COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) CORNO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GRIPPO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) GRIPPO

Seduta del 04/03/2025

IL COLLEGIO DI MILANO

FATTO

Parte ricorrente afferma che: aveva sottoscritto con l'intermediario convenuto un contratto per l'emissione di un fido di € 5.000,00 a valere su una carta di credito (n. *807); è sempre stata regolare nei pagamenti delle rate mensili di rimborso; nel novembre 2023, a causa di un disguido con la banca sul quale era domiciliato l'addebito, si ritrovava con una rata insoluta dell'importo di € 449,31; controparte immediatamente avviava una procedura di recupero crediti, con conseguente addebito di costi per € 90,00; la rata in oggetto è andata in scadenza il 15/11/23 e il bonifico con cui è stato saldato il dovuto – comprensivo di rata e degli extra oneri per il recupero crediti - è stato eseguito il 4/12/23; la condotta di controparte è stata caratterizzata da mala fede e scorrettezza, in quanto non ha preliminarmente tentato di contattarla in via bonaria, anche telefonicamente, per la

risoluzione tempestiva dell'involontaria scadenza della rata; in maniera arbitraria e immediata ha avviato le attività di recupero crediti, addebitando dei costi sproporzionati ed evitabili.

Parte ricorrente – esperita senza successo la fase del reclamo – chiede il rimborso della somma di € 90,00 e la condanna dell'intermediario all'adozione di adeguate procedure di avviso bonario alla propria clientela in caso di salta rata.

L'intermediario, con le controdeduzioni, precisa che: in data 23/01/15 la ricorrente sottoscriveva il contratto di carta di credito n. *438, per un importo totale del fido di € 4.000,00, innalzato a € 5.000,00 a maggio 2016, con una modalità di rimborso rateale su base mensile; la cliente ha approvato specificamente le condizioni generali del contratto, ed in particolare l'art. 10 ("ritardo nei pagamenti"), che prevede espressamente: "*Per i ritardi di pagamento potranno essere addebitate al Cliente i seguenti importi: per solleciti effettuati a mezzo posta: € 5,00 cadauno; per interventi di recupero stragiudiziale: massimo 20 % dell'importo scaduto con un minimo di € 10,00; per interventi legali: in misura pari ai costi effettivamente sostenuti da C**"; alla scadenza della rata del 15/11/23 l'addebito diretto non andava a buon fine e si registrava un insoluto di € 449,31, che veniva prontamente comunicato a controparte con l'estratto conto del 30/11/2023; a seguito del ritardo nel pagamento della rata scaduta il 15/11/23, riteneva necessario avviare le opportune azioni di recupero stragiudiziale del proprio credito, esercitate per il tramite di una società specializzata, con conseguente addebito dei relativi oneri, nella misura contrattualmente prevista; gli oneri addebitati per ritardato versamento veniva infatti quantificati in € 89,86, pari al 20% dell'importo scaduto (€ 449,31), in ossequio a quanto sancito dal modulo "*Informazioni Europee di base sul credito ai consumatori*", richiamato dall'art. 10 delle condizioni generali di contratto; la cliente provvedeva a regolarizzare la propria posizione mediante due versamenti: i) da € 539,31, effettuato a mezzo bonifico in data 5/12/23, comprensivo anche della somma di € 89,86, addebitata a titolo di oneri per ritardato versamento; ii) da € 314,37, effettuato in data 12/12/23 per il saldo della rata corrente di dicembre; la cliente - in sede precontrattuale - era perfettamente a conoscenza della natura e delle modalità di calcolo dell'importo richiesto; l'addebito di € 89,86 è dovuto per l'intervento di una società specializzata che ha svolto gli interventi di recupero stragiudiziale del credito.

L'intermediario chiede, pertanto, di rigettare il ricorso perché infondato.

Parte ricorrente, in sede di repliche, afferma che: l'intermediario ha proceduto all'addebito immediato di € 90,00, nonostante l'attività di recupero crediti non sia stata preceduta da

alcun sollecito per iscritto (per il quale è previsto il minor addebito di € 5,00); la scadenza della rata andata insoluta era il 15/11/23 e che a fronte di tale ritardo è stato effettuato un unico bonifico a copertura dell'insoluto (comprensivo degli oneri di recupero credito) in data 04/12/23.

DIRITTO

La controversia sottoposta all'esame del Collegio verte sulla richiesta della ricorrente di rimborso di quanto illegittimamente addebitatogli dall'intermediario convenuto a titolo di indennizzo per interventi di recupero stragiudiziale, a seguito del ritardato pagamento della rata di novembre 2023, avente scadenza 15/11/23 e saldata in data 4/12/23.

