

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) BENEDETTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) MARIANELLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) RUGGIERO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) SORRENTINO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MARCO MARIANELLO

Seduta del 27/01/2026

FATTO

Parte ricorrente lamenta che l'intermediario avrebbe illegittimamente contestato il mancato pagamento delle rate di un finanziamento, applicando interessi di mora e spese di recupero del credito *"non meglio specificate"*, pari ad € 611,71.

L'istante rappresenta di avere pagato tutte le 48 rate del prestito ma, ciò nonostante, continua a ricevere solleciti di pagamento da parte del resistente. In sede di reclamo chiedeva di *"regolarizzare la posizione contabile"* e di *"accertare che nulla più è dovuto"*, contestando anche le spese per l'attività di recupero (pari a 15 per cento di ogni rata) e chiedendone l'azzeramento. La ricorrente, insoddisfatta della prodromica interlocuzione avuta con l'intermediario, si è rivolta all'Arbitro, chiedendo l'accertamento della corresponsione delle rate del finanziamento nonché dell'illegittimo addebito delle spese di recupero e degli interessi di mora.

Il convenuto, regolarmente costituito nel presente procedimento, evidenzia che la cliente ha stipulato in data 28/09/2020 un contratto di prestito personale di € 3.754,00 da rimborsare in n. 48 rate mensili. La sovvenuta ha dichiarato di avere preso visione delle condizioni contrattuali ed approvato le relative clausole ex art. 1341, co. 2, c.c., le quali prevedono chiaramente l'obbligo di pagamento puntuale delle rate (art. 4), l'addebito degli oneri per ritardato pagamento (art. 11), la possibilità di tentativi di riaddebito in caso di mancata provvista, l'ammontare delle spese di recupero come descritte nelle *"Informazioni europee di base sul credito ai consumatori"*.

Il resistente segnala ripetuti ritardi nei pagamenti a partire dalla rata n. 3 (ovvero dal 15/01/2021), con

conseguente attivazione delle procedure di recupero tramite società esterne ed il legittimo addebito degli oneri previsti dal contratto.

La ricorrente ha presentato varie richieste di chiarimenti, peraltro già riscontrate dall'intermediario. Quest'ultimo eccepisce in via preliminare l'inammissibilità del ricorso per genericità del *petitum*, sotteso non all'accertamento di un diritto, ma alla richiesta di chiarimenti sull'esposizione debitoria, estraneo alla competenza dell'Arbitro poiché richiederebbe attività consulenziali o verifiche contabili complesse non sorrette da adeguata documentazione.

Nel merito il convenuto rileva un difetto di prova a carico di controparte, che chiede l'accertamento del pagamento delle rate senza produrre alcuna prova dei pagamenti effettuati. In particolare il prospetto del finanziamento prodotto in ricorso mostra la rata n. 48 non pagata, mentre il bollettino allegato dalla ricorrente è stato correttamente imputato alla rata n. 47.

Ne consegue che i ritardi nei pagamenti sono documentati e reiterati e che gli oneri di recupero addebitati sono conformi al contratto sottoscritto ed alle norme applicabili.

Inoltre il protratto inadempimento ha provocato, in data 15/03/2025, la decadenza dal beneficio del termine, con conseguente pagamento del debito residuo in un'unica soluzione, oltre ad interessi maturati, interessi di mora sull'intero debito immediatamente esigibile, spese di recupero e spese legali, come previsto dagli artt. 11 e 12 del contratto e dalle Informazioni Europee.

Il resistente, considerata la piena legittimità degli importi richiesti, chiede all'Arbitro di dichiarare inammissibile il ricorso per i motivi esposti o, in via graduata, di rigettare integralmente tutte le avverse domande in quanto infondate in fatto ed in diritto.

DIRITTO

La presente controversia ha per oggetto l'accertamento della corretta corresponsione delle rate di un finanziamento e l'illegittimità degli addebiti relativi alle spese di recupero ed agli interessi di mora.

Il convenuto eccepisce in via preliminare la genericità del ricorso e la natura consulenziale della domanda, lamentando un difetto di prova da parte della ricorrente. Tale eccezione non può essere accolta, dal momento che l'istante lamenta, sia in sede di reclamo sia all'interno del ricorso, che l'intermediario avrebbe illegittimamente contestato il mancato pagamento delle rate, applicando spese di recupero del credito "*non meglio specificate*".

Ne consegue che le domande rivolte all'Arbitro sono pienamente ammissibili, dal momento che riguardano l'accertamento del pagamento delle rate relative al finanziamento nonché l'accertamento della legittimità delle spese di recupero del credito applicate da controparte.

Passando alla trattazione nel merito relativamente alla prima questione, occorre premettere che il contratto di prestito personale di € 3,754,00, stipulato il 28/09/2020, doveva essere rimborsato in n. 48 rate mensili di € 95,32 ciascuna tramite bollettino postale.

