



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controverse

Collegio di Milano

composto dai signori:

- |   |  |
|---|--|
| - Prof. Avv. Antonio Gambaro                    | Presidente (Estensore)                                 |
| - Prof.ssa Antonella Maria Sciarrone Alibrandi  | Membro designato dalla Banca d'Italia                  |
| - Prof. Avv. Emanuele Cesare Lucchini Guastalla | Membro designato dalla Banca d'Italia                  |
| - Dott. Mario Blandini                          | Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario |
| - Avv. Guido Sagliaschi                         | Membro designato dal C.N.C.U.                          |

III CASO.it

nella seduta del 1° marzo 2011 dopo aver esaminato

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

#### FATTO

La ricorrente, prima della richiesta di estinzione del conto corrente del 25 novembre 2009, risultava titolare presso la convenuta dei seguenti rapporti:

- conto corrente;
- affidamento in conto corrente, con scadenza 30.9.2009, di € 25.000,00;
- affidamento in conto corrente, a revoca, di € 1.000,00;
- finanziamento rateizzato, di originari € 9.700,00.

In data 8.2.2010, la ricorrente aveva interessato la banca per fare presente che in data 5 febbraio 2010 aveva ricevuto una telefonata, a cui era seguito un successivo colloquio con il direttore della dipendenza, con cui le era stato sollecitato il pagamento di € 470,00 circa per l'estinzione del conto corrente. In relazione a ciò, la medesima richiedeva *"in forma scritta l'importo esatto e le motivazioni di tale richiesta"* nonché *"copia delle movimentazioni bancarie"* da giugno 2009 alla data della presente richiesta. La ricorrente ribadiva, infine, che nulla era dovuto dalla banca in quanto:

- in data 23/11/2009 era stato estinto l'importo di *"prefinanziamento e relativi interessi alla data del 18/11/2009 come da conteggi inviati su carta intestata dalla [vostra] filiale"*;
- in data 15/16 dicembre 2009 era stata restituita la carta di credito, con il pagamento del *"residuo con un versamento allo sportello"* sulla cui ricevuta era stata apposta la dicitura *"estinto"*.

Con nota del 19 febbraio 2010 la banca, preliminarmente, ha fatto presente che gli accertamenti disposti non avevano fatto emergere anomalie sull'operato della dipendenza



nella gestione del rapporto. Ha poi precisato che il conto corrente, intestato alla medesima, presentava un saldo debitore, alla data più recente, di € 456,76. Importo che – precisava l'intermediario – avrebbe potuto subire variazioni in seguito all'applicazione di ulteriori spese e bolli. Relativamente alla documentazione richiesta, la banca faceva infine rilevare che la stessa - già in precedenza trasmessa – poteva "essere ritirata presso i locali della filiale suddetta previo pagamento di quanto previsto dai Fogli Informativi Analitici e sottoscrizione di apposito modulo".

L'11 marzo 2010, il legale, incaricato dalla ricorrente, ha interessato nuovamente la banca per contestare "la fondatezza" di quanto richiesto; in particolare è stato ribadito che:

- in data 23 novembre 2009 la ricorrente aveva provveduto a corrispondere a mezzo di bonifico la somma di € 34.240,00 "ad estinzione integrale dei rapporti in essere;
- tale importo non era stato "arbitrariamente determinato" dalla cliente, ma era "stato quantificato" dalla banca in data 18.11.2009;
- dalla risposta della banca del 19 febbraio 2010 non emergevano "le ragioni" a pretesa dell'ulteriore somma richiesta di € 456,75.

Con comunicazione del 24 marzo 2010 l'intermediario ha precisato che le comunicazioni a cui veniva "fatto riferimento"<sup>1</sup>, riportavano "esclusivamente gli importi di scoperto di conto corrente e del finanziamento". A comprova veniva allegato l'estratto conto al 31/12/2009, da cui era possibile rilevare il dettaglio delle spese relative al saldo debitore di € 432,19, a cui andavano altresì sommate le ulteriori voci di spesa, che determinavano un saldo complessivo di € 456,75:

- € 8,55 (chiusura 4° trimestre 2009);
- € 1,00 (costi tenuta conto corrente);
- € 5,70 per bolli (per estinzione del c/c);
- € 1,30 (per commissioni massimo scoperto);
- € 1,00 (costi tenuta conto corrente).

La ricorrente, non soddisfatta dell'esito del reclamo, ha presentato ricorso, sottoscritto in data 30/4/2010 e pervenuto alla Segreteria Tecnica in data 20 luglio 2010.

L'interessata, dopo aver sintetizzato le motivazioni che la avevano indotta a estinguere i rapporti con l'intermediario, ha fatto presente che, tramite la nuova banca, aveva richiesto "tutti i conteggi per estinguere" la propria posizione.

