



**REPUBBLICA ITALIANA
IN NOME DEL POPOLO ITALIANO
LA CORTE D'APPELLO DI TORINO
SEZIONE PRIMA CIVILE**

RIUNITA IN CAMERA DI CONSIGLIO NELLE PERSONE DEI SIGNORI MAGISTRATI:

Dott.ssa Gabriella Ratti

PRESIDENTE RELATORE

Dott.ssa Silvia Orlando

CONSIGLIERE

Dott.ssa Eleonora Montserrat Pappalettere

CONSIGLIERE

ha pronunciato la seguente

SENTENZA

nella causa civile d'appello iscritta nel **R.G. 1320/2024**, promossa da:

[REDACTED] in persona del legale rappresentante *pro tempore*, con sede in

[REDACTED] P.I. [REDACTED], rappresentata e difesa dall' [REDACTED]

[REDACTED] con Studio in [REDACTED]

parte appellante

contro

[REDACTED], [REDACTED]

[REDACTED] rappresentato e difeso dall' [REDACTED]

parte appellata

CONCLUSIONI DELLE PARTI

Per parte appellante

«Voglia l'Ecc.ma Corte d'Appello adita, contrariis reiectis, in accoglimento dei motivi di appello e ad integrale riforma della sentenza del Tribunale di Torino n. 5371/2024 pubblicata il 28.10.2024 e notificata in pari data:

- nel merito: accertare e dichiarare che il Sig. [REDACTED], per tutti i motivi dedotti nel presente atto e provati in corso di causa, non ha diritto di ottenere da [REDACTED] la consegna dell'estratto conto delle rate pagate del contratto di finanziamento e, per l'effetto, accogliere l'opposizione e revocare il decreto ingiuntivo opposto;

- in via ulteriormente di merito: ai sensi dell'art. 96 c.p.c., condannare il Sig. [REDACTED] al risarcimento dei danni per responsabilità aggravata per la somma di € =5.000,00, ovvero di quella diversa che verrà ritenuta di giustizia.

In ogni caso, con vittoria di spese e compensi del doppio grado di giudizio, oltre spese generali 15%, cpa ed iva, con conseguente emissione dei provvedimenti restitutori a carico dell'appellato per le spese di lite pari ad € 4.687,15 versate in data 6.11.2024 da [REDACTED] al difensore antistatario Avv. [REDACTED]

Per parte appellata

«Che la Corte adita, disattesa ogni avversa richiesta, istanza ed eccezione, voglia così provvedere.

1) In via preliminare ed immediata dichiarare, con ordinanza, inammissibile l'appello ex art. 348 bis cpc.

2) Nel merito ed in via gradata, rigettare l'appello poiché infondato in fatto e destituito di giuridico fondamento.

3) In ogni caso, condannare la Società appellante al pagamento delle spese e competenze di lite, con distrazione in favore del difensore anticipatario.»

MATERIA DEL CONTENDERE E MOTIVI DELLA DECISIONE

1. In data 21 giugno 2016 il Sig. [REDACTED] stipulava con [REDACTED] un contratto di prestito personale; nel corso del rapporto la banca regolarmente inviava a quest'ultimo le comunicazioni periodiche previste dalla normativa di settore.

Con pec del 21 aprile 2023, inviata all'indirizzo " [REDACTED] ", I [REDACTED], per conto del Sig. [REDACTED] chiedeva alla banca ex art. 119, c.4 T.U.B.: contratto, condizioni di polizze assicurative, moduli di adesione alle polizze assicurative, piano di ammortamento e modello SECCI; il tutto senza specificare se il richiedente intendesse ottenere tali documenti in quanto andati smarriti o distrutti o per altre ragioni.

2. Non avendo la banca provveduto a consegnare i documenti nel termine di 90 giorni, il Sig. [REDACTED] agiva in via monitoria per ottenerne la consegna e in data 10/10/2023 il Tribunale di

Torino emetteva decreto ingiuntivo con cui condannava l'istituto di credito alla sola consegna dell'estratto conto delle rate pagate.

2.1 Con ricorso ex art. 281-decies c.p.c. [REDACTED] proponeva opposizione al suddetto decreto ingiuntivo, deducendo: *i*) che nessun inadempimento poteva essere imputato alla banca, posto che: - risultava contraria a buona fede una richiesta di consegna indiscriminata di documenti che erano già stati consegnati al Sig. [REDACTED] e di cui egli era già in possesso; - né il Sig. [REDACTED] né il suo legale, né l'associazione avevano provveduto ad inviare alcuna richiesta di documentazione alla filiale titolare del rapporto, come invece indicato espressamente nel contratto e in ogni comunicazione periodica sull'andamento del rapporto, disattendendo così il disposto di cui all'art. 1182 c.c.; - che, per di più, l'opposto aveva errato nell'indicare il numero di contratto sia nel ricorso per decreto ingiuntivo, sia nella richiesta ex art. 119, c.4 TUB; *ii*) che la richiesta avanzata dal Sig. [REDACTED] con il ricorso monitorio configurava un abuso del diritto, in quanto parte opposta, pur muovendosi nella cornice formale del diritto di cui all'art. 119, c.4 T.U.B, lo aveva esercitato secondo modalità censurabili da un punto di vista giuridico e con modalità tali per cui vi era una manifesta sproporzione tra il beneficio del titolare del diritto e l'alterazione della situazione giuridica che aveva subito controparte.

