

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) CAPIZZI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) SCARANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) SCARANO

Seduta del 28/04/2026

FATTO

Il ricorrente espone che la controversia concerne una garanzia rilasciata dall'intermediario in suo favore, a copertura di obbligazioni derivanti da un contratto di locazione. Lamenta di aver riscontrato addebiti non dovuti sul proprio conto corrente: un addebito di € 130,00 e un addebito di € 259,20 in data 02.12.2024, nonché un ulteriore addebito di € 259,20 in data 27.11.2025, tutti qualificati come “*spese per rilascio fidejussione/commissione su fidejussione*”. Afferma di non aver ricevuto alcun documento da lui firmato che giustifichi la legittimità di tali addebiti, rilevando in ciò una totale mancanza di trasparenza da parte dell'intermediario. Chiede pertanto la restituzione degli importi addebitati. Nelle controdeduzioni l'intermediario afferma di aver rilasciato, a seguito di specifica richiesta del cliente, una garanzia autonoma in data 28.11.2024 in favore di una società a copertura di future obbligazioni a carico del cliente, derivanti da un contratto di locazione tra il medesimo e la detta società. Sostiene che il cliente avrebbe preso visione degli obblighi derivanti dal rilascio della garanzia, anche con riguardo alle spese e commissioni, mediante la sottoscrizione della medesima. Precisa che il rilascio della garanzia prevede in calce alla stessa il pagamento delle spese, commissioni e competenze, così come esposte anche nel foglio informativo dei costi aggiornato al 2023, presente sul proprio sito internet, e che le commissioni sono state comunicate anche tramite missiva di conferma

del rilascio della garanzia, inviata il 29.11.2024 con oggetto: “*Commissioni su fidejussioni/depositi cauzionali*”, dalla disamina della quale si evince che ammontavano ad € 130,00 per spese di rilascio ed € 259,20 annui, pari al 2,70% dell'importo garantito (€ 9.600,00). In via preliminare, eccepisce l'inammissibilità del ricorso per difformità rispetto al reclamo, nel quale il cliente avrebbe chiesto la giustificazione degli importi addebitati, cui è stato dato riscontro. Nel ricorso, invece, il cliente formulerebbe una domanda diversa, richiedendo il documento, da lui firmato, con cui avrebbe autorizzato il pagamento. Nel merito, nega l'illegittimità degli addebiti applicati, asserendo che già al momento della prima richiesta del cliente, il personale della filiale, durante un incontro in presenza, aveva esposto i costi e che, una volta accettati, aveva rilasciato la garanzia autonoma e in difetto di consenso la garanzia non sarebbe stata rilasciata. Aggiunge che il cliente è stato debitamente informato anche delle spese che gli sarebbero state applicate e che la garanzia è ancora in essere con conseguente addebito annuo, a dimostrazione della volontà del cliente di mantenere tale servizio di cui è ben consapevole. Afferma, infine, che nulla è dovuto per alcun tipo di risarcimento. Conclude chiedendo di dichiarare il ricorso inammissibile per difformità con il reclamo e, nel merito, il rigetto del ricorso.

In sede di repliche, il cliente precisa le circostanze della sottoscrizione dei documenti. Riferisce di essere stato convocato in filiale il 06.11.2024 per firmare il primo documento relativo alla garanzia, nel quale risultava l'autorizzazione all'emissione della stessa in data 05.11.2024, nonché la sua autorizzazione a effettuare l'investimento necessario a garantire l'operazione. Il 07.11.2024 ha sottoscritto il secondo documento, relativo all'investimento in questione, della durata di quattro anni per € 10.000,00, somma destinata a garanzia della fideiussione. Afferma di essere arrivato in Italia da pochi mesi al momento dei fatti e di non avere avuto una buona conoscenza della lingua italiana, per cui aveva coinvolto suo figlio e un mediatore immobiliare nella gestione dell'operazione con l'intermediario, affidando loro i contatti con il direttore di filiale. Dichiarava di essere stato convocato per firmare e ritirare la garanzia bancaria, che doveva essere consegnata alla agenzia immobiliare per la stipula del contratto di locazione, in data 28.11.2024, e che in nessun momento i responsabili di filiale con cui si è relazionato lo hanno informato che, oltre “*al deposito di € 10.000,00*”, avrebbe dovuto sostenere ulteriori costi. Afferma che al momento della firma non ha riscontrato alcuna indicazione chiara o dettagliata degli importi contestati, e che soltanto leggendo le controdeduzioni ha appreso che il documento firmato il 28.11.2024 conterrebbe, nella parte inferiore della garanzia, l'indicazione che tali costi sarebbero a suo carico. Lamenta altresì che l'intermediario gli avrebbe prospettato la revoca della garanzia e l'invito a rivolgersi ad altra banca.

