

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GILIBERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) DELL'ANNA MISURALE

Seduta del 29/01/2026

FATTO

La cliente, con ricorso del 19 settembre 2025 espone quanto segue:

- la banca aveva inviato una proposta di modifica unilaterale delle condizioni regolanti il rapporto di credito rotativo intercorrente tra le parti, con aumento dell'importo del credito da € 3.000,00 a € 4.000,00, e conseguente incremento della rata mensile (da € 90,00 a € 120,00);
- aveva dunque trasmesso a controparte lettera di recesso in data 19/11/24 e, in mancanza di riscontro, nuova PEC del 31/01/2025, ove ribadiva la volontà di svincolarsi dal rapporto;
- nonostante il recesso esercitato, sono state inviate richieste di pagamento per il saldo di rate pari a € 120,00, dinanzi alle quali ha dato mandato alla banca su cui è radicato il proprio conto corrente di bloccare le transazioni.

Chiede, pertanto, l'accertamento del recesso esercitato; l'accertamento della condotta illegittima tenuta dalla banca nella vicenda, per mancato riscontro e ritardo nella gestione della posizione; una "revisione" del credito vantato da controparte.

L'intermediario, afferma che:

- nel luglio 2023 controparte aveva sottoscritto la richiesta di linea di credito n. *001 per un fido concesso pari ad € 3.000,00 ad un tasso fisso (TAN) del 16,92%;
- in data 25/10/24 inviava una comunicazione alla ricorrente in cui la informava della modifica delle condizioni economiche della sua linea di credito con carta;
- a seguito dell'interruzione dei pagamenti la pratica è stata trasmessa all'ufficio contenzioso che, in data 03/07/25, ha provveduto ad inviare la lettera di decadenza dal beneficio del termine notificata in data 22/07/25;
- in via preliminare, il ricorso è inammissibile, in quanto non preceduto da preventivo reclamo, non potendosi valorizzare in tal senso le comunicazioni con le quali la cliente comunicava la volontà di recedere dal rapporto;

- nel merito, la banca ha operato correttamente, dal momento che è espressamente previsto all'art. 18 delle condizioni generali di contratto, così come ribadito dalla proposta di modifica unilaterale, che il cliente entro il termine previsto per l'applicazione delle modifiche unilaterali può liberamente recedere, in tal caso procedendo al saldo del debito residuo in un'unica soluzione entro 30 giorni dall'invio della lettera di recesso;
- il diritto della cliente di recedere non è in alcun modo condizionato all'invio di una conferma scritta da parte dell'istituto finanziario;
- la cliente non ha mai proceduto al saldo, nonostante i plurimi tentativi di mettersi in contatto con la medesima al fine di addivenire alla chiusura della posizione;
- la pratica non risulta più attiva, attendendo il saldo del debito residuo per l'estinzione della posizione creditoria.

Chiede, pertanto, pronunciarsi la inammissibilità del ricorso e comunque il rigetto nel merito. Con le repliche, la cliente insiste per l'accoglimento delle domande e osserva in via ulteriore che:

- la comunicazione di recesso – cui è seguito un nuovo analogo invio nel gennaio 2025 - è stata inviata entro i termini e con le modalità previste dalla comunicazione di modifica unilaterale, all'indirizzo PEC espressamente ivi indicato;
- alle pec inviate, controparte non ha mai fornito riscontro, né gli operatori telefonici del servizio di assistenza hanno mai preso in carico la pratica;
- dinanzi a richieste di pagamento per ratei mensili maggiorati (come da PMU), non ha potuto fare altro che sospendere i pagamenti.

