



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Collegio di Milano

composto dai signori:

- | | |
|--|---|
| - Prof. Avv. Antonio Gambaro | Presidente |
| - Prof. Avv. Emanuele Lucchini Guastalla | Membro designato dalla Banca d'Italia
(Estensore) |
| - Prof.ssa Cristiana Maria Schena | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| - Dott. Mario Blandini | Membro designato dal Conciliatore
Bancario Finanziario |
| - Dott.ssa Anna Bartolini | Membro designato dal C.N.C.U. |

nella seduta del 14 ottobre 2010 dopo aver esaminato:

- il ricorso e la documentazione allegata;
- le controdeduzioni dell'intermediario;
- la relazione istruttoria della Segreteria Tecnica.

Il cliente era titolare di una carta di credito, utilizzata con modalità revolving, emessa nell'ottobre 2004 dall'intermediario resistente.

A dicembre 2007, il ricorrente "*decidev[a] di estinguere il conto corrente in essere presso [una filiale di una banca appartenente al medesimo gruppo della convenuta], riconsegnando inoltre la carta di credito, contestualmente distrutta da [...] personale [della filiale sopra citata]*".

"A soddisfo del [... debito residuo pari a Euro] 1923,35, h[a] concordato con detta Agenzia un rimborso rateale di € 50 al mese [...], da effettuare con versamento a mezzo bollettino postale".

Il primo versamento veniva effettuato tramite bonifico il 6.12.2007.

Il 14.12.2009 la banca inviava al cliente una prima lettera di sollecito con la quale si preannunciava l'iscrizione in CAI in quanto "*per il terzo mese consecutivo gli addebiti RID relativi agli estratti conto della [...] carta [...] sono stati respinti*"; nell'occasione, l'intermediario comunicava la revoca della carta e intimava al ricorrente di versare alla banca la somma di Euro 150,00 con valuta 15.11.2009.

Con successiva lettera del 28.12.2009, la banca:

- comunicava la decadenza dal beneficio del termine;
- invitava a regolare il debito "*pari a euro 1.441,81 così composto: euro 200,00 per rate scadute e non pagate e euro 1.241,81 di debito residuo [...], spese per la decadenza dal beneficio del termine pari a euro 25,00*";
- preannunciava l'iscrizione del cliente "*in uno o più sistemi di informazioni creditizie*".

Con reclamo del 16.2.2010, il cliente contestava i comportamenti della convenuta sopra descritti. In particolare, il ricorrente asseriva di avere fatto i pagamenti secondo le modalità concordate, ma "*da un controllo complessivo [...] effettuato*" rilevava e lamentava quanto segue:



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- la mancata contabilizzazione di versamenti complessivi Euro 500,00; in particolare, il cliente lamentava che:
 - ∅ nel 2008, non sarebbero stati contabilizzati sette versamenti di Euro 50,00 cadauno; in particolare il ricorrente asseriva di avere *“pagat[o] due rate da 50 € nello stesso giorno”* con riferimento ai versamenti effettuati nel 2008 nei mesi di aprile 2008, agosto 2008, settembre 2008, ottobre 2008, novembre 2008, dicembre 2008 e gennaio 2009; la banca avrebbe quindi omesso di contabilizzare i menzionati pagamenti per un totale di Euro 350,00;
 - ∅ a novembre 2009 e gennaio 2010 non sarebbero stati contabilizzati due versamenti per un totale di Euro 150,00;
- l'utilizzo *“a decurtazione della sorte del capitale di debito”* di Euro 481,54 a fronte di versamenti complessivi pari a Euro 1.750,00;
- l'invio di lettere di sollecito da parte della banca per RID non andati a buon fine;
- l'addebito di Euro 90,00 per *“commissioni per sollecito pagamento”* asseritamente *“immotivate”*.

Pertanto, il cliente chiedeva:

- a. la sistemazione dei pagamenti non contabilizzati;
- b. la restituzione delle *“commissioni per solleciti di pagamento”*;
- c. il *“ricalcolo di tutto l'ammortamento del debito con comunicazione [...] del residuo in [linea] capitale”*

Nell'occasione il ricorrente *“diffida[va] [la] banca dall'effettuare l'inserimento del [nominativo] in CAI, CRIF e in qualsivoglia elenco di cattivi pagatori, riservandosi [...] il diritto di richiedere il risarcimento danni”*.

La banca non riscontrava il reclamo.

Con ricorso pervenuto il 4.5.2010, il ricorrente – per il tramite di un'Associazione di consumatori – ha fatto preliminarmente riferimento al contenuto del reclamo del 16.2.2010, precisando che lo stesso *“fa parte integrante”* del ricorso.