Nelle controrepliche, l'intermediario contesta le doglianze relative a presunte pressioni e ritorsioni. Afferma che al cliente, unitamente alle persone di cui si è avvalso, era stato spiegato in modo chiaro che la garanzia comportava un costo, e che in un secondo momento era stata prospettata anche la possibilità di svincolare la garanzia per sottoscriverla presso un altro intermediario. Ribadisce che la documentazione dimostrerebbe che la garanzia prevedeva sia un costo al rilascio sia un costo annuale ad ogni rinnovo, e che con la sottoscrizione il cliente aveva preso atto dell'applicazione delle spese, commissioni e competenze, così come esposte nel foglio informativo dei costi disponibile sul proprio sito internet. Rileva che le commissioni erano comunicate anche tramite la missiva di conferma del rilascio.

DIRITTO

In via preliminare, l'intermediario eccepisce l'inammissibilità del ricorso per una asserita difformità rispetto al reclamo, nel quale il cliente avrebbe chiesto esclusivamente la giustificazione degli importi addebitati, richiedendo la produzione di un documento da lui firmato che autorizzi i pagamenti, mentre nel ricorso formulerebbe una domanda diversa.

Il Collegio richiama le Disposizioni ABF, alla Sezione VI, paragrafo I, le quali stabiliscono quanto segue: *“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, anche senza avvalersi dell’assistenza di un avvocato o di altro professionista (...). Il ricorso deve avere ad oggetto la stessa questione esposta nel reclamo; il cliente può chiedere nel ricorso il risarcimento del danno anche quando tale richiesta non sia stata formulata nel reclamo, qualora il danno lamentato sia conseguenza immediata e diretta della medesima condotta dell’intermediario segnalata nel reclamo”*. Tenuto conto del contenuto del reclamo e delle conclusioni del ricorso, è stata sottolineata dai Collegi ABF l'opportunità di adottare un approccio di tipo sostanziale nel valutare il contenuto delle domande, anche in considerazione della circostanza per cui il ricorso può essere presentato senza l'ausilio di un procuratore. Tale approccio consente di riquilibrare le domande del ricorrente in termini aderenti all'effettiva questione controversa quando il *petitum* e la *causa petendi* siano sufficientemente determinati (cfr. Collegio di Milano, decisione n. 8474/2024).

Nel caso di specie, tanto il reclamo quanto il ricorso hanno ad oggetto la medesima questione di fondo: la legittimità degli addebiti applicati dall'intermediario in relazione alla garanzia autonoma, considerato altresì che nel reclamo il cliente ha chiesto espressamente *“l'immediata regolarizzazione della situazione e l'invio della documentazione che giustifichi tale addebito. In caso contrario richiedo il rimborso dell'importo indebitamente addebitato”*. L'eccezione preliminare deve pertanto essere disattesa.

Nel merito, la controversia verte sulla legittimità degli addebiti di € 130,00 a titolo di spese di rilascio e di € 259,20 annui a titolo di commissione periodica, applicati dall'intermediario in relazione alla garanzia autonoma rilasciata in favore in una società locatrice, con decorrenza dal 28.11.2024.

Ai sensi dell'art. 117 del Testo Unico Bancario, i contratti bancari devono essere redatti per iscritto e un esemplare deve essere consegnato al cliente; in caso di inosservanza della forma prescritta il contratto è nullo. I contratti devono indicare ogni prezzo e condizione praticati. In caso di inosservanza di tale obbligo si applicano gli altri prezzi e condizioni pubblicizzati per le corrispondenti categorie di operazioni e servizi al momento della conclusione del contratto, o se più favorevoli per il cliente, al momento in cui l'operazione è effettuata o il servizio viene reso; in mancanza di pubblicità nulla è dovuto (comma 7, lettera b)).

