



COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

- | | |
|------------------------------------|--|
| - Dott. Giuseppe Marziale | Presidente |
| - Avv. Bruno De Carolis | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| - Prof. Avv. Giuliana Scognamiglio | Membro designato dalla Banca d'Italia
(Estensore) |
| - Prof. Avv. Saverio Ruperto | Membro designato dal Conciliatore
Bancario Finanziario per le controversie in
cui sia parte un consumatore |
| - Dott.ssa Daniela Primicerio | Membro designato dal C.N.C.U. |

nella seduta del 26 marzo 2010 dopo aver esaminato

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

FATTO

1. Con raccomandata a.r. del 19 ottobre 2009, gli odierni ricorrenti, titolari di un contratto di mutuo ipotecario per acquisto prima casa, acceso nel 2006 presso una banca (banca "cedente"), hanno presentato nei confronti dell'intermediario, cui si erano rivolti per la surroga del mutuo (banca "cessionaria" A), un reclamo sul comportamento negligente che lo stesso avrebbe tenuto nell'istruttoria della pratica.

In sintesi, le doglianze dei clienti riguardavano:

- la lentezza con cui l'intermediario ha gestito la pratica, omettendo di effettuare le verifiche necessarie nei tempi ordinari, nonché di fornire una corretta informativa circa l'evolversi della stessa, nonostante le numerose richieste dei ricorrenti;
- la segnalazione di "richiesta" del mutuo in CRIF, della quale i ricorrenti sarebbero venuti a conoscenza nel corso dell'istruttoria per la surroga del mutuo presso un diverso intermediario (banca "cessionaria" B), cui si sono rivolti dopo aver constatato l'inerzia (negligenza) della banca A, odierna resistente, nella gestione della pratica.



Al riguardo, in particolare, i clienti riferivano:

- di aver provveduto a consegnare la documentazione richiesta per l'avvio della pratica di surroga il 16 febbraio 2009;
- che nella prima metà del giugno 2009, a tre mesi dall'avvio della pratica di surroga, dopo essersi recati già varie volte presso l'intermediario per ottenere informazioni sugli sviluppi della pratica stessa e dopo aver già espresso la propria preoccupazione per il protrarsi dei tempi di lavorazione, "non avendo ottenuto alcuna esauriente risposta, ma solo le solite generiche rassicurazioni", convintisi che il procedimento di surroga non sarebbe andato a buon fine, si sono rivolti a un altro intermediario;
- che la prima verifica di compatibilità finanziaria (effettuata dalla banca cessionaria B) ha dato esito negativo in quanto tra gli impegni risultanti dal sistema informativo vi era anche l'importo mensile derivante da una richiesta di mutuo di € 220.000, inserita in data 22 giugno 2009, che portava il valore complessivo degli impegni mensili a carico del nucleo familiare al di là dei limiti consentiti;
- che la pratica di surroga presso banca cessionaria B - proseguita senza ritardi dopo che i clienti avevano ottenuto dall'intermediario (la banca cessionaria A) una "liberatoria" datata 10 luglio 2009, in cui si dà atto che la richiesta di concessione del mutuo era stata revocata in pari data - si è conclusa "in soli 2 mesi, al netto del mese di agosto", con la stipula di un mutuo di € 215.800 euro, a tasso variabile, da rimborsare in 120 mesi a partire dal 1° ottobre 2009;
- che, infine, un'ispezione effettuata nel sistema Eurisc-CRIF ha evidenziato che alla data del 3 marzo 2009 l'impegno derivante dalla richiesta di mutuo all'intermediario (la banca cessionaria A) risulta ancora in essere e continua a determinare un profilo di indebitamento non rispondente al vero.

Ciò premesso, i clienti ricorrenti addebitavano all'intermediario, a causa del suo comportamento omissivo, negligente e superficiale, un ritardo di cinque mesi, e chiedevano il risarcimento del danno patrimoniale subito, pari ai maggiori oneri per gli interessi passivi che dichiaravano di aver dovuto complessivamente sopportare a causa dei cinque mesi di ritardo nell'iter di sostituzione del mutuo, nonché del danno morale derivante dall'assoluta mancanza di chiarezza e trasparenza con cui l'intermediario aveva operato, rendendo loro difficile la ricerca ed il reperimento di soluzioni alternative. Il disagio patito sarebbe stato poi aggravato dalla circostanza che la ricerca di un nuovo istituto surrogante, con le connesse onerose attività, sarebbe avvenuta - a causa del ritardo dell'intermediario - in prossimità delle ferie estive, la qual cosa aveva costretto i reclamanti ad annullare o modificare periodi di ferie già pianificati.

Il danno veniva quantificato nella misura complessiva di € 7.600,00.

L'intermediario ha risposto al reclamo, eccependo che la pratica di surroga sarebbe stata effettivamente presa in carico soltanto il 19 maggio 2009, in quanto solamente allora sarebbero state fornite le copie dei Modd. 730/09. La relativa delibera di concessione sarebbe stata approvata in data 22 giugno 2009 e successivamente segnalata alla CRIF.

