

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) ABATE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) ABATE

Seduta del 19/05/2026

FATTO

Nel ricorso la società cliente afferma che:

- originariamente era attivo il servizio SDD sulla società B* S.r.l. con regolare pagamento fino a ottobre 2024;
- a seguito del “passaggio della vettura”, oggetto del contratto, le veniva chiesto il conseguente passaggio del SDD;
- per cause imputabili all'intermediario, il passaggio con attivazione del relativo pagamento automatico è stato effettuato soltanto a partire dal 15/03/2025;
- ha dovuto provvedere manualmente al pagamento dei canoni che dovevano essere di € 1.012,40 ma che, a causa del mancato automatismo e del conseguente ritardo nei pagamenti tramite bonifico, sono risultati come segue: (i) € 1.044,33 valuta 3/12/2024; (ii) € 1.037,31 valuta 3/1/2025; (iii) € 1.043,79 valuta 30/1/2025; (iv) € 1.038,41 valuta 28/02/2025;
- ciò ha comportato conseguenti maggiori costi a suo carico per un importo di € 114,24;
- contesta costi di natura amministrativa legati ai disservizi subiti, e alle molteplici e-mail che ha inviato all'intermediario, tutte rimaste inevase.

La ricorrente chiede complessivamente la restituzione di € 764,63 più IVA.

Nelle controdeduzioni l'intermediario sostiene che:

- in data 9/6/2023 ha stipulato con la società B* S.r.l. un contratto di locazione finanziaria (n. *819), avente ad oggetto una autovettura. In sede di stipula veniva pattuito, al netto del versamento a titolo di anticipo, il pagamento di n. 59 canoni mensili, di importo pari ad € 839,50 (oltre IVA e spese di incasso), nonché l'importo di € 34.050,27 (oltre IVA) quale prezzo di riscatto;
- la controparte, in sede contrattuale, decideva di corrispondere i canoni tramite SEPA Direct Debit;
- il 16/11/2023, la predetta società B* S.r.l. modificava la propria denominazione sociale nella denominazione attuale della cliente;
- a partire dalla rata in scadenza in data 15/11/2024, l'addebito SEPA Direct Debit, disposto sul conto corrente indicato dalla cliente, veniva restituito con esito insoluto "storno per motivi tecnici";
- a fronte di tale insoluto, la cliente provvedeva al pagamento della predetta mensilità tardivamente, ovvero in data 3/12/2024, mediante bonifico bancario;
- la medesima situazione si verificava per i canoni in scadenza in data: 15/12/2024, corrisposto tramite bonifico il 3/1/2026 (rectius, 2025 – NDR]; 15/1/2025, corrisposto tramite bancario il 30/1/2026 (rectius, 2025 – NDR]; 15/2/2025, corrisposto tramite bonifico il 28/2/2026 (rectius, 2025 – NDR];
- il reiterato ritardo nei pagamenti determinava l'automatica attivazione delle procedure di recupero crediti previste dalle condizioni generali di contratto. Tale attività comportava il legittimo addebito alla cliente delle spese di gestione pratica e degli interessi moratori per un totale di € 114,24;
- a decorrere dalla mensilità di marzo 2025, il servizio di addebito diretto SEPA Direct Debit riprendeva il proprio regolare funzionamento. Tutti i canoni successivi venivano pertanto incassati automaticamente alla data di scadenza prevista;
- nel luglio 2025 il rapporto contrattuale si è definitivamente concluso a seguito di estinzione anticipata perfezionata dalla cliente;
- il 15/10/2025 la cliente presentava reclamo, richiedendo il rimborso delle spese di recupero, che veniva riscontrato;
- il ricorso è generico e incompleto. La cliente ha omesso di depositare documentazione essenziale ai fini del decidere, segnatamente il contratto di locazione finanziaria, la prova del reclamo, gli elementi probatori relativi ai danni;
- la problematica legata agli insoluti SDD (causale "storno tecnico") è dipesa da fattori esterni alla sua sfera di controllo;
- in ambito interbancario, lo storno tecnico viene generato dal sistema della banca ricevente (quella della cliente) e non consente all'istituto mandante di risalire all'esatta anomalia che ha originato il rifiuto (es. disallineamento dei database, blocchi temporanei del conto, o altre variabili endogene ai sistemi della banca della cliente);
- la cliente non ha provato il nesso causale intercorrente tra il mancato addebito dei canoni e una qualsivoglia condotta, attiva o omissiva, imputabile all'intermediario stesso;
- in forza di quanto previsto dall'articolo 7 delle condizioni generali di locazione finanziaria, grava sulla cliente l'obbligo di monitorare il buon esito dei pagamenti e di agire tempestivamente in caso di storno;
- ciononostante, a fini puramente conciliativi, ha già provveduto a rimborsare integralmente le spese di recupero e gli interessi di mora addebitati pari ad € 114,24, oltre al contributo di € 20,00;

