta di credito.

La banca non aveva accertato questa richiesta poiché il reddito della ricorrente era insufficiente e poiché quest'ultima aveva dichiarato di non poter fornire significative garanzie a tutela del diritto di credito della banca.

A seguito del diniego alla richiesta citata, l'istante ha richiesto la variazione della domiciliazione relativa al pagamento delle rate del finanziamento e ha provveduto ad effettuare un bonifico solo per la rata di maggio 2018.

L'intermediario rileva che il credito è da ritenersi certo ed esigibile, poiché il ricorrente non ha contestato la legittimità dello stesso. Ritiene inoltre che la richiesta di produzione del conteggio estintivo possa essere avanzata presso la filiale di riferimento, e reputa verosimile che la ricorrente non abbia ritenuto percorribile tale strada a seguito del diniego opposto dalla banca alla richiesta di rinegoziazione del finanziamento.

Rappresenta, peraltro, come gli estratti conto relativi alla carta di credito, mai oggetto di precedente contestazione, siano stati spediti alla titolare all'indirizzo presente nei sistemi anagrafici della banca.

Ciò premesso, l'istituto di credito ha allegato alle controdeduzioni copia del conteggio di estinzione anticipata del prestito personale, copia del contratto relativo alla carta di credito e gli estratti conto della carta di credito da ottobre 2007, precisando che la documentazione precedente non è più disponibile presso gli archivi della banca. Per quanto concerne il risarcimento dei danni, la banca ha affermato che la ricorrente non ha patito alcun pregiudizio economico e non ha prodotto documentazione a sostegno della



richiesta risarcitoria avanzata, né ha dimostrato il nesso causale tra la condotta dell'intermediario e la perdita di chance lamentata.

Conclude chiedendo che il Collegio respinga il ricorso nel merito oppure che dichiari la cessazione della materia del contendere.

Il ricorrente, in sede di repliche, ha contestato l'inutilizzabilità del conteggio estintivo prodotto poiché le controdeduzioni sono state trasmesse quando questo era già scaduto, ritenendo peraltro che i limiti previsti dal conteggio estintivo in merito alle modalità di pagamento sono privi di giustificazione. Rileva che, contrariamente a quanto richiesto dalla banca, il ricorso non possa essere rigettato, poiché, nelle controdeduzioni, l'intermediario non ha fatto altro che giustificare il motivo per cui non ha consegnato in precedenza i documenti richiesti.

Afferma, altresì, come non sia possibile ritenere cessata la materia del contendere, considerando che: la banca non ha prodotto tutti i documenti mancanti; il conteggio estintivo non è utilizzabile per estinguere il finanziamento; la richiesta risarcitoria è legata non alla perdita di chance ma alle spese sostenute dalla ricorrente che si è dovuta prima attivare agli sportelli e con le società di recupero e, infine, presentando il reclamo e il ricorso.

Rileva, inoltre, come abbia evinto dalle controdeduzioni di essere stata iscritta nella Centrale Rischi.

In merito alla valenza probatoria degli estratti conto, ritiene che qualsivoglia deduzione dell'istituto di credito in proposito sarebbe priva di fondamento, considerando che il contratto relativo alla carta di credito non è stato mai prodotto, per cui la ricorrente non avrebbe potuto eccepire alcunché, e che le eventuali nullità non sarebbero comunque sanate dall'inattività o dalla mancata contestazione dell'istante, poiché il ricorso ha ad oggetto la condotta tenuta dall'intermediario a fronte della richiesta di produzione documentale e non la validità o il corretto adempimento dei rapporti contrattuali in essere.

Alla luce delle controdeduzioni dell'intermediario, l'istante ha formulato la domanda insistendo nella richiesta di produzione di un utile conteggio estintivo e nella produzione dei documenti mancanti e delle comunicazioni alle Centrali Rischi di cui è venuta a conoscenza e chiedendo altresì, la condanna dell'istituto al risarcimento del danno da liquidare anche ricorrendo al criterio equitativo.

