



## **Collegio di Roma, 12 maggio 2010, n.348**

**Categoria Massima:** Indicazioni utili a migliorare le relazioni della banca con la clientela

**Parole chiave:** Contratti bancari in genere, Enti incaricati, Indicazioni utili a favorire le relazioni fra intermediari e clientela, Recupero crediti, Spese

Al fine di favorire le relazioni fra intermediari e clientela, si segnala la dubbia conformità alle regole di trasparenza e di buona fede, anche ai sensi delle disposizioni di cui all'art. 33 del Codice del consumo (D.Lgs. 206/2005), della clausola contrattuale con cui l'intermediario è legittimato ad imputare al cliente, per ritardi nel pagamento di ogni singola rata, spese di recupero del credito di rilevante ammontare relative alle attività svolte dallo stesso intermediario ovvero "da enti esterni incaricati". In tal senso, appare opportuno che l'intermediario curi con particolare attenzione criteri e modalità di affidamento delle attività di recupero crediti ad "enti incaricati" e collaboratori esterni.

**Testo sentenza:**

### **IL COLLEGIO DI ROMA**

composto dai signori:

- Avv. Bruno De Carolis (Membro designato dalla Banca d'Italia, che svolge le funzioni di Presidente ai sensi dell'art. 4 del Regolamento per il funzionamento del Collegio - Estensore)
- Dott.ssa Claudia Rossi (Membro designato dalla Banca d'Italia)
- Avv. Alessandro Leproux (Membro designato dalla Banca d'Italia)
- Prof. Avv. Saverio Ruperto (Membro designato dal Conciliatore BancarioFinanziario per le controversie in cui sia parte un consumatore)
- Dott.ssa Daniela Primicerio (Membro designato dal C.N.C.U.)

nella seduta del 13 aprile 2010 dopo aver esaminato

- il ricorso e la documentazione allegata;



- le controdeduzioni dell'intermediario e la relativa documentazione;
- la relazione istruttoria della Segreteria tecnica

### **FATTO**

Il 2 ottobre 2010 il ricorrente presentava reclamo nei confronti della società finanziaria con cui aveva contratto un prestito, per denunciare il comportamento "intimidatorio e vessatorio" che sarebbe stato tenuto nei suoi confronti dai soggetti incaricati dalla finanziaria stessa di gestire del credito. In particolare, sostiene di aver ricevuto, a fronte di ritardi nei pagamenti delle rate "anche di 15 giorni", "telefonate minacciose, sms con avvertimenti, messaggi terrorizzanti" a congiunti. Chiede inoltre un prospetto con il calcolo degli interessi di mora per saldare quanto dovuto.

Con il ricorso, il cliente fa presente che la società finanziaria non ha risposto alle sue istanze, né sono mutati i comportamenti degli addetti al recupero dei crediti. Reitera, pertanto, i motivi del reclamo, chiedendo in particolare:

1. che l'intermediario cessi la propria modalità di contatto basata su atti vessatori e intimidatori;
2. che gli venga fornito un prospetto degli interessi di mora dovuti. L'intermediario ha presentato le sue controdeduzioni con nota del 5.02.2010 facendo presente che il contratto che ha dato origine alla controversia consiste in un prestito personale, stipulato il 5 agosto 2008, dell'importo di € 10.613,40 più interessi, da restituire in 60 rate da € 228,12 ciascuna, a partire dal mese di settembre 2008. Afferma che nel corso del rapporto il cliente ha ripetutamente pagato le rate di rimborso del prestito oltre i termini previsti nel contratto (in particolare, dalla rata del mese di febbraio 2009); la società finanziaria ha affidato a società esterne l'attività di recupero dei crediti non onorati alla scadenza. La resistente sostiene che tutti i collaboratori che agiscono per suo conto, sia direttamente che indirettamente, operano con la massima correttezza e nel rispetto delle norme vigenti. In particolare, afferma che le società di recupero esterne di cui si avvale osservano le disposizioni del D.Lgs. 196/2003 sulla privacy e il provvedimento dell'Autorità garante per la protezione dei dati personali del 30.11.05 in materia di "Liceità, correttezza e pertinenza nell'attività di recupero dei crediti". La società specifica, inoltre, che il cliente non è debitore di interessi di mora, non essendo stato dichiarato decaduto dal beneficio del termine, come la società avrebbe potuto fare esercitando una facoltà riconosciuta, ai sensi



dell'art. 8 delle condizioni contrattuali comuni, in caso di “mancato puntuale e integrale pagamento anche di una sola rata/rimborso minimo” con conseguente “diritto a interessi di mora su ciascuna rata scaduta e non pagata in misura pari all'1% al mese solare o frazione di mese dedotta la quota degli interessi pattuiti calcolata al tasso scalare dell'operazione”. Con le controdeduzioni è infine stato prodotto il prospetto, richiesto dal cliente, che compendia l'elenco delle spese ancora dovute, quantificate nel complessivo ammontare di € 320,51.

