

**COLLEGIO DI TORINO**

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) BATTELLI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) COTTERLI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) SPENNACCHIO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) ALVISI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore CHIARA ALVISI

Seduta del 22/12/2021

FATTO

La società ricorrente riferisce di aver perfezionato con l'intermediario convenuto un contratto di leasing automobilistico e di aver richiesto, con email dd. 27.04.2020, di poter usufruire della sospensione delle rate di cui al D.L. 18/2020 (prima moratoria Covid). Lamenta di non aver mai ricevuto riscontro a tale richiesta, nonostante numerosi solleciti telefonici e via email (cfr. all. 3 al ricorso). Successivamente, con mail dd. 14.06.2021, rinnovava la sua richiesta ai sensi del D.L. 73/2021 (seconda moratoria Covid) ma l'intermediario le negava la sospensione in ragione del fatto che la società non era stata ammessa alla prima moratoria Covid. Conclude chiedendo all'ABF di imporre all'intermediario *"l'interruzione dell'attività di recupero crediti attualmente in atto (...)"* e di condannarlo a *"l'immediato rimborso delle rate sino ad oggi illegittimamente prelevate"*.

L'intermediario convenuto, a sua volta costituitosi, afferma di aver invitato telefonicamente la ricorrente a formalizzare la richiesta di sospensione di cui al D.L. n. 18/2020 e ad inviare la documentazione necessaria alla valutazione della sussistenza dei requisiti (i.e. la dichiarazione sostitutiva ex art. 56 D.L. 18/2020). Eccepisce la legittimità del suo primo diniego a consentire alla ricorrente la fruizione della prima moratoria Covid in ragione del fatto che la ricorrente non avrebbe mai formalizzato la sua richiesta. Deduce inoltre che la società utilizzatrice ha comunque interrotto il pagamento delle rate del leasing a marzo 2020, saldando la rata di aprile 2020 solo ad agosto 2020. Il perdurante inadempimento della ricorrente dall'agosto 2020 in poi ha poi reso necessarie le azioni di recupero del credito poste in essere dal resistente tramite una società di recupero. I suddetti



inadempimenti della ricorrente l'avrebbero quindi resa non eleggibile per fruire della seconda moratoria Covid ai sensi del D.L. 73/2021. L'intermediario eccepisce poi che entrambe le richieste di moratoria avanzate dalla ricorrente sarebbero state trasmesse da un indirizzo mail non riferibile alla stessa o comunque diverso dalla pec indicata dalla società utilizzatrice in contratto. Conclude chiedendo all'arbitro il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Si deve ritenere, preliminarmente, che il ricorso sia ammissibile perché non risulta provato che sia stata iniziata alcuna azione esecutiva per il recupero del credito correlato ai canoni del *leasing* di cui si tratta. L'intermediario si è infatti limitato a versare in atti una missiva del legale della società incaricata dalla società di *leasing* del recupero crediti, nella quale ci si limita a sollecitare l'adempimento della ricorrente. Non risulta invece provata la notifica di un titolo esecutivo né di un precetto.

Nel merito, la controversia sulla quale si richiede l'intervento dell'Arbitro riguarda la pretesa illegittimità delle iniziative di recupero del credito avviate dall'intermediario resistente, cui conseguirebbe il diritto della ricorrente di ottenere *“il rimborso delle rate sino ad oggi illegittimamente prelevate”*. La ricorrente argomenta, a sostegno delle due domande, la violazione del dovere di buona fede e correttezza dell'intermediario, per non aver esplicitato le ragioni del diniego della richiesta sospensione dei pagamenti (soprattutto in merito alla prima richiesta ex D.L. 18/2020), ma poi non articola una domanda di accertamento dell'inadempimento contrattuale dell'intermediario né dell'abusività delle sue richieste di pagamento in rapporto alla vicenda portata all'attenzione di questo Arbitro.

