

## COLLEGIO DI MILANO

composto daisignori:

(MI) GAMBARO	Presidente
(MI) LUCCHINI GUASTALLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANGIOVANNI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTORO	Membro designato da Associazione rappresentativa degli intermediari
(MI) VELLUZZI	Membro designato da Associazione rappresentativa dei clienti

Relatore SANGIOVANNI

Nella seduta del 23/01/2014 dopo aver esaminato:

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

## FATTO

Il ricorrente rappresenta quanto segue.

Con reclamo presentato il 21/01/2013, e indirizzato sia all'intermediario che al fornitore del bene per il cui acquisto egli aveva stipulato un contratto di credito al consumo, l'odierno ricorrente ha lamentato di non essere stato messo in condizione di pagare tempestivamente senza maggiorazioni quanto contrattualmente dovuto a fronte dell'acquisto di una apparecchiatura di microfiltrazione dell'acqua domestica. In particolare, egli ha rappresentato che era stata specificamente prevista e approvata in contratto la facoltà "per l'acquirente di estinguere anticipatamente quanto dovuto ai sensi di contratto entro il 31.12.2012, senza alcun onere a suo carico", che ogni suo tentativo di concordare ed effettuare il pagamento del dovuto nei tempi



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Decisione N. 1330 del 05 marzo 2014

stabiliti e senza maggiorazioni è risultato vano, e che l'intermediario gli ha chiesto, con lettera del 09/01/2013, il pagamento di una somma superiore di € 92,41 rispetto a quanto dovuto.

A fronte della risposta dell'intermediario, che ha dichiarato di non avere mai autorizzato l'introduzione di modifiche o l'inserimento di clausole ulteriori rispetto a quelle prestampate nel modulo contrattuale, e che le scritture contabili relative al contratto in parola non evidenziano irregolarità o errori di imputazione, il cliente si è rivolto all'ABF, illustrando quanto segue.

Il 21/09/2012 il ricorrente e sua moglie hanno acquistato, sottoscrivendo un contratto presso il proprio domicilio, un impianto di microfiltrazione dell'acqua domestica. L'incaricato della ditta fornitrice ha respinto l'offerta di pagamento immediato del prezzo concordato a mezzo assegno non trasferibile, dichiarando che la formula di vendita adottata dalla sua ditta prevedeva l'acquisto dell'impianto esclusivamente in abbinamento a un contestuale contratto di finanziamento con l'intermediario oggi convenuto, con facoltà di rientrare dal prestito in un arco temporale compreso tra uno e cinque anni a scelta del cliente.

Essendo effettivamente interessato all'acquisto del bene, il ricorrente ha ottenuto di subordinare la sottoscrizione del contratto di finanziamento predisposto dall'intermediario all'aggiunta, a mano, della clausola "fatta salva la facoltà per l'acquirente di estinguere anticipatamente quanto dovuto ai sensi di contratto, entro il 31 dicembre 2012, senza alcun onere a suo carico". Ha quindi convenuto con l'addetto alla vendita che il prezzo del bene, definito in € 2.750,00, potesse essere corrisposto in unica soluzione entro 3 mesi (cioè entro il 31/12/2012) ovvero ratealmente.

Nei giorni successivi, a dimostrazione della volontà di saldare il prezzo convenuto al più presto e comunque prima della decorrenza del piano di ammortamento, prevista per il 28/12/2012, ha disposto un bonifico di € 500,00, a titolo di acconto, sul conto corrente del fornitore del bene, come indicato in fattura. Tale pagamento è stato «respinto» dal fornitore che, tramite una sua dipendente, consigliava di "emettere un bonifico totale prima della scadenza del 28/12/2012" a favore dell'intermediario finanziario.

Sono seguiti contatti telefonici, sia con il fornitore del bene che con l'intermediario, nel corso dei quali l'odierno ricorrente ha più volte confermato di voler pagare immediatamente l'intero prezzo concordato; in particolare, a dipendenti dell'intermediario che pretendevano di ottenere telefonicamente i dati del suo conto corrente bancario, egli ha rappresentato la sua qualifica di ex vice direttore generale di banca e di attuale consigliere di una banca, facendo presenti «le ragioni che avrebbero reso quanto meno inopportuno rivolgersi a società terze per ottenere un finanziamento dell'entità [di quello in oggetto]».

Coerentemente con il proposito espresso, nei primi giorni del successivo mese di dicembre il ricorrente ha incaricato il direttore dell'agenzia della sua banca di effettuare il pagamento del prezzo pattuito per il bene, in unica soluzione, a favore dell'intermediario qui convenuto. Il direttore ha effettuato diversi tentativi – anche in presenza del ricorrente – di farsi indicare gli estremi necessari a disporre il bonifico, con diversi interlocutori dell'intermediario, facendo presente a ciascuno la clausola aggiunta al contratto; ma, per motivi sempre diversi, non è mai stata fornita alcuna indicazione utile: «una volta il responsabile era in riunione, un'altra era ammalato e un'altra ancora era in ferie, sino poi, ridicolmente, dichiarare che "non avevano e-mail per comunicare"».

