

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) BARENGHI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) SPAGNOL	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) COCCIA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIAN LUCA GRECO

Seduta del 08/04/2026

FATTO

La parte ricorrente ha affermato quanto segue:

- Che, con pec del 01.08.2025, la banca si è riconosciuta sua debitrice della somma di € 1.102,18 a seguito dell'estinzione anticipata di un finanziamento sollecitata con precedente reclamo del 26.06.2025;
- che in data 12.08.2025, nonostante l'intervenuta estinzione del finanziamento, la banca ha incassato la rata di € 497,80;
- che la banca non ha fornito copia della quietanza liberatoria attestante la chiusura del finanziamento, nonostante espressa richiesta in tal senso;
- che la ripetizione della somma di € 1.599,98 è stata eseguita soltanto dopo l'avvio del procedimento di mediazione, cui, peraltro, controparte non ha aderito;
- che l'intermediario, oltre a dover rilasciare copia della liberatoria, deve farsi carico anche delle spese legali di assistenza stragiudiziale sostenute, pari a € 2.896,35, nonché delle spese del procedimento di mediazione (pari a € 190,00).

L'intermediario, nelle controdeduzioni, ha rilevato che:
in fatto

- in data 06.02.2024, il cliente sottoscriveva il contratto di prestito personale n. *****961, per un capitale finanziato di € 34.000,00;

- il rapporto prevedeva un piano di ammortamento articolato in 96 rate mensili costanti, ciascuna di importo pari a € 496,30 (con eccezione dell'ultima rata pari ad € 489,66) (doc. 2);
- il ricorrente, in data 26.06.2025, lamentava la mancata contabilizzazione di un bonifico di € 30.000,00, finalizzato all'estinzione parziale del contratto di credito;
- il medesimo corrispondeva regolarmente le rate di aprile, maggio, giugno, luglio e agosto 2025;
- rilevato che il versamento di € 30.000,00, sommato alle cinque rate corrisposte, eccedeva l'intero debito residuo (pari a € 30.889,02, la banca riscontrava il reclamo proponendo l'estinzione totale del contratto);
- poiché tale proposta veniva accettata dal ricorrente, la banca provvedeva alla chiusura del rapporto e al rimborso in favore del cliente della somma corrisposta in eccedenza, pari a € 1.599,98;
- in data 17.09.2025 il legale di parte ricorrente lo convocava dinanzi all'Organismo di Mediazione per l'incontro del 20.10.2025;
- in data 4.10.2025, comunicava la propria intenzione di non partecipare all'incontro, ritenendo la domanda infondata e rilevando l'incompetenza dell'Organismo adito, tenuto conto che l'art. 18 delle Condizioni Generali di Contratto prevede, quale condizione di procedibilità, che la mediazione venga esperita esclusivamente dinanzi al Conciliatore Bancario Finanziario;
- in data 24.11.2025, il ricorrente presentava ricorso innanzi all'ABF; sull'inammissibilità del ricorso
- il ricorso è inammissibile per carenza dei presupposti processuali minimi;
- infatti, dall'esame dell'atto introduttivo emerge chiaramente come la doglianza del ricorrente non sia finalizzata all'accertamento di una lesione di diritti o all'adempimento di obblighi contrattuali contestati, bensì si risolva in una mera richiesta di conferma informativa e di invio della quietanza liberatoria a seguito dell'estinzione del rapporto;
- tale istanza riveste natura puramente esplorativa e consulenziale, esulando dal perimetro di cognizione dell'Arbitro Bancario Finanziario;
- a tal proposito, in questa sede, conferma formalmente l'avvenuta estinzione del contratto di prestito personale n. *****961 e allega al presente atto la relativa quietanza liberatoria, rendendo palese l'assenza di un residuo oggetto del contendere; sulla rifusione delle spese legali
- è infondata la richiesta di rimborso delle spese legali;
- non sono inoltre dovute le spese sostenute per presentarsi davanti all'Organismo di Mediazione, tenuto anche conto dell'incompetenza di tale organismo per la controversia proposta, alla luce dell'art. 18 delle Condizioni Generali di Contratto che impone il ricorso esclusivo al Conciliatore Bancario Finanziario quale condizione di procedibilità;
- sotto altro punto di vista, i Collegi ABF sono concordi nel rigettare le domande di rifusione delle "spese legali", evidenziando come l'unica eccezione sia costituita dall'ipotesi in cui l'intervento del professionista è stato reso necessario dal comportamento particolarmente e ingiustificatamente ostile e ostruzionistico tenuto dall'intermediario resistente.