Come è noto la decisione dell'Arbitro deve attenersi al principio della domanda. E benché l'Arbitro abbia *“il potere – dovere di interpretare la domanda, nel senso di enucleare tutte le possibili implicazioni che vi sono contenute”* tale *“potere-dovere non può esorbitare dai limiti dell'interpretazione (cioè della decrittazione della volontà del ricorrente) per estendersi ad una interpretazione integrativa o additiva, nel senso di esaminare situazioni di fatto non ricavabili dal tenore della domanda”* (cfr. Collegio di coordinamento, decisione n. 10929/2016). Tuttavia rientra nel potere e nella competenza dell'Arbitro rivolgere all'intermediario indicazioni utili a favorire le relazioni con la clientela (cfr. Collegio di Napoli, decisione n. 19918/2020), ciò che questo Arbitro intende fare.

Ebbene, nel caso di specie, a fronte della richiesta della ricorrente di fruire della moratoria disposta dal D.L. n. 18/2020 (con mail dd. 27 aprile 2020) con riferimento al contratto di leasing in corso di esecuzione, l'intermediario non diede alcuna risposta, in patente violazione dell'obbligazione contrattuale di buona fede, atteso che, come riconosce lo stesso intermediario, la ricorrente fino alla data della prima richiesta era in regola col pagamento dei canoni del leasing e dunque aveva i requisiti sostanziali per essere ammessa a beneficiare della moratoria disposta dal D.L. n. 18/2020. Né l'intermediario diede riscontro, come era invece suo dovere, al sollecito inviato via mail dalla ricorrente in data 3 giugno 2020 e neppure all'ulteriore mail dd. 7 settembre 2020, con cui la ricorrente chiese di accedere al beneficio previsto dal decreto dell'agosto 2020 e quindi di poter beneficiare della sospensione dei canoni del leasing fino a gennaio 2021.

Come è noto, ai sensi dell'art. 56, co. 2 del D.L. 18/2020, *“al fine di sostenere le attività imprenditoriali danneggiate dall'epidemia di Covid 19 le imprese (...) possono avvalersi dietro comunicazione (...) delle seguenti misure di sostegno finanziario: (...) c) per i mutui e gli altri finanziamenti a rimborso rateale (...) il pagamento delle rate o dei canoni di leasing in scadenza prima del 30 settembre 2020 è sospeso sino al 30 settembre 2020 e il piano di rimborso delle rate o dei canoni oggetto di sospensione è dilazionato, unitamente agli accessori e senza alcuna formalità, secondo modalità che assicurino l'assenza di*



nuovi o maggiori oneri per entrambe le parti (...)" . Ai sensi dell'art. 56, co. 3 e 4 D.L. cit., "la comunicazione prevista al comma 2 è corredata della dichiarazione con la quale l'impresa autocertifica ai sensi dell'art. 47 DPR 445/2000 di aver subito in via temporanea carenze di liquidità quale conseguenza diretta della diffusione dell'epidemia da COVID-19. 4. Possono beneficiare delle misure di cui al comma 2 le imprese le cui esposizioni debitorie non siano, alla data di pubblicazione del presente decreto, classificate come esposizioni creditizie deteriorate ai sensi della disciplina applicabile agli intermediari creditizi".

A sua volta, la Banca d'Italia, con la **raccomandazione 10 aprile 2020** (Raccomandazione della Banca d'Italia su tematiche afferenti alle misure id sostegno economico predisposte dal Governo per l'emergenza Covid-19) ha raccomandato agli intermediari, fra l'altro, di "potenziare i canali di comunicazione telefonica" e comunque "di intensificare gli sforzi per ridurre al minimo i disagi per l'utenza e per agevolare l'accesso alle misure di sostegno previste dai decreti legge 17 marzo 2020 n. 18 (c.d. Cura Italia) e 8 aprile 2020 n. 23 (c.d. Liquidità). In particolare, con riferimento: (...) all'eventuale addebito delle rate in scadenza di prestiti o mutui per i quali sia stata presentata domanda di moratoria, andranno poste in essere le necessarie operazioni di riaccredito, accompagnate dalla sterilizzazione di qualsivoglia effetto sfavorevole a carico del cliente e conseguente all'addebito stesso (ad es. l'applicazione di tassi di interesse ovvero di commissioni di istruttoria veloce in caso di sconfinamento) (...). A questi fini può essere necessario potenziare (o approntare) i sistemi di assistenza da remoto (telefonica o via web) affinché eventuali quesiti della clientela siano trattati tempestivamente e in maniera esaustiva, favorendo scelte consapevoli e coerenti con le esigenze del cliente".