La finanziaria ritiene, in tal modo, di aver riscontrato le domande del cliente e chiede all'Arbitro di voler dichiarare cessata la materia del contendere.

### **DIRITTO**

Nella prima parte della domanda, il ricorrente chiede all'Arbitro di far cessare comportamenti asseritamente vessatori e intimidatori da parte di soggetti incaricati dalla società convenuta di attivarsi per il recupero del credito. Al riguardo, va osservato come secondo i principi generali del diritto ed in particolare a norma dell'art.1175 c.c., le parti siano tenute a comportarsi con correttezza ed è noto altresì il principio dell'”abuso del diritto” enunciato dalla ricorrente giurisprudenza della Suprema Corte di Cassazione, secondo cui il titolare di un diritto soggettivo, anche in assenza di divieti formali, è tenuto ad esercitarlo con modalità rispettose del dovere di correttezza e buona fede, evitando di causare alla controparte uno sproporzionato ed ingiustificato sacrificio; in caso contrario, il giudice di merito può dichiarare inefficaci gli atti compiuti in violazione del divieto di abuso del diritto ovvero di condannare l'autore degli atti stessi al risarcimento del danno indipendentemente dall'esistenza di una specifica volontà di nuocere (cfr. ad es., Cass., Sez. III, n.20106 del 18/09/2009). L'Autorità garante della protezione dei dati personali, con provvedimento 30/11/2005, ha stigmatizzato “l'esistenza di alcune prassi finalizzate al recupero stragiudiziale dei crediti, caratterizzate da modalità di ricerca e di presa di contatto invasive e, talora, lesive della riservatezza e della dignità personale”; ha rilevato altresì che “il creditore deve comunque adoperarsi affinché i principi richiamati nel presente provvedimento siano rispettati nell'attività materiale di recupero crediti, anche se affidata a terzi”.

Ciò posto e preso atto delle dichiarazioni formulate dall'intermediario nelle sue controdeduzioni sulla correttezza e sul rispetto delle norme vigenti che caratterizzano le attività poste in essere da collaboratori che agiscono per conto del medesimo intermediario, deve ritenersi che non rientri



nella competenza dell'Arbitro l'esercizio di poteri di accertamento diretti a verificare e a far cessare eventuali attività materiali poste in essere da terzi per conto di società finanziarie in modo non coerente con i principi su indicati.

Per quanto riguarda la seconda parte della domanda, che ha ad oggetto la richiesta di "chiarimenti" in ordine alla posizione debitoria ed in particolare l'invio da parte dell'intermediario del "calcolo degli interessi di mora" al fine di "poter saldare anche questi", si osserva che l'intermediario stesso, in sede di controdeduzioni, ha fornito i chiarimenti richiesti, con la precisazione di non aver applicato interessi di mora per le rate scadute e non pagate puntualmente alla scadenza, ma di aver addebitato spese di recupero per un totale di euro 320,51, come evidenziato nel prospetto prodotto in relazione a n.11 rate pagate in ritardo. L'intermediario fa presente che tali spese di "recupero stragiudiziale" sono previste dall'art. 7 delle Condizioni Contrattuali Comuni per attività svolte dallo stesso intermediario ovvero "da enti esterni incaricati" e possono essere applicate, secondo detta previsione, nella misura massima del 20% dell'importo scaduto e con un minimo di euro 10.

Considerato che la produzione delle indicazioni contabili richieste corrisponde alla domanda del ricorrente, si può ritenere che, sul punto, sia venuta meno la materia del contendere.

Peraltro, indipendentemente dalla formulazione delle domande da parte del ricorrente, il Collegio ritiene opportuno segnalare la dubbia conformità alle regole di trasparenza e di buona fede, anche ai sensi delle disposizioni di cui all'art. 33 del Codice del consumo (D.Lgs. 206/2005), della previsione contrattuale di cui all'art. 7 delle citate Condizioni contrattuali, in base alla quale l'intermediario ha ritenuto di imputare al cliente spese di recupero di rilevante ammontare per ritardi nel pagamento di ogni singola rata. Ritiene utile, altresì, invitare l'intermediario a curare con particolare attenzione criteri e modalità di affidamento delle attività di recupero crediti ad "enti incaricati" e collaboratori esterni.

#### **P.Q.M.**

Il Collegio, con riferimento alla prima parte della domanda, respinge il ricorso nei sensi di cui in motivazione.

In ordine alla seconda parte della domanda, dichiara cessata la materia del contendere.



Delibera, inoltre, di rivolgere all'intermediario, nei sensi di cui in motivazione, indicazioni utili a migliorare le relazioni con la clientela.

IL PRESIDENTE

Bruno De Carolis