Alla luce delle osservazioni spese dalla ricorrente con l'atto di repliche, l'intermediario eccepisce in via ulteriore che:

- non costituisce reclamo una comunicazione in merito all'esercizio di un diritto come quello di recesso, a seguito di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali;
- la comunicazione di modifica unilaterale del contratto conteneva tutti gli elementi utili affinché la ricorrente potesse esercitare il proprio diritto di recesso; di contro non conteneva alcun riferimento al fatto che l'esercizio di tale diritto doveva essere riscontrato da parte della banca;
- quanto all'aumento della rata da € 90,00 a € 120,00 euro, come evidente dall'estratto conto della pratica, esso non è mai avvenuto; tutte le mensilità in scadenza sono sempre state pari ad € 90,00.
- la stessa comunicazione di modifica unilaterale del contratto prevedeva l'aumento della rata solo a seguito dell'eventuale utilizzo del maggior credito riconosciuto, che non è però mai stato utilizzato.

Insiste per la dichiarazione di inammissibilità del ricorso e/o per un rigetto nel merito.

DIRITTO

Oggetto di controversia è il preteso contegno omissivo dell'intermediario che, secondo la cliente, non avrebbe mai fornito riscontro alle sue comunicazioni di recesso, dopo l'invio della Proposta di Modifica Unilaterale (PMU) dell'ottobre 2024; conseguentemente parte ricorrente chiede: l'accertamento del recesso esercitato; l'accertamento della condotta illegittima tenuta dalla banca nella vicenda, per mancato riscontro e ritardo nella gestione della posizione; una "revisione" del credito vantato da controparte.

Occorre preliminarmente esaminare l'eccezione di inammissibilità per mancanza di idoneo reclamo sollevata dall'intermediario.

In particolare, quest'ultimo sostiene che le comunicazioni con le quali la cliente manifestava la propria volontà di recedere non siano idonee ad integrare gli estremi di un preventivo reclamo, in quanto non contenenti una formale contestazione di un contegno attivo o omissivo.

Nel modulo del ricorso la cliente afferma di aver fatto reclamo il 31/01/2025 e che l'intermediario non ha risposto, ma di tale reclamo non vi è traccia in atti.

Non sono in atti neppure le due PEC inviate dalla cliente alla banca, rispettivamente in data 19/11/24 e 31/01/25, per comunicare la volontà di recedere dal contratto di credito *revolving*, in ragione della comunicazione preventiva di modifica unilaterale ricevuta e che annunciava l'aumento del fido e contestuale aumento dell'importo della rata mensile di rimborso (da € 90,00 a € 120,00).

In atti risulta unicamente copia della PMU inviata dalla banca alla cliente e datata 25/10/24, mentre non sono state prodotte dalla cliente – contrariamente a quanto affermato dalla stessa in sede di repliche – le comunicazioni di recesso.

La ricezione delle due lettere da parte dell'intermediario è invero pacifica, ma senza la loro produzione questo Collegio non ha la possibilità di verificare se il loro contenuto poteva integrare nella sostanza quello di un reclamo che, certamente, non è stato formalmente avanzato.

La banca ha peraltro osservato che l'esercizio del diritto di recesso non era condizionato ad una espressa risposta a mezzo scritto dell'istituto e correttamente evidenzia che le semplici lettere di recesso non possano costituire valido preventivo reclamo.

Ebbene, le Disposizioni ABF (Sez. VI, par. I) prevedono che: *“Il ricorso all'ABF è preceduto da un reclamo preventivo all'intermediario”; “Il cliente rimasto insoddisfatto o il cui reclamo non abbia avuto esito nel termine di 60 giorni dalla sua ricezione da parte dell'intermediario, o nei più brevi termini eventualmente previsti da specifiche disposizioni di legge o dalle disposizioni emanate dalla Banca d'Italia in attuazione del Titolo VI del TUB, può presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario”*.

Ai sensi delle Disposizioni ABF, in particolare, si intende per reclamo *“ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (es., lettera, fax, e-mail) all'intermediario un suo comportamento anche omissivo”*.

Sulla base della scarsa documentazione in atti, versata unicamente dalla banca resistente (contratto di finanziamento, PMU ed estratto conto del rapporto), questo Collegio non può che reputare fondata l'eccezione di difetto di valido preventivo reclamo e reputare in conseguenza inammissibile il ricorso.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

IL PRESIDENTE