Inoltre, il ricorrente ha lamentato la mancata risposta della resistente *“in violazione dell'attuale normativa [...] che dispone in massimo 60 giorni i tempi di risposta ai reclami”*.

Il ricorrente ha proseguito asserendo che, in base alla documentazione disponibile (bollettini di pagamento, lettere di sollecito della banca), *“non possono non ravvisarsi gravi manchevolezze”* da parte della resistente.

In particolare, ha lamentato che la decadenza del beneficio del termine di cui alla lettera della banca del 28.12.2009 non sarebbe stata *“formalmente notificata [...] come previsto dalla normativa”*.

In conclusione, il ricorrente ha chiesto:

- che l'ABF faccia *“cessare a[lla resistente] i comportamenti vessatori e rispon[d]a con chiarezza [...] su quanto richiesto con [...] lettera del 16.2.2010”*;
- qualora l'intermediario abbia *“immotivatamente segnalato [...] il cliente [...] come cattivo pagatore[,] l'immediata cancellazione da detti elenchi”*;
- un risarcimento dei danni *“materiali e morali”* per Euro 20.000,00, in conseguenza delle segnalazioni di cui all'alinea precedente, in quanto il ricorrente *“vuole intraprendere un'attività economica e i necessari affidamenti gli sono negati”*.

La banca ha risposto con *mail* giunta alla casella PEC il 17/6/2010.

In particolare, la convenuta ha sottolineato preliminarmente che il ricorrente aveva richiesto la carta il 5.10.2004, con validità 1.10.2004-31.10.2010.

La banca ha giustificato poi il mancato riscontro del reclamo *“a causa delle complesse verifiche necessarie per ricostruire l'accaduto”*.

La resistente ha precisato poi che:



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- la carta, attivata il 24.10.2004, è stata utilizzata fino al 27.5.2007;
- il ricorrente ha revocato a gennaio 2008 la *“delega di pagamento R.I.D. senza revocare [...] la carta di credito”*;
- a gennaio 2008 il debito ammontava a Euro 1.887,95 e il ricorrente aveva concordato un rimborso rateale dello stesso mediante bollettini postali.

La banca ha proseguito affermando quanto segue:

- in merito all'asserita mancata contabilizzazione dei versamenti nel corso del 2008: il cliente ha utilizzato *“bollettini di conto corrente postale composti da tre parti [e] forse tratto in inganno dalle due ricevute rilasciate dalla Posta ha erroneamente considerato come versamento effettivo anche l'attestazione unita alla ricevuta di pagamento, asserendo pertanto di aver versato contemporaneamente due volte nello stesso giorno il medesimo importo”*;
- in ordine alla mancata contabilizzazione dei versamenti del novembre 2009 e del gennaio 2010, la banca ha precisato:

∅ di non avere contabilizzato immediatamente il versamento di Euro 100,00 del 17.11.2009 in quanto *“i dati ivi riportati, in presenza di omonimie, non hanno consentito di identificare l'ordinante”* in quanto, in particolare, l'indirizzo presente sul bollettino differiva da quello presente negli archivi (cfr. *infra* Nota Istruttoria) e *“Solamente a seguito degli approfondimenti disposti in merito al [...] ricorso [la banca ha] potuto individuare il beneficiario del sospeso, contabilizzando a debito dell'esposizione debitoria”*;

∅ di avere *“regolarmente contabilizzato il 18 gennaio 2010”* il versamento di Euro 50,00 del 13.1.2010, in quanto l'indirizzo del cliente presente sul bollettino coincideva con quello registrato negli archivi aziendali.

La banca ha precisato poi che:

- i solleciti di pagamento *“vengono automaticamente inviati alla Clientela all'atto della revoca del pagamento a mezzo RID”* e per ogni sollecito viene percepita una commissione di Euro 5,00 come pubblicizzato nei fogli informativi;
- l'addebito del premio assicurativo di Euro 123,60 è connesso a una polizza assicurativa facoltativa collegata alla carta di credito; tale copertura è comunque cessata con la decadenza del beneficio del termine;
- con riferimento alle segnalazioni in CAI e *“nelle Centrali Risch”*, la posizione del cliente a dicembre 2009 *“presentava tre rate in arretrato, come da sollecito di pagamento [del] 14 dicembre 2009”*;
- pertanto, con ulteriore lettera del 28.12.2009, la banca ha dichiarato decaduto il cliente dal beneficio del termine e ha invitato a provvedere al ripianamento dell'esposizione di Euro 1.441,81 *“ammontare, [che] peraltro, non teneva conto del [...] versamento di € 100,00 del 17 novembre [2009], non contabilizzato per mancanza di riferimenti precisi sul beneficiario”*.