Il 09/01/2013 l'intermediario ha comunicato che per l'estinzione del finanziamento era dovuta la somma di € 2.336,42, salvo buon fine degli addebiti RID del 28/12/2012 e del 28/01/2013: il totale ammontava a € 2.842,82, superiore al prezzo concordato, il che mostra che l'intermediario non ha tenuto in alcuna considerazione la clausola manualmente aggiunta al contratto e approvata.

Dopo aver risposto al reclamo nei termini sopra richiamati, e senza attendere l'eventuale proposizione del ricorso all'ABF da parte del cliente, il 25/03/2013 l'ufficio recupero crediti dell'intermediario ha informato il ricorrente che la sua posizione era stata affidata a una società di recupero crediti, e intimato il pagamento della rata di € 248,30 maggiorato delle spese di recupero di € 30,00, consigliando di contattare la società incaricata "onde evitare eventuali o ulteriori segnalazioni nelle banche dati che svolgono funzioni di tutela del credito [...]".

Ulteriori richieste di pagamento immediato, "onde evitare le prossime pesanti "sanzioni" [...]", sono state avanzate con telefonate del 30/04/2013 (alle ore 20:00) e dell'8/05/2013, e con lettera del 09/05/2013, quest'ultima contenente l'intimazione di pagamento "onde evitare ulteriori segnalazioni nelle banche dati [...]". Con altra telefonata del 20/05/2013, proveniente da un numero "privato", un'incaricata dell'intermediario ha chiesto con toni minacciosi quale fosse la situazione dei pagamenti, e ha chiesto, urlando, di sapere quando l'esponente sarebbe stato a casa.

Il ricorrente ha quindi indicato le violazioni che egli individua nel comportamento del fornitore del bene e dell'intermediario: dell'art. 1342 c.c., perché egli si è determinato all'acquisto del bene in

forza dell'approvazione della clausola aggiunta da parte dell'addetto alla vendita; dell'art. 1388 c.c. perché al cliente non può essere opposta una carenza di poteri da parte dell'incaricato alla vendita, dal momento che le limitazioni a tali poteri sono note solo al mandante e al mandatario; dell'art. 1398 c.c. per l'eventuale violazione dei propri poteri contrattuali da parte del mandatario; dell'art. 1366 c.c. per avere l'intermediario convenuto eccepito non tempestivamente l'invalidità della clausola aggiunta, attendendo prima l'inizio della validità del contratto.

L'intermediario rappresenta quanto segue.

L'intermediario ha ribadito di non avere mai autorizzato l'introduzione di modifiche unilaterali al contratto a mezzo del convenzionato [fornitore del bene], né clausole ultronee rispetto a quelle presenti nel modulo contrattuale prestampato. Tale prassi esulerebbe completamente dai poteri del convenzionato, cui non sono riconosciuti poteri di rappresentare la finanziaria, «non trattandosi di intermediario finanziario».

In proposito, l'intermediario ha osservato che l'art. 1342 c.c., invocato dal cliente, sancisce la validità di clausole aggiunte ai contratti conclusi mediante formulari a condizione che sussista l'accordo di entrambe le parti; tuttavia esso intermediario era assente alla stipula del contratto in oggetto, che reca infatti le sole firme del cliente e dell'addetto alla vendita, per cui tale clausola non può dirsi valida, pena la violazione dell'art. 1372, comma 2, c.c.

Inoltre, l'intermediario non sarebbe stato nelle condizioni di conoscere il contenuto di tale pattuizione, posto che la copia della proposta di finanziamento inoltrata dal convenzionato contiene un mero richiamo a quanto previsto sull'originale sottoscritto dal ricorrente. L'unico contratto valido sarebbe, pertanto, quello accettato da entrambe le parti.

Anche la richiesta risarcitoria sarebbe infondata, perché non sarebbe dato sapere con certezza se la condotta dell'intermediario abbia effettivamente cagionato danni, ed eventualmente quali.

Nelle repliche il ricorrente ha rappresentato che il fornitore del bene non si è limitato a mettere in relazione le due parti per promuovere la conclusione del contratto, ma lo ha concluso esso stesso, discutendone l'intestazione, la durata, nonché la modifica proposta e poi accettata, e consentendo l'inserimento di quest'ultima nel testo prestampato; tutto ciò, evidentemente, in base a poteri conferitigli dall'intermediario, i cui limiti il cliente non poteva conoscere.

Inoltre l'intermediario, che nei giorni successivi aveva contattato il ricorrente per conoscere ulteriori dati, era stato messo al corrente della sua intenzione di pagare immediatamente la somma definita per l'acquisto del bene senza alcun onere aggiuntivo, come precisato in contratto, ma aveva ignorato del tutto tale informazione.

