

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) CORNO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GRIPPO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore LARA MODICA

Seduta del 18/02/2025

FATTO

Il cliente, titolare di una carta cosiddetta “revolving” per un importo totale del credito di € 1.500,00, lamenta addebiti non corrispondenti al piano di ammortamento concordato, sotto la voce “*altri addebiti*”; con due PEC del 04/12/2022 e dell’08/12/2022 chiedeva delucidazioni senza ottenere riscontro; decideva di revocare la domiciliazione bancaria per il versamento delle rate mensili e, dopo diverse e difficoltose interlocuzioni con il servizio clienti dell’intermediario, in data 01/02/2023, otteneva il conteggio estintivo per l’estinzione anticipata del credito; tempestivamente, in data 02/02/2023, procedeva al pagamento del debito residuo.

Solo recentemente ha appreso di essere stato segnalato in CRIF come debitore “in sofferenza”; in data 15/10/2024 ha formalmente richiesto a controparte la cancellazione del proprio nominativo.

Chiede l’esibizione degli estratti conto e della documentazione da cui evincere a cosa si riferiscano gli “*altri addebiti*”; che venga disposta la cancellazione dell’iscrizione; il rimborso delle spese di procedura.

In sede di controdeduzioni, l’intermediario afferma che: il cliente è titolare di un contratto di prestito personale, per un importo complessivo del credito di €. 1.500,00, attivato in data 29/11/2021 contestualmente al primo acquisto effettuato per l’importo di €. 655,87; come espressamente riconosciuto in ricorso, in data 01/02/2023, il cliente riceveva il conteggio



definitivo delle somme ancora da pagare; nella suddetta comunicazione, era testualmente indicato che l'importo dovuto per l'estinzione anticipata della linea di credito era pari ad € 197,66, *“salvo il buon fine dell'addebito in c/c della rata mensile in corso”*. Il conteggio estintivo non comprendeva la rata di febbraio 2023, in quanto già presentata all'incasso con la domiciliazione bancaria sul conto corrente del ricorrente, all'epoca dell'emissione del conteggio estintivo. Parte ricorrente ha versato in data 03/02/2023 un importo pari a € 197,60, ma la rata pari a € 40,67 del mese corrente rimaneva insoluta, in ragione della revoca della domiciliazione bancaria dal medesimo effettuata, pertanto, l'estinzione anticipata del contratto non si è mai correttamente perfezionata, stante il mancato pagamento della rata avente scadenza il 05/02/2023. L'importo di € 7,50 sotto la voce *“altri addebiti”* è relativo al costo dell'insoluto, come chiaramente riportato al punto *“3.1 Costi connessi”* del Modulo SECCI, nonché in estratto conto alla voce *“commissioni insoluto”*. L'intermediario precisa poi che, nonostante il ricorrente nel reclamo affermi di *“aver appreso di essere stato segnalato presso la Centrali dei Rischi della Banca d'Italia solo a seguito di una domanda di accesso a mutuo fondiario”*, la segnalazione contestata non è mai stata effettuata. Quanto alla richiesta di cancellazione del proprio nominativo in CRIF, il cliente non ha allegato alcuna visura; in ogni caso, la segnalazione nei SIC, in caso di ritardato pagamento delle rate, è stata previamente comunicata al cliente, in conformità all'art. 9 del regolamento contrattuale, nonché all'art. 5.6 del Codice di Condotta. Infine, gli estratti conto mensili sono stati forniti a controparte, anche mediante la loro messa a disposizione nell'area riservata online.

Chiede il rigetto del ricorso.

Il cliente replica che, nonostante le reiterate richieste avanzate da dicembre 2022 a dicembre 2024, non è mai stato specificato: (i) quali siano state le somme corrisposte a titolo di capitale; (ii) le somme corrisposte a titolo di interessi; (iii) gli interessi maturandi dalla data di presunta estinzione; che l'addebito di € 7,50 per le spese di insoluto appare illegittimo, in quanto si tratta di clausola vessatoria, rispetto alla quale è mancata la specifica sperata approvazione ai sensi degli artt. 1341 e 1342 del codice civile e se ne chiede il rimborso. Inoltre, l'intermediario sostiene di averlo tempestivamente e adeguatamente informato dell'imminente iscrizione ma non fornisce alcuna prova dell'effettiva ricezione del preavviso; il mero riferimento nelle controdeduzioni al *“corretto invio della comunicazione presso l'indirizzo di residenza del cliente”* è insufficiente, stante l'assenza di evidenze relative a modalità di invio tracciabili. Fornisce in atti la visura attestante la segnalazione nei Sistemi di informazione Creditizia. Chiede la condanna dell'intermediario *“al rimborso di ogni somma eventualmente già percepita a titolo di importi non dovuti o calcolati in maniera irregolare”*.

