



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

IL COLLEGIO DI ROMA

composto dai Signori:

Dott. Giuseppe Marziale

Presidente

Dott.ssa Claudia Rossi

Membro designato dalla Banca d'Italia
[Estensore]

Prof. Avv. Andrea Gemma

Membro designato dalla Banca d'Italia

Prof. Massimo Caratelli

Membro designato dal Conciliatore
Bancario e Finanziario

Prof. Avv. Marco Marinaro

Membro designato dal C.N.C.U.

nella seduta del 25/01/2013 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 controversia attiene ad un prestito personale a tasso fisso di originari 15.000,00 euro erogato dalla finanziaria resistente nel 2008, rimborsabile in n. 120 rate mensili di € 205,95 ciascuna, da addebitare mensilmente al conto corrente intestato alla ricorrente in essere presso un istituto di credito, come espressamente indicato dalla cliente all'atto della sottoscrizione del contratto.

Secondo quanto riferito dalla ricorrente, la medesima, a maggio 2010, avendo delle disponibilità per estinguere parte del debito, contattava telefonicamente il servizio clienti dell'intermediario in ordine alla possibilità di effettuare versamenti aggiuntivi rispetto alle rate convenute. Ottenuto riscontro favorevole dall'intermediario e appreso che ciò avrebbe comportato il ricalcolo degli interessi e, nel frattempo, la sospensione del pagamento delle rate mensili in scadenza, la ricorrente acquisiva dall'intermediario le coordinate bancarie IBAN ed effettuava il 24.5.2010 un primo bonifico di 3.000 euro seguito, in data 7.6.2010,

da un secondo bonifico di 5.000 euro. La ricorrente riferisce altresì di essersi accorta ad aprile del 2012 – a distanza di circa due anni – che il piano di ammortamento era rimasto invariato e, pertanto, di aver sostanzialmente continuato a corrispondere interessi anche sulla somma nel frattempo versata a decurtazione del capitale prestato. Dopo aver inutilmente interessato l'intermediario attraverso il sito appositamente dedicato il 16.4.2012 la ricorrente sporgeva reclamo scritto chiedendo il ricalcolo degli interessi a seguito della estinzione parziale del prestito, il rimborso degli interessi a suo dire pagati in eccesso al dovuto e un nuovo conteggio di estinzione anticipata.

Non avendo ottenuto formale risposta dall'intermediario la mutuataria si rivolgeva all'ABF con ricorso dell'8.6.2012 al fine di ottenere la restituzione degli interessi pagati in eccedenza.

Nelle controdeduzioni del 16.7.2012 l'intermediario convenuto afferma la legittimità del proprio operato e chiede il rigetto del ricorso. Esso sostiene, infatti, che la ricorrente – la quale aveva sempre pagato con puntualità le rate mensili del prestito – con il versamento "spontaneo" di complessivi 8.000 euro avrebbe "sostanzialmente pagato in anticipo le rate in scadenza sino al 15.6.2014 (sic)" (corrispondenti in realtà ad un pagamento anticipato di circa 38 rate mensili). Per altro verso, la convenuta evidenzia, con apparente connotazione negativa, che la cliente ha successivamente interrotto i versamenti mensili, tanto che "la scheda contabile relativa al contratto in parola riporta un saldo debitorio pari ad € 8.415,37", dato riferito al 30.6.2012.

La motivazione del rigetto da parte dell'intermediario sembra essere basata su due argomentazioni: l'impossibilità di aderire ad un rimborso parziale del prestito in quanto, a suo dire, tale possibilità risulterebbe esclusa contrattualmente; l'assenza di una esplicita richiesta della ricorrente in tal senso. Nel dettaglio la convenuta sostiene quanto segue.

- a) le indicazioni che la ricorrente ascrive al servizio clienti contattato telefonicamente sarebbero inverosimili e in contrasto con le condizioni contrattuali del rapporto sottostante, il quale stabilisce che "*il cliente si obbliga a rimborsare a l'intero importo convenuto alle scadenze e con le modalità indicate nel frontespizio del contratto ... senza necessità di alcun preavviso al riguardo*" (art. 3 lett. a); è peraltro accordata al debitore *la facoltà di eseguire versamenti di importo superiore al minimo mensile* (art. 9);
- b) la facoltà di estinzione anticipata del prestito è contemplata dal contratto, a condizione che il cliente rivolga espressa richiesta all'intermediario, richiesta, questa, che non sarebbe mai stata avanzata; ove tale richiesta fosse stata avanzata



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

l'intermediario avrebbe – a suo dire – provveduto ad inviare alla cliente *“il conteggio del capitale residuo, degli interessi e degli altri oneri maturati con l'indicazione del termine entro il quale doveva pervenire il pagamento”*;

- c) i pagamenti effettuati dalla ricorrente *“hanno ridotto l'ammontare del debito residuo ... ma ... non hanno comportato una riduzione degli interessi ... e non hanno determinato alcuna sospensione dei rimborsi mensili che, anzi, dovevano continuare nei termini e secondo le modalità indicate in contratto”*.

Tali ultime affermazioni sono contestate dalla ricorrente la quale con nota del 27.7.2012 ha replicato di non aver bloccato i pagamenti delle rate in questione, essendo tutt'ora attivo l'apposito RID, a dimostrazione che la sospensione del pagamento delle rate in scadenza successivamente al versamento dei citati bonifici fosse stata assunta autonomamente dall'intermediario. Quest'ultimo non ha replicato sul punto.

Diritto

Il ricorso è fondato.