Dalle dichiarazioni e dalle produzioni documentali delle parti, il Collegio rileva che:

i) in data 26/01/2015 parte ricorrente ha sottoscritto il contratto per il rilascio di una carta di credito, con un fido di € 4.000,00 (c.d. "carta flex");

ii) nel Modulo SECCI sono esplicitati i costi addebitabili in caso di ritardato pagamento: nello specifico, è previsto che, per i ritardi di pagamento, l'intermediario può applicare € 5,00 per ciascun sollecito e che, in caso di avvio di interventi di recupero stragiudiziale, si applica una penale in una misura da stabilirsi tra un massimo del 20% dell'importo scaduto e un minimo di € 10,00;

iii) le parti pacificamente concordano sulla circostanza che la rata avente scadenza al 15/11/23 sia stata saldata con ritardo dalla cliente (ovvero 19 giorni dopo la scadenza originaria);

iv) prima del pagamento effettuato dalla cliente in data 04/12/23, non risulta in atti prova di alcuna richiesta preventiva per iscritto di procedere al saldo di tale importo, né risulta prova di diverse interlocuzioni a mezzo scritto, ad eccezione dell'estratto conto periodico;

v) l'intermediario non ha neppure dichiarato di aver provato a contattare direttamente la cliente prima dell'affidamento dell'incarico alla società di recupero e dalla relazione risulta che la società di recupero ha effettuato un solo contatto telefonico in data 04/12/24, cui è seguito il giorno successivo la contabilizzazione dell'accredito della rata scaduta e delle spese applicate per il recupero dell'insoluto;

vi) l'attività di recupero, dunque, si è esaurita con esito positivo, dopo un primo e unico sollecito.

Ciò premesso, il Collegio deve valutare se la condotta dell'intermediario ha rispettato i richiesti canoni di correttezza, buona fede e diligenza professionale ai sensi degli articoli 1337 e 1375 cod. civ. e alle disposizioni emanate dalla Banca d'Italia in tema di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari; è noto, infatti, che la condotta degli intermediari debba informarsi (ex art. 127 TUB) ai generali principi di trasparenza, buona fede e correttezza.

La buona fede rappresenta sostanzialmente la misura, il metro di comportamento delle parti che nell'agire devono sempre rimanere entro i confini della corretta prassi commerciale tanto che un comportamento contrario alla buona fede può generare, quale scorrettezza, conseguenze risarcitorie: le parti, infatti, debbono sempre operare con occhio di riguardo ai reciproci interessi e la Corte di Cassazione lo specifica richiamando espressamente la Carta costituzionale, art. 2, ovvero il dovere inderogabile di solidarietà. La buona fede, quindi, si sostanzia in un obbligo generale di solidarietà che impone a tutte le parti del contratto di preservare gli interessi dell'altra, essendo tenuti i soggetti al compimento di tutti quegli atti materiali o giuridici che si rendano necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte, nel limite, comunque, in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico.

Con la sentenza n. 6181 del 2015 la Corte di Cassazione ha affermato in particolare che: "*in riferimento all'esecuzione di un contratto, ciascuna delle parti del rapporto contrattuale ha l'obbligo di agire in buona fede cooperando con l'altra parte in vista della realizzazione del comune intento perseguito con la conclusione del contratto, per cui, sotto tale profilo, anche la mera inerzia può costituire inadempimento degli obblighi di correttezza e buona fede. Ciò in quanto correttezza e buona fede, che operano con criterio di reciprocità costituiscono doveri giuridici autonomi a carico delle parti contrattuali, a prescindere dall'esistenza di specifici obblighi contrattuali o da quanto espressamente stabilito dalle norme*".

Nel caso specifico, il Collegio, alla luce delle condizioni contrattuali accettate dalla ricorrente e della ricostruzione dei fatti, ritiene la condotta dell'intermediario convenuto contraria ai principi di buona fede e correttezza, non ritenendo giustificabile l'addebito di un costo quantificato nella misura massima possibile prevista dalla specifica sezione del SECCI (pari al 20% della rata scaduta), in ragione delle seguenti circostanze: limitata attività di recupero effettivamente svolta; limitati giorni di ritardo dopo la scadenza della rata (soli 19 giorni); assenza di preliminari interlocuzioni dirette tra l'intermediario e la cliente.

Per quanto esposto, quindi, questo Collegio dispone a favore di parte ricorrente il rimborso della somma di € 90,00 e non accoglie il ricorso nel resto - condanna dell'intermediario all'adozione di adeguate procedure - in quanto la richiesta attiene allo svolgimento di funzioni di vigilanza sugli intermediari, attività non di competenza dell'Arbitro.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 90,00.

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
ANDREA TINA