A quest'ultimo riguardo l'intermediario resistente osservava che dalla lettera CRIF allegata al reclamo "si evince che i dati (...), al 3 settembre 2009 risultano aggiornati, per quanto riguarda l'operazione (punto 11) alla data del 22 giugno 2009, quindi antecedente alla data dell'inserimento in procedura della rinuncia al perfezionamento (10 luglio 2009)". Concludeva pertanto affermando l'inesistenza dei presupposti per il risarcimento richiesto.

Successivamente, i clienti, in relazione ai fatti esposti nel reclamo, hanno proposto ricorso a questo Arbitro, chiedendo la condanna dell'intermediario al risarcimento dei danni morali e materiali dallo stesso causati nel trattamento della pratica di sostituzione del mutuo.

Nelle proprie controdeduzioni, l'intermediario ha osservato che:

- tra i documenti richiesti agli odierni ricorrenti in data 6 marzo 2009 per l'avvio dell'istruttoria risultavano anche i modelli CUD e/o Unico, che sarebbero stati forniti solo il successivo 19 maggio;
- la pratica, in quanto eccedente l'autonomia deliberativa dell'Agenzia interessata, che il 19 maggio 2009 avrebbe "provveduto a inserire i dati necessari nella procedura di gestione del credito", sarebbe stata "trasferita all'Organo Deliberante superiore", che il 22 giugno 2009 avrebbe provveduto a completare l'iter;
- dal 22 giugno 2009 i nominativi dei due clienti risultavano pertanto segnalati alla CRIF per l'operazione ipotecaria in richiesta;
- avrebbe provveduto ad inserire in procedura i dati relativi alla rinuncia dei ricorrenti contestualmente alla "lettera liberatoria" del 10 luglio 2009, che certificava tale rinuncia.

Con riferimento alla segnalazione in CRIF, l'intermediario eccepeva poi che "un ulteriore controllo effettuato dalle competenti funzioni aziendali ha confermato che, a carico dei clienti, non risulta alcuna segnalazione effettuata per mutui in richiesta".

Lo stesso intermediario, peraltro, ammetteva che la rinuncia dei clienti, "evidentemente per un'anomalia", non sarebbe stata comunicata alla CRIF e sarebbe stata mantenuta "fino alla sua naturale estinzione".

Osservava tuttavia che tale circostanza "non sembrava aver limitato l'accesso al credito dei ricorrenti, che, in virtù della liberatoria rilasciata, hanno potuto perfezionare la surroga (con l'altro intermediario, la banca cessionaria B) in data 8 ottobre 2009.

Ciò posto, l'intermediario chiedeva il rigetto del ricorso, in quanto la richiesta di risarcimento avanzata dai clienti in sede di reclamo sarebbe stata "quantificata unilateralmente e senza documentazione a supporto" e "sproporzionata al caso di specie, tenendo in debita considerazione la possibilità di definire e stipulare la pratica entro luglio 2009".

DIRITTO

Ritiene il Collegio che il ricorso meriti di essere accolto in base alle considerazioni e nei limiti di seguito illustrati.

La questione centrale sollevata dai ricorrenti verte sul punto se siano o no configurabili profili di responsabilità a carico dell'intermediario, per non avere quest'ultimo svolto tempestivamente gli adempimenti connessi con l'istruzione della pratica di trasferimento del contratto di mutuo e per aver perciò determinato il protrarsi della fase precontrattuale oltre i termini usuali ed ordinari: sotto questo profilo, può assumere rilievo, a fini di valutazione comparativa, il tempo impiegato dalla banca cessionaria B per l'espletamento della medesima pratica, tempo pari a circa due mesi, al netto del mese di agosto, che, nel nostro Paese, vede, com'è risaputo, un notevole rallentamento di tutte le attività imprenditoriali e bancarie, concentrandosi per lo più in esso i periodi di ferie del personale. In effetti, la doglianza dei ricorrenti in punto di colpevole lentezza dell'intermediario nella gestione della pratica appare fondata.

Risulta in vero dalla documentazione in atti che essa era stata avviata alla metà di febbraio del 2009 e che già un mese dopo i clienti avevano inviato tutta la documentazione richiesta (al riguardo, l'intermediario sostiene invece, come riferito nella narrativa dei fatti,



di aver ricevuto i documenti richiesti soltanto il 19 maggio 2009, ma dallo scambio di mail versato in atti risulta che l'invio era già avvenuto in data 16 marzo 2009); così come risulta che, subito dopo, a partire dal 19 marzo 2009, i ricorrenti si erano attivati autonomamente per avere notizie sullo stato della pratica e rassicurazioni sulla completezza della documentazione prodotta, dichiarandosi a disposizione per l'integrazione immediata delle eventuali lacune.