La parte ricorrente, nelle repliche, nel prendere atto che *“la controparte ha finalmente dichiarato di nulla più avere a che pretendere”* per il finanziamento per cui è controversia, ha precisato che:

- la quietanza liberatoria, che è diritto del debitore conseguire, è stata ottenuta solo radicando il presente procedimento, altrimenti l'intermediario avrebbe continuato ad ignorare le sue richieste in tal senso;
- per quanto concerne le spese di assistenza legale, la condotta gravemente scorretta dell'Istituto convenuto l'ha costretta a ricorrere all'assistenza di un avvocato per ottenere, semplicemente, l'estinzione anticipata del prestito contratto;
- la banca, dopo essersi riconosciuta sua debitrice, ha continuato ad incassare le rate, non più dovute, costringendola ad adire l'organismo di mediazione per ottenere il rimborso delle somme indebitamente incassate e fermare ulteriori nuovi addebiti;
- come già chiarito, la banca ha emesso la quietanza liberatoria solo grazie all'avvio del presente procedimento di Arbitrato (ossia nel gennaio 2026, per un pagamento eseguito nel mese di aprile 2025);
- le molteplici negligenze ed omissioni della banca l'hanno costretta a rivolgersi all'assistenza di un difensore, il cui costo deve pertanto essere sostenuto dall'intermediario.

L'intermediario, nelle controrepliche, dopo aver richiamato quanto già riferito in sede di controdeduzioni, ha precisato che:

- non ha mai "costretto" il ricorrente a rivolgersi ad un legale;
- il sistema ABF è strutturato per consentire al cliente l'accesso diretto e personale, senza la necessità di patrocinio legale, in un'ottica di massima semplificazione e riduzione dei costi;
- il ricorrente ha scelto liberamente di avvalersi di un professionista, ma tale scelta non può traslare automaticamente l'onere economico sulla resistente;
- secondo il costante orientamento dei Collegi ABF (cfr. ex multis, Collegio di Coordinamento, Dec. n. 2841/2014), le spese legali per l'attività prestata in sede di ricorso all'Arbitro non sono rimborsabili, salvo casi eccezionali di particolare complessità tecnica che qui non ricorrono, trattandosi di una mera questione di conteggio estintivo e rilascio della quietanza;
- la Corte di Cassazione ha chiarito che le spese sostenute per l'assistenza legale in fase stragiudiziale possono essere rimborsate solo se la spesa sia stata "necessaria e giustificata" (Cass. Civ. 24481/2020);
- nel caso di specie, l'intervento del legale non ha apportato alcun contributo tecnico-giuridico indispensabile alla risoluzione della controversia, che si è risolta attraverso il mero completamento delle operazioni contabili interne della banca;
- è inammissibile la richiesta relativa alle spese "da sostenersi" in quanto il sistema dell'ABF non prevede "condanne al pagamento" di onorari futuri e ipotetici, essendo limitato alla decisione sulla sussistenza di diritti, obblighi e facoltà nell'ambito del rapporto contrattuale tra cliente e intermediario.

Tutto ciò posto, la parte ricorrente ha chiesto all'ABF la "*condanna della Banca*" a rilasciare la quietanza liberatoria e a rimborsare le spese legali sostenute, da liquidarsi in totali € 3.086,35 o nella misura ritenuta di giustizia.

L'intermediario resistente ha chiesto all'ABF:

- in via preliminare, di dichiarare inammissibile e/o improcedibile il ricorso;
- nel merito, "*di rigettare tutte le avverse domande, perché infondate e anche documentalmente non provate e per l'effetto di dichiarare cessata la materia del contendere*".

DIRITTO

Parte ricorrente chiede la consegna della quietanza liberatoria relativa ad un finanziamento stipulato con l'intermediario ed estinto in via anticipata nel corso del 2025. Inoltre, lamentando di essere stata costretta a rivolgersi a un avvocato per esperire il tentativo di mediazione, al fine di ottenere il rimborso delle somme versate in eccesso rispetto al predetto finanziamento e, quindi, proporre l'odierno ricorso per conseguire la quietanza, domanda la rifusione delle spese legali, quantificate in € 2.896,35, oltre alle spese vive sostenute per il procedimento di mediazione, pari a € 190,00.