In relazione alla pendenza sussistente con l'intermediario, ha chiesto l'intervento all'ABF al fine di definire la questione connessa alle ulteriori spese reclamate dalla convenuta, quali:

- a) € 14,62, per l'utilizzo della carta bancomat
- b) € 450,00 circa per l'estinzione del conto corrente.

Relativamente al punto a) la ricorrente ha fatto rilevare che tali spese attengono ad una carta già restituita nel mese di dicembre 2009.

Sulle spese di cui al punto b) l'interessata ha invece ribadito che le stesse sono state richieste telefonicamente "solo a febbraio 2010" e per le quali non ha ottenuto "nessuna spiegazione dall'intermediario".

<sup>1</sup> Si fa riferimento alla comunicazione della banca del 13 novembre 2009 con la quale vengono comunicati gli importi riferiti agli affidamenti in essere.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controverse

In data 4.10.2010 la banca ha fatto tenere le proprie "Controdeduzioni", osservando preliminarmente che la ricorrente risultava titolare de seguenti rapporti:

- Rapporto di conto corrente n. 100237410,
- Fido a revoca di € 25.000,00 con scadenza 30.09.2009 - non rinnovato,
- Finanziamento di € 9.700,00 stipulato in data 24.0 .2008,
- Carta di Credito sottoscritta il 31.01.08.

La banca ha poi precisato che:

- in seguito alla richiesta della cliente di *"poter avere contezza dell'ammontare della sua esposizione (scoperto di conto e finanziamento)"*, l'agenzia aveva inviato una missiva con la quale informava la ricorrente che alla data del 18.11.09 il debito complessivo risultava pari a € 34.018,26 di cui:

- € 26.141,39 riconducibile allo scoperto di conto corrente;
- € 7.876,87 somma da restituire per il finanziamento rateizzato.

- in data 23.11.09 l'interessata aveva *"effettivamente provveduto a costituire i fondi necessari per estinguere il finanziamento e a ripianare lo scoperto di conto corrente, ma ciò non teneva conto delle competenze nel frattempo maturate e rendicontate a chiusura del trimestre"*

- in data 15.12.09 era pervenuto un addebito di € 515,84, per utilizzo della carta di credito relativo al mese precedente, in relazione al quale la cliente il giorno successivo aveva provveduto a versare € 530,00 ed a riconsegnare la suddetta carta, che era stata *"contestualmente annullata"*.

- lo scoperto di conto corrente aveva determinato nel IV trimestre del 2009 la maturazione di competenze per complessivi € 814,94 così dettagliate:

- € 459,34 come interessi a debito, con l'applicazione del tasso del 10,90% entro i fidi e dell'11,90% nel caso di sconfinamento extra fido (tassi tra l'altro migliorativi rispetto a quanto indicato nel Documento di Sintesi "Apertura di credito in conto corrente per consumatore" - consegnato alla cliente il 29.04.09 e allegato dalla corrente nel ricorso);
- € 249,60 come CMS al tasso dello 0,96% sui fidi concessi (tasso ridotto rispetto a quanto indicato sempre nel predetto documento di sintesi);
- € 100,00 come Commissione utilizzi oltre la disponibilità fondi (nella misura indicata nella comunicazione del 25.05.09 - all. 10) e dal Documento di sintesi riepilogativo del 31.03.10 (allegato al ricorso);
- € 6,00 come spese per n. 3 operazioni ordinarie (cfr. all. 11).

Tali competenze avevano contribuito a produrre, al 31.12.2010, un saldo debitore di € 432,19, oggetto di controversia.

La convenuta ha ribadito che – contrariamente a quanto affermato dalla ricorrente - la stessa ha provveduto a *"riscontrare puntualmente e per iscritto"* le richieste di chiarimenti *avanzate* dalla stessa cliente.

Relativamente all'ulteriore richiesta di delucidazioni relative all'addebito di € 14,56, la banca ha precisato che tale importo non era collegato a operazioni *successive* all'annullamento della carta (avvenuta il 16.12.09), bensì ad un ricalcolo di *"commissioni di prelievo"* su



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

operazioni effettuate nel mese di novembre 2009 che, per un "mero errore procedurale, non erano state correttamente imputate col precedente addebito del 15.12.09".

Per quanto sopra esposto la convenuta ha chiesto al Collegio di "ritenere destituite di fondamento le richieste di abbuono avanzate dalla ricorrente" precisando altresì che "volendo definire bonariamente la controversia, è disponibile a rinunciare alla parte di credito maturata dal 01.01.2010".