Ad avviso del ricorrente, se la clausola in oggetto non poteva essere inserita, manca una valida conclusione del contratto perché proposta e accettazione non coincidono; in caso contrario esso è efficace per intero, compresa la clausola di cui si discute.

Con riferimento alle osservazioni di parte resistente circa l'asserita infondatezza della richiesta di risarcimento danni, il ricorrente ha ribadito tale richiesta rappresentando che un'altra banca ha respinto la sua richiesta di un finanziamento di € 50.000,00 per la durata di 36 mesi, avendo rilevato la segnalazione del suo nominativo in CRIF come "cattivo pagatore" in relazione a un "prestito finalizzato presso altro istituto/finanziaria, decorrenza 21/09/2012, durata 12 mesi, rata mensile 242,00 euro, in arretrato di 6 rate al 31 agosto 2013". La comunicazione interna della banca, indirizzata per conoscenza al ricorrente, è stata prodotta in allegato alla replica.

Il ricorrente ha chiesto che il Collegio:

- riconosca valida la clausola aggiunta manualmente in calce al formulario di contratto;
- riconosca conseguentemente dovuta dal ricorrente la sola somma pattuita quale prezzo del bene, detratti gli importi già corrisposti a fronte di alcuni addebiti RID, ed escluso ogni altro onere a suo carico;
- condanni l'intermediario [e il fornitore del bene] al risarcimento dei danni subiti per il pagamento della parcella dell'avvocato che ha seguito la fase del reclamo (€ 500,00), per fotocopie, raccomandata a/r e telefonate (circa € 80,00), e al risarcimento equitativo di € 3.000,00 per i danni dovuti a tutto il tempo perso per far fronte alla situazione descritta;

si è inoltre riservato di quantificare ulteriori e più gravi danni morali e materiali ove il suo nominativo risultasse indebitamente inserito nei sistemi di informazione creditizia.

La convenuta chiede di respingere la domanda risarcitoria.

## DIRITTO

Il ricorrente ha concluso con l'intermediario finanziario un contratto di finanziamento su modulo prestampato. In occasione della conclusione del contratto ha però insistito per l'inserimento di una clausola aggiuntiva, con la quale si riservava il diritto di estinguere il finanziamento in via anticipata entro il 31 dicembre 2012, "senza alcun onere". Ai sensi dell'art. 1342 comma 1 c.c., nei contratti conclusi mediante la sottoscrizione di moduli o formulari, predisposti per disciplinare in maniera uniforme determinati rapporti contrattuali, le clausole aggiunte al modulo o al formulario prevalgono su quelle del modulo o formulario qualora siano incompatibili con esse, anche se queste ultime non sono state cancellate. Si deve pertanto ritenere che la clausola aggiunta al contratto prevalga sulle restanti clausole. Il ricorrente si è pertanto correttamente riservato il diritto di estinguere anticipatamente il contratto, senza che gli potessero essere addebitati oneri ulteriori.

Bisogna peraltro rilevare che il diritto di estinguere anticipatamente il contratto di finanziamento risulta già direttamente dalla legge e in particolare dall'art. 125 *sexies* t.u.b. Dunque la clausola inserita dal ricorrente nel contratto opera semplicemente come pattuizione che ribadisce quanto già previsto dalla legge. Il ricorrente dispone senz'altro del diritto di estinguere anticipatamente il contratto di finanziamento.

Il ricorrente si è offerto in più occasioni e con più modalità di estinguere anticipatamente il contratto mediante pagamento dell'intera somma dovuta senza oneri aggiuntivi prima del 31 dicembre 2012, possibilità che è stata fortemente ostacolata e di fatto impedita dall'intermediario. Detto comportamento dell'intermediario non appare in linea con i canoni di diligenza, correttezza e trasparenza che devono caratterizzare il suo comportamento nei confronti dei clienti e, sotto questo profilo, si è reso inadempiente. Anche nella fase estintiva del rapporto le parti devono cooperare secondo buona fede al fine di consentire il soddisfacimento dei reciproci interessi. In quest'ottica, è censurabile anche il fatto che il nominativo del ricorrente sia stato segnalato presso una banca dati finanziaria, essendo detta segnalazione conseguenza non tanto dell'incapacità di pagamento del finanziato quanto piuttosto della carente collaborazione del finanziatore nel consentire la pronta estinzione del rapporto contrattuale.

Bisogna peraltro dire che, seppure con una certa lentezza, infine è stato consentito al ricorrente di rimborsare anticipatamente il finanziamento.

## P. Q. M.

**Il Collegio accerta il diritto del ricorrente ad estinguere anticipatamente il finanziamento ricevuto, accerta l'inadempimento dell'intermediario che ha rifiutato l'estinzione anticipata e non accoglie la parte residua del ricorso.**

**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 al ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
ANTONIO GAMBARO