L'intermediario ha eccepito, in via preliminare, l'inammissibilità del ricorso in quanto la domanda con esso avanzata sarebbe generica e/o consulenziale e, in ogni caso, avrebbe ad oggetto una "mera richiesta di conferma informativa e di invio della quietanza liberatoria a seguito dell'estinzione del rapporto" anziché "l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà" come sarebbe richiesto dalla giurisprudenza ABF.

Il Collegio respinge però l'eccezione, in quanto le domande di accertamento avanzate dal ricorrente sono chiaramente specificate nel ricorso.

Venendo al merito, dalla documentazione in atti risulta che la parte ricorrente ha sottoscritto con l'intermediario, in data 06.02.2024, il contratto di prestito personale n. *****961, con importo totale del credito di € 36.465,15, da rimborsare in 95 rate di € 496,30 ciascuna e l'ultima rata di € 489,66.

In data 28.03.2025, su richiesta del ricorrente, l'intermediario ha emesso un conteggio di estinzione anticipata parziale relativo al citato finanziamento che prevedeva, a fronte del pagamento di € 30.000,00, la rimodulazione del piano di ammortamento nei seguenti termini: capitale residuo pari a € 2.62719, da rimborsare con il pagamento di 82 rate di € 38,89 ciascuna (e ultima rata di € 38,54), con decorrenza dal 12.05.2025. Poiché a seguito del pagamento di € 30.000,00 (avvenuto in data 07.04.2025) l'intermediario ha continuato ad addebitare l'importo della rata originariamente prevista (€ 497,80) anziché quello della rata modificata (€ 38,89), la parte ricorrente si è rivolta ad un legale il quale, in data 26.06.2025, ha inviato all'intermediario un primo reclamo. Non avendo ricevuto riscontro dall'intermediario in data 29.07.2025 la parte ricorrente, tramite altro legale (coincidente con l'odierno procuratore), ha inviato una comunicazione di sollecito.

L'intermediario, scusandosi per il ritardo, ha fornito riscontro in data 01.08.2025, con cui: i) ha affermato che la "richiesta originaria di estinzione anticipata parziale non è risultata tecnicamente formalizzabile"; ii) considerato l'intervenuto pagamento della somma di € 30.000,00 e delle ulteriori rate in misura pari all'importo originario, ha rappresentato la possibilità di procedere all'estinzione totale del finanziamento con decorrenza dal 07.04.2025 (data dalla ricezione del bonifico di € 30.000,00); iii) ha comunicato che, in tal caso, avrebbe provveduto alla restituzione della somma di € 1.102,18 in quanto eccedente rispetto al dovuto.

Con comunicazione inviata in pari data il legale di parte ricorrente ha confermato la volontà del proprio assistito di dare corso alla proposta della banca.

Come emerge dalla comunicazione e-mail del 22.08.2025 inviata dall'avvocato del ricorrente, l'intermediario, in data 12.08.2025, avrebbe effettuato l'addebito di un'ulteriore rata. Poiché la suddetta e-mail, con la quale veniva tra l'altro richiesta la documentazione attestante l'avvenuta estinzione del finanziamento, era rimasta priva di riscontro, la parte ricorrente inviava comunicazione di sollecito in data 03.09.2025, che non risulta essere stata riscontrata dall'intermediario.

Alla corrispondenza di cui sopra ha fatto seguito l'avvio del procedimento di mediazione, fissato per il giorno 20.10.2025, di cui è stato inviato regolare avviso di convocazione all'intermediario con pec del 17.09.2025, come risulta dal verbale di mediazione prodotto in atti.

Dal verbale del primo incontro di mediazione non si evince con esattezza la questione rimessa in mediazione, ma soltanto il valore della controversia, indicato in € 1.599,98, somma che la parte ricorrente ha riferito di aver ricevuto solo dopo l'avvio della predetta procedura.

Nella ricostruzione dei fatti operata nelle controdeduzioni, la banca ha omesso di indicare quando ha rimborsato l'indicata somma di € 1.599,98; d'altra parte, non ha contestato espressamente l'affermazione del ricorrente di aver ottenuto tale rimborso solo dopo l'avvio del tentativo di mediazione.