Il ricorso è fondato e merita parziale accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

La ricorrente dichiara di avere pagato regolarmente tutte le rate, compresa l'ultima, di cui allega evidenza mediante la produzione del relativo bollettino postale.

Il convenuto, tuttavia, precisa che il bollettino postale premarcato allegato dalla ricorrente, a prescindere dal numero di rata indicato e dalla relativa scadenza, è stato accreditato in conto a saldo della precedente rata n. 47, avente scadenza il 15/09/2024.

Tale circostanza risulta comprovata dall'estratto conto depositato in atti, da cui si evince che risultano pagate in ritardo n. 46 rate (a partire dalla rata n. 3 del mese di gennaio 2021) sino alla n. 48 di ottobre 2024, rimasta insoluta.

In data 15/02/2025 il resistente dichiarava la decadenza dal beneficio del termine per l'importo scaduto

di € 101,05 costituito dalla rata insoluta e dagli interessi moratori.

Tale dichiarazione è stata effettuata ai sensi dell'art. 12 delle condizioni generali, in forza del quale la decadenza dal beneficio del termine è collegata al mancato pagamento di una o più rate.

La predetta clausola è inclusa tra quelle considerate vessatorie ai sensi dell'art. 1341 c.c. ed è stata specificamente approvata dalla cliente.

L'articolo 1186 c.c. disciplina la facoltà dell'intermediario di esigere il pagamento immediato del debito se il debitore è divenuto "insolvente" e l'orientamento dell'Arbitro interpreta tale norma mediante una valutazione complessiva sulla situazione finanziaria della cliente, non basandosi su singoli ed isolati ritardi (Collegio ABF Milano, n. 2104/2017).

Nel caso in esame si è verificata una situazione di "irregolarità solutoria", dal momento che quasi tutte le rate sono state pagate in ritardo e, pertanto, si sono verificati i presupposti necessari per la decadenza dal beneficio del termine (in senso conforme, Collegio ABF Bologna, n. 1733/2023).

Ne consegue che parte istante deve provvedere al pagamento dell'ultima rata del finanziamento, oltre agli interessi moratori.

Per quanto attiene, invece, alla seconda domanda, la ricorrente contesta la legittimità dell'addebito delle spese di recupero del credito ed ha depositato un prospetto, da cui risulta un totale di € 611,71 per n. 41 rate pagate in ritardo dal gennaio 2021 al maggio 2024 (da 9 a 19 giorni di ritardo).

Il predetto importo corrisponde a quello contenuto nella lettera di decadenza dal beneficio del termine, di cui € 592,45 sono stati addebitati per solleciti di pagamento ed € 19,26 per l'attività di recupero stragiudiziale.

L'intermediario riferisce di avere applicato tali spese poiché, in seguito ai citati ritardi nei pagamenti, ha dovuto avviare le opportune *"azioni di sollecito a tutela del proprio credito, esercitate per il tramite di società appositamente incaricate"*, con conseguente addebito dei relativi oneri, ai sensi dell'art. 11 delle condizioni generali e nella misura indicata nel SECCI contrattuale.

Il prospetto di calcolo elaborato dall'intermediario appare corretto, atteso che la somma di ogni singola rata è pari ad € 96,32 (ovvero € 95,32 oltre ad € 1,00 di incasso rata) e la penale del 15 per cento per il pagamento effettuato in ritardo ammonta ad € 14,45. Sono presenti, in particolare, n. 41 addebiti dal gennaio 2021 sino al maggio 2024 per *"Spese Sollecito"*, mentre nella rata n. 42 è stato addebitato l'importo di € 19,26, con una percentuale applicata del 19,99 per cento a titolo di *"Spesa Esattoriale"*.

Occorre evidenziare, tuttavia, la circostanza dirimente che la previsione contrattuale collega causalmente l'addebito di tali oneri all'attivazione di interventi di recupero stragiudiziale o legale e, sotto tale profilo, l'intermediario si limita ad affermare di avere affidato ad una società di recupero crediti la posizione della ricorrente, senza produrre alcuna allegazione in merito a detto incarico né copia dei solleciti di pagamento inviati.

Pertanto, in mancanza di interventi di recupero o di attività che abbiano determinato un effettivo onere per l'intermediario, il Collegio rileva che l'addebito dell'indennizzo si traduce in una penale non prevista contrattualmente e, comunque, sproporzionata (in senso conforme, Collegio ABF Napoli, n. 5843/2022; Collegio ABF Bologna, n. 24349/2021).

Ne consegue che non sono dovuti e, quindi, non possono essere addebitati alla ricorrente i costi calcolati dall'intermediario per i solleciti di pagamento e le attività di recupero stragiudiziale, pari a complessivi € 611,71.

P.Q.M.

In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio accerta il diritto alla esclusione degli oneri indicati in motivazione.

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

IL PRESIDENTE