Né, rispetto al danno "da ritardo" può fungere da esimente la circostanza, richiamata dall'intermediario controdeducente, che l'operazione eccedeva l'autonomia deliberativa dell'agenzia originariamente investita, per cui si era reso necessario trasferire la pratica all'organo deliberante superiore: infatti, la complessità organizzativa dell'impresa e l'esistenza in essa di molteplici istanze e livelli decisionali non può andare a carico del cliente e tradursi in un disagio per lui; tanto più che la vicenda dedotta nella presente controversia si colloca in un contesto normativo che, a partire dal decreto legge n. 7/2007 convertito in legge n. 40/2007, tende a favorire ed incentivare la portabilità dei contratti di mutuo, considerandola alla stregua di un "importante strumento per accrescere la mobilità della clientela e la concorrenza fra gli intermediari a beneficio dell'efficienza del sistema bancario e finanziario" (cfr. Comunicazione Banca d'Italia del 29 aprile 2008, nel Bollettino di Vigilanza, aprile 2008).

A ciò si aggiunga la considerazione dell'affidamento che i ricorrenti riponevano nella rapida conclusione dell'affare, affidamento colpevolmente alimentato dal comportamento dell'intermediario, che risulta aver fornito ai ricorrenti stessi, in più occasioni, generiche rassicurazioni verbali circa il buon andamento dell'istruttoria, senza peraltro erogare informazioni chiare e precise sullo stato e l'evoluzione della pratica, in violazione dell'obbligo di trasparenza che grava sulla banca.

Una volta qualificato come colpevole il ritardo nella gestione della pratica da parte dell'intermediario (banca cessionaria A), che ha indotto i ricorrenti a rivolgersi ad un certo punto alla banca cessionaria B, con la quale l'affare è andato finalmente in porto, occorre stabilire se essi hanno subito, per il ritardo, un danno giuridicamente rilevante ed individuare il criterio per la sua quantificazione; criterio che non viene chiaramente enunciato nella domanda proposta dai ricorrenti.

Ritiene questo Collegio che il criterio per la determinazione del danno vada individuato in base agli schemi di ragionamento tradizionalmente adottati in tema di responsabilità precontrattuale ed utilizzabili nel caso di specie, in cui i comportamenti contestati si dispiegano appunto nella fase che precede la stipula del contratto. Il criterio è allora quello che fa capo alla valutazione delle occasioni perdute ovvero dei sovracosti affrontati in conseguenza del comportamento colposo dell'altra parte (cfr. Cass., sezioni unite civili, 19 dicembre 2007, n. 26724 e n. 26725).

Occorre perciò indagare se il ritardo nella conclusione della vicenda abbia cagionato ai ricorrenti la perdita di occasioni migliori o comunque li abbia costretti ad affrontare spese che avrebbero evitato, se l'altra parte, in ossequio all'obbligo di buona fede e correttezza, si fosse adoperata per portare a termine in maniera tempestiva l'operazione richiesta.

Sulla base dei dati forniti dai ricorrenti sono state elaborate delle tabelle di comparazione, mese per mese, fra i tassi d'interessi, ed i relativi esborsi, in relazione al mutuo originario e a quello stipulato successivamente con la banca cessionaria B.

Ora, ponendo appunto a confronto i tassi di interesse che i ricorrenti pagavano mensilmente (circa € 900) sulla base del mutuo originariamente stipulato, e quelli (circa € 350 al mese) che nel medesimo periodo avrebbero pagato alla stregua del contratto di mutuo a cui sono alla fine approdati, ne risulta un "delta" pari, per ogni mese, a circa € 550. Tale importo va moltiplicato per la durata del ritardo colpevole, quantificabile in circa due mesi, come risulta dal raffronto fra l'operato dell'intermediario qui convenuto e quello



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

della banca cessionaria B, che ha espletato la pratica, in precedenza affidata all'intermediario, nell'arco di circa due mesi, al netto del periodo feriale estivo.

Il danno patrimoniale può essere quindi determinato in € 1100, oltre interessi e rivalutazione, che si determinano equitativamente in € 50.

Non può invece essere accolta la domanda di risarcimento del danno morale, anche questa peraltro articolata in modo affatto generico dai ricorrenti, perché il danno c.d. morale può essere risarcito nei casi previsti dalla legge o comunque quando risulti lesa una situazione soggettiva costituzionalmente protetta, in quanto posta ai vertici del sistema di valori dell'ordinamento giuridico (cfr., ex multis, Cass., sez. III civile, 25 settembre 2009, n. 20684; Trib. Milano, 23 settembre 2009); circostanze, queste, che non ricorrono né sono state per la verità dedotte o invocate dai ricorrenti nel caso sottoposto ad esame.

P.Q.M.

Il Collegio accoglie il ricorso nei limiti e nei sensi di cui in motivazione e pertanto dispone che ai ricorrenti sia versata da parte dell'intermediario, a titolo di risarcimento del danno da ritardo nella gestione della pratica di trasferimento del mutuo, la somma di € 1.150,00, comprensiva di interessi e rivalutazione.
Dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e alla ricorrente la somma di € 20,00 (venti/00) quale rimborso di quella versata alla presentazione del ricorso.

P.IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
BRUNO DE CAROLIS