## DIRITTO

Il Collegio è chiamato a pronunziarsi su due distinti ordini di problemi: il primo attiene alla correttezza della condotta della banca nel procedere alla chiusura dei rapporti e nel fornire le informazioni contabili necessarie; il secondo tipo di problema attiene alla legittimità delle voci di addebito successivamente fatte valere dalla banca stessa.

In ordine al primo tipo di problemi si deve evidenziare come non sia contestato che la cliente abbia manifestato la propria volontà di chiudere i rapporti in corso esercitando la facoltà di recesso. A tale fine infatti aveva chiesto di conoscere la propria esposizione debitoria, ossia i conteggi esatti di quanto da essa dovuto alla banca. Le due manifestazioni di volontà sono evidentemente collegate tra loro essendo la seconda sinergica rispetto alla prima. In ogni caso gli accrediti ricevuti dalla banca tramite altro intermediario recavano la chiara causale: "chiusura conto". Non può essere dubbio che la richiesta di chiusura non poteva essere disattesa dalla banca, stante il diritto di recesso dai contratti a tempo indeterminato riconosciuto al correntista ai sensi dell'art. 1855 e dall'art. 1845 c.c.

E' pacifico che la banca abbia fornito conteggi incompleti. Posto che il fornire conteggi completi faceva indubbiamente parte dei doveri accessori che incombono sul buon banchiere, non è dubbio che tale incompletezza configuri un inadempimento oggettivo.

Ciò però non basta a configurare un inadempimento in senso giuridico, dovendosi ancora vagliare l'esigibilità del risultato conforme all'interesse del cliente.

Una analisi svolta in questa direzione porta rapidamente ad evidenziare che alcuni dati non potevano essere noti alla banca al momento in cui essa ebbe a fornire le informazioni richieste.

Si è infatti riferito in narrativa come in data successiva e precisamente in data 15.12.09 era pervenuto un addebito di € 515,84, per utilizzo della carta di credito relativo al mese precedente. I rapporti bancari che la cliente aveva in corso con la banca erano rapporti complessi alcuni dei quali comprendevano dilazioni. E' perfettamente giustificato che simile addebito non fosse compreso nel calcolo dei debiti finali che la banca ebbe a fornire in data 18 novembre 09. Tuttavia va anche ricordato come tale addebito non faccia parte della materia del contendere, perché, tempestivamente avvisata dell'addebito è pacifico che la cliente il giorno successivo ha provveduto a versare € 530,00 ed a riconsegnare la suddetta carta, che era stata "contestualmente annullata".

Del pari è da osservarsi come l'addebito successivo di euro 14,56, imputato ad un ricalcolo di "commissioni di prelievo" su operazioni effettuate nel mese di novembre 2009 che, per un "mero errore procedurale, non erano state correttamente imputate col precedente addebito del 15.12.09", può essere considerato un mero errore di calcolo che ai sensi dell'art. 1430 c.c. da luogo solamente a rettifica e non a vizio della dichiarazione. Benché la questione possa essere giuridicamente dubbia, neppure essa fa parte della materia del contendere,



perché la banca ha dichiarato nelle proprie controdeduzioni di rinunciare all'addebito suddetto.

Tolti dal novero tali dati su cui il Collegio non è chiamato a pronunciarsi, è da dire che i rimanenti erano, invece, perfettamente conoscibili da parte della banca al momento in cui ha fornito l'informazione richiesta. In particolare erano perfettamente calcolabili, indipendentemente dalla legittimità degli addebiti di cui si dirà in seguito, le seguenti somme: € 459,34 come interessi a debito, con l'applicazione del tasso del 10,90% entro i fidi e del 11,90% nel caso di sconfinamento extra fido; € 49,60 come CMS al tasso dello 0,96% sui fidi concessi; € 100,00 come Commissione utilizzi oltre la disponibilità fondi (nella misura indicata nella comunicazione del 25.05.09 - all. 10) e dal Documento di sintesi riepilogativo del 31.03.10 (allegato al ricorso).

Al riguardo giova rilevare che il Collegio non ritiene accettabile la ragione addotta dalla banca secondo la quale nella missiva del 18.11.2009 erano indicati *“esclusivamente gli importi di scoperto di conto corrente e del finanziamento”* al momento in cui la missiva è stata inviata. Simile limitazione infatti non corrisponde ai doveri di correttezza e buona fede che ineriscono ex artt. 1175 e 1375 c.c. ai rapporti tra gli intermediari bancari e la clientela. Come narrato, il rapporto in essere tra la ricorrente e la resistente presentava alcuni gradi di complessità. La ricorrente era indubbiamente e consapevolmente debitrice della banca. Ha chiesto alla banca di calcolare l'ammontare del suo debito al fine di chiudere il rapporto. Questa richiesta di informazioni rientra nei doveri di collaborazione tra le parti e quindi, pur nei limiti di esigibilità anzidetti, è doverosa una risposta precisa ed accurata. Anche in termini di mero buon senso, la banca non può sottrarsi a tale dovere comunicando solo l'ammontare dovuto alla data di emissione della sua informazione, tacendo il resto, perché ciò non soddisfa l'interesse palese del cliente a versare quanto dovuto al fine di chiudere il rapporto e se, eventualmente la banca non fosse in grado di produrre il calcolo richiesto, il dovere di trasparenza, avrebbe imposto di dirlo a chiare lettere.