Ebbene, nel caso di specie, mentre l'intermediario riconosce che la ricorrente, alla data della prima richiesta, era in regola con i pagamenti e dunque era dotata del requisito sostanziale di accesso al beneficio previsto dall'art. 56 co. 4 D.L. n. 18 del 2020, lo stesso intermediario eccepisce che la ricorrente non aveva allegato alla sua richiesta l'autodichiarazione ex art. 56 co. 3 D.L. n. 18 del 2020. **Si tratta in effetti del mancato assolvimento da parte della ricorrente di un onere legale del tutto formale (e per certi versi persino pleonastico), che il doveroso riscontro tempestivo dell'intermediario avrebbe potuto avviare e che invece, in concreto, è risultato ostativo all'ammissione della ricorrente al beneficio previsto dal Governo a favore delle PMI proprio nel momento di massima difficoltà delle stesse causata dal lock-down finalizzato al contenimento della pandemia. Si deve dunque ritenere che la mancata, doverosa collaborazione dell'intermediario, anzi il suo ostentato e prolungato silenzio, in palese violazione delle raccomandazioni di Banca d'Italia, a fronte della reiterata richiesta della ricorrente di poter beneficiare della prima moratoria da Covid19, si presti ad essere censito come fattispecie di grave inadempimento contrattuale dell'intermediario per violazione del dovere di buona fede nell'esecuzione del contratto.**

Quanto alla seconda moratoria, quella prevista dal D.L. n. 73 del 2021, come è noto, l'art. 16 del citato decreto, stabilì una proroga fino al 31.12.2021 della moratoria per le PMI "già ammesse, alla data di entrata in vigore del presente decreto, alle misure di sostegno previste dall'art. 56 comma 2 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18 (...)" **cosicché il diniego opposto, questa volta tempestivamente dall'intermediario, alla richiesta avanzata dalla ricorrente con pec dd. 14 giugno 2021 benché formalmente ineccepibile appare esso stesso sindacabile alla luce del dovere di buona fede gravante sull'intermediario, che con la sua condotta ha dato causa al venire meno del presupposto per l'ammissione della ricorrente alla fruizione del secondo beneficio.**

L'ulteriore difesa avanzata dall'intermediario a proposito del suo silenzio, e cioè la provenienza della richiesta da una mail diversa dalla pec comunicata dalla società



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

utilizzatrice ai fini delle comunicazioni contrattuali, è priva di pregio ed anzi appare strumentale. Il medesimo intermediario ne ha infatti riconosciuta la provenienza dalla società utilizzatrice se è vero che dopo oltre un anno, con la sua mail dd. 25 agosto 2021, inviata all'avvocato nel frattempo assunto dalla ricorrente, l'intermediario giustificava la mancata ammissione di quest'ultima alla prima moratoria Covid a causa della presentazione della richiesta di sospensione asseritamente "oltre i termini previsti".

Fermo quanto sopra, la domanda intesa all'accertamento della illegittimità delle iniziative di recupero dei canoni non pagati non può essere accolta per la ragione che, in mancanza di riscontro positivo dell'intermediario alla richiesta di ammissione al beneficio, la sospensione unilaterale del pagamento dei canoni integra a sua volta – apparentemente - un inadempimento contrattuale, sia pure causato dall'inadempimento dell'intermediario. Per la stessa ragione non può essere disposta la restituzione di quanto pagato dalla ricorrente a causa della sua mancata ammissione al beneficio della sospensione. Altro è invece l'accertamento della responsabilità dell'intermediario per il danno subito dalla ricorrente a causa dell'inadempimento dell'intermediario alla sua obbligazione di comportarsi secondo buona fede nell'adempimento del contratto ma, come si è anticipato, tale domanda non è stata avanzata dalla ricorrente e dunque l'Arbitro non può pronunciarsi su questo punto.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da

EMANUELE CESARE LUCCHINI GUASTALLA