La resistente, precisando che l'esposizione complessiva ammonta in realtà a Euro 1.201,81 e *“considerati i disguidi occorsi”*:

- ha stornato le *“commissioni di sollecito di pagamento, pari a € 65”*;
- ha stornato gli interessi di mora per complessivi Euro 102,80;
- ha *“disposto le cancellazioni nelle Centrali Risch”*;
- ha disposto il rimborso, tramite assegno circolare, del contributo di Euro 20,00 versato dal ricorrente per presentare il ricorso all'ABF;

La convenuta ha concluso senza effettuare formalmente alcuna richiesta all'ABF.

La Segreteria Tecnica ha inviato copia delle controdeduzioni al ricorrente e delle osservazioni di quest'ultima alla resistente.



In particolare, pur in assenza di formali richieste da parte della convenuta, ma alla luce del complessivo tenore delle controdeduzioni, la Segreteria Tecnica ha chiesto al ricorrente se riteneva cessata la materia del contendere.

Il 20.7.2010 l'associazione di consumatori ha inviato per conto del ricorrente le osservazioni alle controdeduzioni.

In particolare, l'associazione ha preso atto sia *“dell'ammissione da parte della [banca...] dei [...] disguidi che sarebbero stati sanati (ma l'assegno circolare di € 20 [...] non è mai pervenuto al [ricorrente])”*, sia dell'esposizione residua *“indicata in € 1.201,81 calcolata autonomamente dalla Banca”*.

Tuttavia, il ricorrente non ritiene cessata la materia del contendere per le seguenti motivazioni:

- la *“mancata risoluzione delle divergenze sulle risultanze circa l'ammortamento del prestito”* è da ascrivere alla banca che non ha risposto al reclamo;
- il comportamento della banca ha procurato *“un rilevante danno economico al [ricorrente] che aveva appena avviato un'attività economica [...] che gli avrebbe permesso di lasciare l'attuale servizio nell'Esercito Italiano [ma] in conseguenza dell'iscrizione in Crif sono stat[e] declinate le richieste di affidamento [del ricorrente] che ha pertanto dovuto chiudere l'attività appena aperta ed è stato costretto a richiedere il trasferimento in Afghanistan per ottenere redditi aggiuntivi necessari a chiudere le partite residuali dell'occorse”*.

Pertanto, l'Associazione ha concluso ribadendo la richiesta di risarcimento di Euro 20.000,00 in ragione *“del danno morale e materiale subito”*.

La convenuta non ha inviato alcuna integrazione in argomento.

DIRITTO

Poiché a seguito della presentazione del ricorso la banca ha provveduto a stornare le *“commissioni di sollecito di pagamento, pari a € 65”*, gli interessi di mora per complessivi Euro 102,80, ha disposto il rimborso del contributo di Euro 20,00 versato dal ricorrente per presentare il ricorso all'ABF e ha provveduto a ricalcolare il piano di ammortamento ed il conseguente debito residuo ed il cliente, la questione che questo Collegio deve affrontare per la soluzione del caso in esame si riduce alla valutazione della correttezza dell'operato dell'intermediario in merito alla condotta tenuta in relazione alle segnalazioni in CAI e *“nelle Centrali Rischi”*.

A tal fine pare opportuno riassumere i punti salienti della vicenda.

Tra le parti sono controverse le circostanze relative alla revoca della carta, in quanto il ricorrente afferma di avere consegnato la carta di credito nel dicembre 2007 allo sportello di una banca dello stesso gruppo della resistente, mentre la banca afferma che il ricorrente aveva revocato il pagamento tramite RID, ma non la carta.

Tuttavia, è comunque pacifico che il cliente abbia utilizzato la carta sino all'anno 2007.

La banca ha ammesso espressamente taluni *“disguidi”* con particolare riferimento al versamento effettuato a novembre 2009, che è stato correttamente contabilizzato solo dopo la presentazione del ricorso. Parimenti, risulta provato che la banca ha inviato delle lettere di sollecito ogni volta che il cliente ha pagato in ritardo rispetto alla scadenza pattuita; tuttavia, la resistente ha talvolta trasmesso copia di tali solleciti dopo che il cliente aveva in realtà già pagato. Tale disguido si è verificato in particolare nei mesi di marzo 2008, maggio 2008, giugno 2008 e novembre 2008.

La banca non ha fornito né precisazioni né documentazione in merito alle segnalazioni in CAI e in CRIF. In particolare, non è possibile, stando alla documentazione agli atti,



determinare esattamente l'intervallo di tempo per il quale il ricorrente è stato segnalato dalla banca alla CRIF.