Da ciò discende che la banca non poteva, come invece ha fatto, continuare a lasciare aperti i conti al solo fine di addebitare interessi e spese. In proposito, va rilevato che il recesso dal conto comporta la chiusura del conto stesso, con dovere di rendiconto finale, determinazione del saldo e fine del servizio di cassa. Pertanto, sotto questo profilo, l'operato della banca non appare in linea con i principi di buona fede e trasparenza che avrebbero richiesto una collaborazione leale con la controparte.

Impressiona la differenza di condotta del cliente rispetto a quella della banca. Spedita la lettera contenente l'indicazione dell'ammontare dovuto il giorno 18.11.09, la cliente provvede al versamento in data 23.11. 2009, vale a dire due giorni lavorativi dopo ( nel calendario dell'anno 2009 infatti il giorno 18 cadeva di mercoledì ed il giorno 23 era il lunedì successivo). Avvisata di un ulteriore addebito pari ad € 515,84, per utilizzo della carta di credito, provvedeva, riconoscendone la debenza, a versare la somma richiesta – anzi qualche euro in più per sicurezza – il giorno successivo. La condotta della cliente è stata del tutto leale e corretta. (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 659/2010; Collegio di Napoli, decisione 735/2010).

Circa il secondo profilo è da osservare come l'addebito di € 249,60 a titolo di CMS accoppiato, e quindi in aggiunta a quanto addebitato a titolo di interessi a debito, ed all'ulteriore addebito di € 100,00 come Commissione utilizzi oltre la disponibilità fondi, difetta in modo palese del requisito causale e quindi è fondato su clausola nulla secondo il prevalente orientamento giurisprudenziale cui l'ABF si è adeguato.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Quanto all'addebito corrispondente alla voce: "commissione utilizzi oltre la disponibilità fondi" si deve evidenziare che, a tacere da ogni altro profilo, risulta dai documenti versati in atti che essa è stata comunicata nel maggio 2009, ove appunto si menziona una nuova commissione "per utilizzi oltre la disponibilità fondi" giornaliera di € 2,00; tuttavia, la citata comunicazione non differenzia gli oneri tra conti affidati e non affidati (*si parla genericamente di commissione su importi "oltre la disponibilità fondi"*). Nel documento di sintesi al 31/3/2010 viene anche indicato che l'importo massimo non potrà essere superiore a € 100,00 ma non è indicato la periodicità di calcolo di tale importo, ad. es. mensile, trimestrale. La prima comunicazione – che nel titolo fa riferimento anche ad apertura di credito in conto corrente – non fa riferimento ad eventuali commissioni da applicare sugli affidamenti concessi. Tali comunicazioni non sembrano essere conformi alla disciplina relativa alla trasparenza delle condizioni contrattuali. In particolare, non sembrano affatto conformi agli obblighi generali stabiliti dall'art. 5 D.Lgs 206/2005 secondo il quale le informazioni al consumatore debbono essere espresse in modo chiaro e comprensibile. Precetto ulteriormente specificato dalla Delibera CICR 4.3.2003 "Disciplina della trasparenza delle condizioni contrattuali delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari", nonché dalle Disposizioni di trasparenza della Banca d'Italia (Circolare 229/1999 e succ. agg. "Istruzioni di Vigilanza per le banche", Titolo X (varie), Capitolo I (Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari)).

La clausola relativa alla voce: "commissione utilizzi oltre la disponibilità fondi", non può quindi ritenersi efficace nei confronti del cliente consumatore.

In sede di valutazione complessiva della vicenda si deve quindi concludere che gli addebiti imposti dalla banca alla cliente sono ingiustificati e sono il frutto dell'inadempimento della banca stessa alle sue obbligazioni contrattuali.

P.Q.M.

**Il Collegio accoglie il ricorso e accerta che la ricorrente ha estinto in modo soddisfacente il rapporto con l'intermediario e che non risultano situazioni di debenza.**

**Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della normativa vigente, che l'intermediario rimborsi alla Banca d'Italia la somma di euro 200,00 quale contributo alle spese della procedura e alla ricorrente la somma di euro 20,00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
ANTONIO GAMBARO