L'intermediario, alla luce delle nuove argomentazioni difensive di controparte, controreplica che: il dettaglio delle somme rimborsate e ancora dovute è stato periodicamente messo a disposizione nell'area riservata dei clienti (una comunicazione specifica sui singoli acquisti effettuati, un rendiconto sugli acquisti effettuati nel periodo, un estratto conto ben dettagliato); alla clausola sugli insoluti, contrariamente a quanto affermato dal cliente, è stata apposta una specifica e separata sottoscrizione per la sua approvazione, in calce al modulo contrattuale. Quanto alle segnalazioni in SIC, si tratta di una segnalazione in *“sofferenza”* e alcuna segnalazione negativa per ritardi di pagamento risulta antecedente a quest'ultima iscrizione; la contribuzione presso la base dati CRIF è stata effettuata solo ed unicamente ad avvenuto invio, tramite raccomandata, della comunicazione di decadenza dal beneficio del termine, ed è conseguentemente pienamente legittima.

DIRITTO

Con riguardo a un rapporto di credito revolving intrattenuto con l'intermediario, il cliente chiede l'esibizione degli estratti conto; chiarimenti circa il fondamento del costo addebitato a titolo di "altri addebiti"; la cancellazione dell'iscrizione in SIC per difetto del presupposto formale.

La prima domanda non merita accoglimento avendo l'intermediario fornito evidenza della perdurante possibilità di accedere ai dati richiesti attraverso l'area riservata della home banking. In ogni caso, in sede di controdeduzioni, lo stesso ha prodotto un estratto conto che consente di ricostruire compiutamente la vicenda e cioè rilevare come nel febbraio 2023 risultasse un debito residuo di € 238,33 che, al netto della quota di febbraio per € 40,67 - non addebitata in ragione della incontrovertita revoca della domiciliazione bancaria del febbraio 2023 - restituisce la somma di € 197,66 indicata nel conteggio estintivo prodotto ($€ 238,33 - € 40,67 = € 197,66$). Dall'estratto conto è pure possibile rilevare che la rata di € 40,67 di gennaio 2023 veniva pagata con ritardo e che, in ragione dell'addebito di € 7,50 per "costi di insoluto", a marzo 2023 residuava ancora un debito di € 48,17 che ha impedito l'estinzione del rapporto.

Alla luce della ricostruzione contabile offerta dall'intermediario, il cliente chiede la condanna dell'intermediario "al rimborso di ogni somma eventualmente già percepita a titolo di importi non dovuti o calcolati in maniera irregolare".

Atteso il suo carattere consulenziale ed essendo formulata per la prima volta in sede di repliche, la domanda è inammissibile.

Anche la seconda domanda, volta a ottenere la documentazione contrattuale idonea a chiarire le ragioni giustificative delle voci di costo denominate "altri addebiti", va rigettata. L'intermediario ha infatti fornito evidenze contabili da cui poter rilevare che l'addebito di una voce commissionale ("Commissioni d'insoluto") per un importo di € 7,50 è stato effettuato in due occasioni: nel novembre 2022 e nel febbraio 2023 in corrispondenza di due insoluti registrati nell'andamento del rapporto. Il cliente, alla luce delle motivazioni spese dall'intermediario circa la causale della commissione e alla ricostruzione relativa al suo addebito in due occasioni nel corso dell'ammortamento, ha contestato l'illegittimità della sua applicazione in ragione del carattere vessatorio della relativa clausola (art. 3.1 del modulo SECCI) e della presunta mancata approvazione specifica per iscritto.

Osserva a riguardo il Collegio che l'intermediario ha fornito prova della specifica separata approvazione ex artt. 1341, 1342 c.c., mediante firma digitale, degli artt. 9, 10 e 14 delle condizioni generali di contratto; in particolare l'art. 14 richiama tutti i costi (anche eventuali) applicati alla linea di credito concessa, ivi incluse le spese per insoluto.

L'ulteriore domanda riguardante lo storno degli addebiti è avanzata per la prima volta in sede di repliche ed è pertanto inammissibile.

Merita accoglimento, invece, la domanda diretta a ottenere la cancellazione dell'iscrizione in SIC per carenza del suo presupposto formale.

In particolare, non risulta rispettata la previsione di cui all'allegato 1 al Codice di deontologia e buona condotta per i sistemi di informazioni creditizie, secondo la quale il preavviso di segnalazione può essere inviato dall'intermediario - previo accordo con l'interessato, che si presume conosciuto da parte del destinatario, salvo che questi non provi di essere stato, senza sua colpa, nell'impossibilità di avere notizia della



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

comunicazione - attraverso la *“messa a disposizione in un’area riservata ad accesso esclusivo del cliente”* a condizione che *“il documento contenente il preavviso sia messo a disposizione in un’area riservata alla quale il cliente abbia effettivo accesso e sia accompagnato da un messaggio sms, istantaneo o da una email che allerti il cliente circa la presenza in tale area riservata di una comunicazione importante a lui destinata”*.

Nel caso di specie, l’intermediario versa in atti copia di diverse comunicazioni di preavviso (nelle date 24/01/2023, 01/06/2023, 01/09/2023) che dichiara aver inviato all’area riservata del sito web. Si limita tuttavia a fornire evidenza informatica da cui rilevare l’ID del cliente e in via generale l’accessibilità all’area riservata senza provare l’avvenuta pubblicazione delle stesse né la necessaria contestuale notifica di un SMS o di e-mail istantanea.

Non può essere accolta la domanda volta alla refusione delle spese difensive siccome del tutto sformata di prova.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l’intermediario faccia quanto necessario per la cancellazione della contestata segnalazione in CRIF.

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

Firmato digitalmente da
ANDREA TINA