Ora, in base alle risultanze istruttorie, fino al 31.10.2009 i versamenti effettuati dal cliente e disponibili agli atti sarebbero esattamente pari a quelli previsti dal "piano di ammortamento"; al 30.11.2009, vi è una differenza di Euro 50,00 (più precisamente, il cliente aveva saldato il debito in scadenza sino a ottobre 2009 con il versamento effettuato il 31.8.2009).

La banca ha inviato una lettera di sollecito il 14.12.2009 in quanto "per il terzo mese consecutivo gli addebiti R.I.D. relativi agli estratti conto della [...] Carta [...] sono stati respinti"; dalle risultanze istruttorie emerge che i tre mesi consecutivi dovrebbero essere quelli di settembre, ottobre e novembre 2009, in quanto la banca sembra aver considerato come "insolute" le rate di settembre e ottobre 2009, nonostante queste fossero state in realtà pagate.

Dopo l'ultimo sollecito del 14.12.2009, la banca ha inviato la lettera di recesso al cliente il 28.12.2009, ma tale recesso si fonda su dati che poi la stessa banca ha riconosciuto come parzialmente errati (errore confermato anche dalle risultanze emerse in sede istruttoria); come già accennato, la banca avrebbe considerato come insolte le rate di settembre e ottobre 2009, nonostante queste fossero state pagate in anticipo.

Ora, dalle osservazioni che precedono non si può revocare in dubbio che un errore dell'intermediario vi sia stato e da ciò non può che conseguire una responsabilità del medesimo da ricondurre nell'alveo della cd. "responsabilità da false o inesatte informazioni", area nella quale vengono ricomprese fattispecie eterogenee, il cui elemento caratterizzante è la liceità dell'attività informativa svolta dalla banca. Il disvalore della condotta, pertanto, non riguarda la diffusione della notizia in sé, ma l'erroneità del dato rilasciato.

Pur dovendo prendere atto che è tuttora controversa la natura della responsabilità dell'intermediario (se contrattuale o extracontrattuale), è peraltro evidente che, nel caso di erronea segnalazione in una centrale rischi, la banca – attestando la non affidabilità di un soggetto in realtà meritevole di tutela – ne compromette la reputazione di "buon pagatore", precludendo o rendendo più oneroso l'accesso al credito.

Il comportamento dell'intermediario, quindi, da un lato può configurare un illecito extracontrattuale per lesione di un diritto soggettivo perfetto - riconducibile alla categoria dei cd. diritti della personalità (d. all'immagine, alla riservatezza, alla reputazione, etc.) - e, dall'altro lato, in considerazione del rapporto contrattuale in essere può integrare la violazione degli obblighi di protezione discendenti dalla clausola di buona fede *in executivis* (tra i quali, è ricompreso quello relativo alla verifica della correttezza delle informazioni rese a terzi).

Ciò chiarito, deve ora passarsi all'esame del merito delle istanze risarcitorie avanzate nel ricorso.

Il danno (qualificato come morale e materiale) del quale il ricorrente chiede il risarcimento viene complessivamente indicato in € 20.000,00, senza tuttavia che vi sia alcuna ulteriore specificazione o documentazione a supporto di tale istanza.

La totale assenza di riscontri probatori non consente di accogliere la domanda relativa al risarcimento dei danni patrimoniali che il ricorrente afferma di aver subito.

Diversa conclusione può, invece, trarsi in relazione ai danni non patrimoniali.

Com'è noto, i danni non patrimoniali, dopo l'intervento delle SS.UU. del novembre 2008, possono essere conseguenti sia ad un fatto illecito sia ad un inadempimento contrattuale.

Orbene, è evidente che l'erronea segnalazione in una Centrale Rischi privata causa un danno da lesione del "diritto alla reputazione di buon pagatore", elemento che può rilevare



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

sia sotto il profilo della reputazione personale sia anche sotto quello della reputazione commerciale.

Dovendosi in questa ipotesi riconoscere la risarcibilità del danno così come sopra specificato, deve altresì precisarsi che la relativa liquidazione non può che avvenire in via equitativa.

Questo Collegio ritiene, quindi, di dover procedere ad una valutazione complessiva del danno patito, ritenendo conforme a equità quantificarlo in € 1.000,00.

P.Q.M.

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario risarcisca al ricorrente la somma di € 1000,00, a titolo di lesione reputazionale.

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.

III CASO.it
IL PRESIDENTE
Firmato digitalmente da
ANTONIO GAMBARO