Tanto premesso, il Collegio rileva che:

- l'intermediario, dopo aver rilasciato il conteggio estintivo del 28.03.2025, non ha provveduto a ridurre l'importo della rata, nonostante la tempestività del pagamento effettuato dal ricorrente;
- nonostante in sede di riscontro al reclamo, nell'agosto 2025, la banca abbia preso atto di non aver adeguato l'importo delle rate del finanziamento (da € 497,80 a € 38,89) e abbia constatato (e reso noto) il versamento da parte del cliente dell'importo in eccedenza di € 1.102,18 (con ciò proponendogli di addivenire all'estinzione anticipata totale del prestito), nello stesso mese di agosto 2025 l'intermediario ha addebitato un'ulteriore rata, nell'importo originario di € 497,80;
- sulla scorta del richiamato principio di non contestazione, il rimborso dell'importo addebitato in eccedenza al ricorrente è avvenuto solo a seguito della presentazione dell'istanza di mediazione.

Dal tenore delle controdeduzioni – ove si legge che “la Resistente conferma formalmente in questa sede l'avvenuta estinzione del contratto di prestito personale n. 5001018961 e allega al presente atto la relativa quietanza liberatoria” - si evince che la quietanza liberatoria è stata rilasciata al ricorrente soltanto a seguito dell'avvio del procedimento presso l'ABF.

Essendo pacifico il diritto del debitore di ottenere la quietanza di pagamento ex art. 1199 c.c., il Collegio rileva comunque che con riferimento alla richiesta della liberatoria la materia del contendere sembrerebbe cessata.

Il Collegio esamina dunque la richiesta di rifusione delle spese per la difesa tecnica, quantificate in € 2.896,35. Non è stato versato in atti il preavviso di parcella dell'avvocato, che risulta però intervenuto già nella fase del reclamo, oltre che nel procedimento di mediazione.

Allo stesso modo, non è stata allegata documentazione comprovante l'avvenuto pagamento della somma di € 190,00 per spese di avvio della procedura di mediazione, di cui il ricorrente ha domandato il rimborso.

L'intermediario ha eccepito la non necessità dell'assistenza legale, in quanto “la Resistente [avrebbe] provveduto ad accogliere, già in sede di risposta al reclamo, le richieste del Ricorrente”. Ha poi eccepito la non debenza delle spese di mediazione per incompetenza dell'Organismo adito, a fronte di quanto previsto dall'art. 18 delle Condizioni Generali di Contratto, che impone il ricorso esclusivo al Conciliatore Bancario Finanziario quale condizione di procedibilità del giudizio.

Il Collegio ritiene però che le deduzioni di parte resistente non siano meritevoli di accoglimento.

La quietanza liberatoria è stata consegnata solo in corso di procedimento presso l'ABF, mentre la clausola contrattuale sopra riportata è da considerarsi inefficace in quanto vessatoria ai sensi della lett. v-bis) dell'art. 33 del Codice del Consumo. La circostanza che, come nel caso di specie, la clausola che impone la competenza esclusiva di un unico organismo ADR sia stata specificatamente sottoscritta ai sensi dell'art. 1341 c.c. non è infatti sufficiente a provare l'avvenuta trattativa sulla singola clausola (cfr. da ultimo Cass. n. 4126/2024).

Ciò posto, il Collegio rammenta che il Collegio di coordinamento, con decisione 4580/2025, ha ribadito l'impossibilità, in linea generale, di porre a carico dell'intermediario eventualmente soccombente il rimborso delle spese di assistenza professionale sostenute dal cliente, in quanto frutto di una scelta di quest'ultimo.

Tuttavia, il Collegio di coordinamento ha altresì affermato che "in presenza di determinate circostanze, da valutarsi secondo il prudente apprezzamento del Collegio giudicante, è però talora possibile riconoscere al ricorrente, la cui richiesta sia stata totalmente o parzialmente accolta, i costi sostenuti per essersi dovuto avvalere di un'assistenza professionale per la proposizione del ricorso ovvero per lo svolgimento della successiva attività procedurale innanzi all'Arbitro. Tali esborsi rappresentano, invero, un danno emergente per il cliente, risarcibile in base alle regole di diritto comune, secondo quanto già ritenuto da questo Collegio nella decisione n. 3498 del 26 ottobre 2012".

Il Collegio ritiene che, nel caso di specie, il comportamento tenuto dall'intermediario nella gestione della controversia abbia reso oggettivamente necessaria la presenza di un professionista. Tenuto conto delle peculiarità della procedura innanzi all'ABF, il Collegio ritiene adeguato un risarcimento pari a € 500,00 per spese di assistenza professionale.

P.Q.M.

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 500,00.

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 f.f.