Il rimborso anticipato dei contratti di credito convenuti con i consumatori è materia trattata dall'art. 16 della direttiva comunitaria 2008/48/CE del 23.4.2008, il cui termine di recepimento scadeva il 12.5.2010. È, tra l'altro, espressamente previsto che: *«Il consumatore ha il diritto di adempiere in qualsiasi momento, **in tutto o in parte**, agli obblighi che gli derivano dal contratto di credito. In tal caso, egli ha diritto ad una riduzione del costo totale del credito, che comprende gli interessi e i costi dovuti per la restante durata del contratto»*. È consolidato orientamento di questo Collegio, il quale condivide il principio giurisprudenziale dell'interpretazione conforme (cfr., per tutte, la decisione n. 665 del 2.7.2010) che la suddetta direttiva debba ritenersi applicabile alla fattispecie qui considerata ancorché il d.lgs. n. 141/2010, che ha recepito la direttiva medesima – introducendo, segnatamente per quanto qui interessa, l'art. 125-sexies del Testo unico bancario (d.lgs. n. 385/1993) – sia entrato in vigore il 19.9.2010, in data successiva ai versamenti effettuati dalla ricorrente allo scopo di ridurre l'ammontare del proprio debito e, in ogni caso, in epoca ben precedente alla data del reclamo. Disciplina, questa, che la finanziaria convenuta non sembra aver in alcun modo tenuto in considerazione.

Sicché la richiesta di riduzione del prestito non avrebbe potuto essere disattesa dall'intermediario, contrariamente a quanto ora dallo stesso asserito, a prescindere dalle condizioni contrattuali che, peraltro non sembrano nulla prevedere sul punto.

Quanto alla mancanza di un'esplicita richiesta in tal senso da parte del cliente, richiesta che questo Collegio, in assenza di supporti documentali, ipotizza sia avvenuta verbalmente, come esposto dalla ricorrente, il Collegio osserva quanto segue.

Risulta incontestato che la ricorrente ha versato all'intermediario, una società finanziaria non bancaria, nell'arco di due settimane a cavallo tra maggio e giugno del 2010, un importo di complessivi 8.000 euro, pari ad oltre la metà del capitale inizialmente preso in prestito (15.000 euro), per di più in parte già ammortizzato, avendo la ricorrente fino ad allora puntualmente pagato le rate entro la scadenza convenuta.

Risulta altresì pacifico nella fattispecie che i suddetti versamenti non potessero essere imputati che al rapporto di finanziamento in corso tra le parti, come anche attestato dal fatto che la finanziaria in questione ha interrotto l'addebito delle rate successive in scadenza, omettendo – volontariamente – di attivare il RID. In tale situazione l'intermediario avrebbe dovuto quantomeno segnalare al cliente che il difetto di istruzioni scritte in ordine alla destinazione dei versamenti ne avrebbe impedito l'utilizzazione a parziale anticipata estinzione del mutuo.

È infatti di tutta evidenza che i versamenti effettuati dalla ricorrente, sia per la rilevante dimensione in rapporto al debito, sia per i colloqui intervenuti con il servizio di assistenza telefonica che avrebbe fornito alla ricorrente le coordinate bancarie necessarie per disporre il bonifico -circostanze oltremodo plausibili e non contraddette da supporti documentali di cui la finanziaria dovrebbe disporre in relazione all'attività svolta dal proprio *call center*- fossero finalizzati alla riduzione del debito e, quindi, all'estinzione parziale del finanziamento. Non poteva pertanto sorgere alcun equivoco in ordine alla volontà della cliente, la quale aveva evidentemente fatto affidamento sul buon fine dell'operazione. Tuttavia, anche se fossero sorti dubbi a tale riguardo, un'elementare regola di correttezza avrebbe dovuto indurre l'intermediario a chiedere alla controparte ogni opportuno chiarimento circa la sua effettiva volontà, prima di optare per l'imputazione dei due versamenti, anziché alla riduzione del capitale, al pagamento delle rate a scadere sulla base del piano di ammortamento originario e, quindi per la soluzione ad essa meno favorevole.

Le doglianze della ricorrente sono pertanto fondate e del pari fondata va quindi ritenuta la sua pretesa alla restituzione degli interessi versati in eccesso, essendo evidente che, a partire dalle date in cui i due versamenti sono stati effettuati, gli interessi avrebbero dovuto essere computati solo sulla parte residua del capitale anziché secondo il piano di ammortamento originario, come invece è avvenuto.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Non essendo in questa sede possibile procedere ai necessari conteggi, la pronuncia del Collegio rimane, allo stato, necessariamente circoscritta all'accertamento del diritto della ricorrente ad ottenere, nei limiti sopra precisati, la restituzione degli interessi versati in misura da ritenersi, per quanto si è detto, superiore a quella dovuta.

Il Collegio, al fine di favorire le relazioni tra intermediari e clienti, in attuazione di quanto previsto dalle *Disposizioni applicative* della Banca d'Italia che regolano il presente procedimento (ivi, Sez. VI, § 3), segnala tuttavia alla finanziaria resistente l'esigenza di procedere sollecitamente alla redazione di un nuovo piano di ammortamento del capitale residuo del prestito alle medesime condizioni all'epoca pattuite (tasso di interesse, scadenza finale, metodo di ammortamento francese a rate mensili) a partire dal 7.6.2010, data del secondo bonifico, fino alla naturale scadenza del prestito (30.9.2018) e al rimborso, in favore della ricorrente, delle somme che, a partire da tale momento, risultino da essa versate, a titolo di interessi, in eccesso.

P.Q.M.

Il Collegio accoglie il ricorso nei sensi di cui in motivazione.

Dispone inoltre che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di Euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e alla ricorrente di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
GIUSEPPE MARZIALE