L'intermediario ha presentato controrepliche, affermando di aver già evaso le richieste avanzate dall'istante con i reclami e con il ricorso. Pertanto, la richiesta di ulteriori documenti non ritiene possa essere presa in considerazione.

Quanto alla richiesta del conteggio estintivo del finanziamento, l'intermediario ha precisato che la ricorrente, nel corso delle attività recuperatorie, è stata vanamente invitata a recarsi in agenzia per ritirarlo. In seguito alle esigenze manifestate nelle repliche dalla ricorrente, la banca ha allegato, inoltre, un conteggio aggiornato.

In conclusione, l'intermediario chiede che il Collegio respinga il ricorso nel merito ovvero dichiari la cessazione della materia del contendere.

DIRITTO

Il Collegio ritiene il ricorso parzialmente meritevole di accoglimento.

Relativamente alla richiesta di esibizione documentale viene in rilievo l'articolo 119 T.U.B., che al primo comma dispone: "Nei contratti di durata i soggetti indicati nell'articolo 115 forniscono al cliente, in forma scritta o mediante altro supporto durevole preventivamente accettato dal cliente stesso, alla scadenza del contratto e comunque almeno una volta all'anno, una comunicazione chiara in merito allo svolgimento del rapporto". Il terzo comma della medesima norma prevede che "Il cliente, colui che gli succede a qualunque



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

titolo e colui che subentra nell'amministrazione dei suoi beni hanno diritto di ottenere, a proprie spese, entro un congruo termine e comunque non oltre novanta giorni, copia della documentazione inerente a singole operazioni poste in essere negli ultimi dieci anni".

Nel caso sottoposto all'esame del Collegio, l'intermediario, depositando le proprie controdeduzioni, ha prodotto gli estratti conto relativi alla carta di credito revolving a partire dall'ottobre del 2007, precisando che la documentazione precedente non è più disponibile presso gli archivi della banca. Poiché l'intermediario ha provveduto a segnalare "a sofferenza" il credito vantato nei confronti del cliente, in qualità di soggetto creditore, è tenuto a dar prova del proprio credito esibendo la documentazione relativa all'intero rapporto contrattuale. Tale interpretazione appare coerente anche alla luce del più recente orientamento della Corte di Cassazione, in virtù del quale il creditore, che chiede il pagamento del saldo passivo del rapporto di conto corrente, deve dar conto dell'intera dinamica di svolgimento del rapporto, così producendo tutti gli estratti inerenti al medesimo (Cass. civ., sez. VI, n. 32672/2018). Per tali ragioni, l'intermediario ha l'obbligo di depositare l'intera documentazione relativa alla carta di credito revolving.

Relativamente alla richiesta di risarcimento dei danni conseguenti alla mancata consegna della documentazione, il Collegio ritiene che la domanda non sia meritevole di accoglimento, poiché parte ricorrente, oltre a non quantificare la propria pretesa, non ha fornito idoneo supporto documentale per avvalorare la sussistenza di un danno specifico conseguente al ritardo nella consegna della documentazione. Al riguardo, sebbene il cliente abbia diritto alla consegna della documentazione, non può considerarsi in re ipsa l'eventuale danno derivante dalla mancata consegna della stessa. Incombe pertanto in capo alla parte ricorrente l'onere di fornire adeguata prova che il danno subito si concretizzi in un danno foriero di risarcimento alla luce della documentazione prodotta in atti (Collegio di Roma, decisione n. 15921 del 20 luglio 2018), non potendosi in ogni caso pretendere il ristoro di pregiudizi consistenti in meri fastidi o disagi che, in quanto tali, secondo il consolidato orientamento di questo Arbitro, non sono risarcibili. Nel caso di specie, il ricorrente ha genericamente dedotto e non provato la richiesta di risarcimento del danno, non risultando agli atti alcun elemento che possa indurre il Collegio a riconoscere la sussistenza del pregiudizio di cui viene chiesto il risarcimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, accerta il diritto della parte ricorrente a ottenere copia integrale degli estratti conto relativi alla carta revolving. Respinge nel resto.

Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di Euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
MAURIZIO MASSERA