- l'ulteriore richiesta di risarcimento del danno asseritamente patito dalla cliente, quantificato forfettariamente in € 650,00 e genericamente giustificato, è infondata.

L'intermediario chiede il rigetto del ricorso.

La società cliente replica che:

- in data 15/11/2023 ha comunicato la variazione (cambio IBAN/ ragione sociale dell'intestatario dell'SDD);
- nella stessa data l'intermediario ha registrato la ricezione;
- non è incorsa in alcuna responsabilità: la comunicazione è stata inviata indicando le variazioni per l'addebito ed è stata ritenuta valida proprio per la correttezza della ricezione;
- ritiene di avere diritto al pagamento della fattura numero 10/25 emessa il 20/03/2025, per un totale di € 764,63 + IVA, detratti € 114,24 a fronte degli interessi, dalla controparte già accreditati, relativi ai rimborsi di segreteria.

DIRITTO

La questione sottoposta al Collegio sorge a seguito del mancato pagamento di alcuni canoni relativi ad un contratto di locazione finanziaria per problematiche legate al pagamento automatico delle rate. Quanto alla lamentata inesistenza del reclamo, è lo stesso intermediario ad affermarne l'esistenza nelle controdeduzioni. Quanto all'oggetto del ricorso, lo stesso sembra sufficientemente comprensibile.

Nel merito si premette quanto segue:

- il 9/6/2023 la società B* S.R.L. ha stipulato un contratto di locazione finanziaria con l'intermediario;
- l'intermediario afferma che la B* S.R.L. variava la denominazione sociale in quella dell'odierna ricorrente il 16/11/2023. Tale circostanza non sembra contestata;
- a partire dalla rata in scadenza il 15/11/2024, l'addebito SEPA Direct Debit, disposto sul conto corrente indicato dalla cliente, non andava a buon fine;
- tale problematica riguardava complessivamente n. 4 canoni;
- i pagamenti sono poi stati effettuati dalla cliente tramite bonifici;
- ciò ha comportato il pagamento di costi maggiori, da parte della cliente, rispetto all'importo dei canoni.

La società cliente chiede quindi il pagamento dei seguenti importi:

- € 114,24, richiesti a titolo di "maggiori costi effettivi";
- € 650,00 in relazione a costi di natura amministrativa legati ai disservizi, causati dall'intermediario.

Sulla base di tali premesse, la cliente chiede complessivamente € "764,63 + iva" (benché la somma tra tali importi sia invero pari a 764,24 (= € 114,24 + € 650,00). Ad ogni modo, tale differenza non incide sulla sostanza della domanda. L'intermediario afferma, *"in un'ottica di massima collaborazione e a fini puramente conciliativi, [di avere] già provveduto a rimborsare integralmente le spese di recupero e gli interessi di mora addebitati pari ad € 114,24; rimborsare il contributo alle spese di procedura pari ad € 20,00"*. Consta una contabile effettivamente relativa al pagamento dell'importo di € 134,24 (€ 114,24 + € 20,00) successiva alla proposizione del ricorso.

Relativamente alla richiesta del danno, quantificata forfettariamente in € 650,00, sebbene possa apparire verosimile che la situazione in esame possa aver comportato un'attività da parte della società cliente, la stessa appare sfornita di prova. In termini generali, ai fini della decisione su una domanda risarcitoria occorre fare riferimento alle regole derivanti dal principio dell'onere della prova che, nel caso di specie, non appare, appunto, soddisfatto dalla ricorrente. Per queste ragioni, si dà atto che è intervenuta una parziale cessazione della materia del contendere per la restituzione delle spese di recupero e degli interessi di mora mentre non può accogliersi la richiesta risarcitoria.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara la parziale cessazione della materia del contendere e non accoglie il ricorso nel resto.

IL PRESIDENTE