In base ai principi generali di ripartizione dell'onere della prova, grava sull'intermediario dimostrare sia la conclusione per iscritto del contratto sia la pattuizione scritta delle condizioni economiche relative al rilascio della garanzia. Come stabilito in fattispecie analoga relativa a una garanzia autonoma, la sussistenza della pattuizione scritta relativa alla determinazione della commissione di garanzia deve essere dimostrata dall'intermediario sulla base dei documenti prodotti, e l'insufficienza della prova non

può che penalizzare la sua posizione processuale (Collegio di Roma, decisione n. 1861 del 19.02.2025).

Con riferimento alla documentazione prodotta in atti, emerge che il documento datato 27.11.2024, denominato “*GARANZIA AUTONOMA N. **327*”, sottoscritto dal cliente il 28.11.2024, contiene in calce l'impegno a rispondere per tutte le spese, commissioni e competenze relative alla garanzia, senza tuttavia indicare gli importi specifici. Tale impegno generico non consente di ritenere dimostrata la pattuizione scritta degli importi pretesi, poiché la mera formula “*per tutte le spese, commissioni e competenze*” in assenza di quantificazione non soddisfa l'onere probatorio che grava sull'intermediario. Il foglio informativo del “*Servizio crediti di firma*”, nel quale vengono indicate “*spese di rilascio*” pari a € 130,00 e “*commissione annua*” del 2,70%, risulta agli atti ma non è sottoscritto dal cliente, né è accompagnato da prova della sua consegna anteriore alla firma della garanzia. Esso non integra pertanto una pattuizione scritta delle condizioni economiche. La comunicazione di conferma recante l'indicazione delle spese di rilascio e delle commissioni periodiche reca la data del 29.11.2024, vale a dire un giorno successivo alla sottoscrizione della garanzia avvenuta il 28.11.2024. Tale missiva di conferma inviata dopo la firma, non può valere come informativa precontrattuale né come pattuizione scritta delle condizioni economiche contestate. Ne consegue che l'intermediario non ha dimostrato che le condizioni economiche siano state portate a conoscenza del cliente prima della conclusione del contratto in forma scritta e con pari forma.

Riguardo al meccanismo integrativo previsto dall'art. 117, comma 7, lettera b), del Testo Unico Bancario, in osservanza del quale si applicano i prezzi e le condizioni pubblicizzati per le corrispondenti categorie di operazioni al momento della conclusione del contratto, l'intermediario non ha prodotto documentazione idonea a dimostrare la pubblicità delle condizioni applicate alla tipologia di garanzia in questione al momento della conclusione del contratto. In assenza di tale dimostrazione, in applicazione dell'ultima proposizione dell'art. 117, comma 7, lettera b), nulla è dovuto dal cliente a titolo di spese e commissioni per la garanzia in esame.

Per completezza, occorre rilevare che quanto al coinvolgimento di soggetti terzi — il figlio del cliente e un mediatore immobiliare — nella fase delle trattative precedenti al rilascio della garanzia, non è possibile, in ragione dei limiti probatori propri del procedimento dinanzi all'Arbitro, acquisire elementi certi sul contenuto delle comunicazioni orali intercorse con tali soggetti e sull'estensione del mandato loro eventualmente conferito. In ogni caso, l'insufficienza della prova documentale gravante sull'intermediario in ordine alla pattuizione scritta delle condizioni economiche risulta dirimente, non incidendo sul punto l'eventuale accertamento sul contenuto di trattative orali.

Alla luce di quanto precede, la domanda di restituzione delle somme addebitate al cliente a titolo di spese di rilascio e di commissioni periodiche deve essere accolta. L'importo complessivo da restituire al cliente è pari all'importo di € 648,40 da arrotondare ad € 648,00 (v. Disposizioni ABF, Sezione VI, paragrafo 3, nota n. 3), corrispondente agli addebiti di € 130,00, € 259,20 ed € 259,20 documentati in atti.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 648,00.

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