3. Con sentenza n. 5371/2024 il Tribunale di Torino rigettava l'opposizione e confermava il decreto ingiuntivo opposto, statuendo che: *a*) il Sig. [REDACTED] aveva fornito alla banca sufficienti elementi per individuare il rapporto oggetto della sua richiesta: infatti, anche se l'indicazione numerica del contratto era incompleta, tuttavia, il richiedente aveva correttamente indicato i suoi dati e la descrizione del tipo di rapporto cui la richiesta era ricollegabile; *b*) con riferimento, invece, al canale di comunicazione per l'inoltro dell'istanza, non essendovi alcuna pattuizione contrattuale sul punto, non poteva ritenersi errato l'invio della richiesta all'indirizzo " [REDACTED] ", trattandosi di un indirizzo ufficiale della banca, che, nella prospettiva del cliente, ben poteva apparire pertinente all'oggetto della richiesta.

4. Avverso tale sentenza propone appello [REDACTED], sulla scorta di due motivi.

5. Con il primo motivo parte appellante si duole dell'errata valutazione del giudice di prime cure della condotta di controparte, consistita nell'inviare la richiesta ex art. 119, c. 4 [REDACTED] all'indirizzo " [REDACTED] ", anziché all'indirizzo pec della filiale.

Osserva, in particolare, l'istituto di credito che nessun inadempimento nella consegna dei documenti può essere attribuito alla banca, atteso che: *i*) su tutte le comunicazioni periodiche sull'andamento del rapporto e sugli estratti conto era espressamente indicata la filiale di Lucca, quale articolazione di riferimento per ottenere documenti e/o informazioni; *ii*) il richiedente la documentazione non è stato il consumatore-persona fisica, che, normalmente, ha conoscenze limitate, bensì l. [REDACTED] [REDACTED], che, in qualità di soggetto qualificato, avrebbe ben dovuto sapere che la richiesta doveva essere indirizzata alla filiale e non al predetto indirizzo pec; *iii*) la richiesta inviata alla filiale non era completa degli elementi minimi indispensabili per consentire alla banca di individuare i documenti, in quanto era stato indicato un errato numero identificativo del contratto.

5.1 Replica sul punto parte appellata che le modalità di organizzazione, smistamento e gestione delle comunicazioni di cui la banca si è dotata internamente, in ragione della complessità della sua struttura, non costituiscono un parametro vincolante per il cliente, il quale ben può utilizzare in modo equivalente i vari canali di comunicazione ufficiali messi a disposizione dall'istituto, comunque pertinenti all'oggetto della comunicazione, essendo poi onere di quest'ultimo gestire le richieste che a quei canali pervengano; conseguentemente, costituisce violazione del principio di buona fede nell'esecuzione del contratto di cui agli artt. 1175 e 1375 c.c. il comportamento della banca che non adempia alle richieste di consegna di documentazione provenienti dal cliente.

6. Con il secondo motivo di appello [REDACTED] si duole della violazione e falsa applicazione dell'art. 119, comma 4 T.U.B., nonché della contraddittorietà della motivazione del giudice di primo grado relativa alla circostanza accertata e non contestata che il Sig. [REDACTED] fosse nel possesso degli estratti conto delle rate pagate relative al rapporto di finanziamento di cui è causa. Più specificamente, ritiene l'appellante che la richiesta ex art. 119, comma 4 T.U.B. di documenti che la banca aveva già consegnato al cliente (circostanza quest'ultima mai contestata dall'appellato), in assenza della prova di una loro perdita o distruzione, integri una condotta contraria a buona fede, nonché un abuso del diritto.

6.1 Sostiene, invece, parte appellata che la dimostrazione della sopravvenuta perdita o distruzione dei documenti ovvero dell'utilizzazione che il cliente intende farne è del tutto irrilevante ai fini dell'art. 119, comma 4 T.U.B., atteso che la giurisprudenza di legittimità ricostruisce tale diritto come una situazione giuridica "finale", a carattere non strumentale, che non si esplica nell'ambito di un processo avente ad oggetto l'attuazione di un diverso diritto, ma si configura esso stesso come oggetto del giudizio intrapreso nei confronti della banca in possesso della documentazione richiesta e prescinde dall'eventuale uso che di questa il richiedente possa eventualmente voler fare in altre sedi (processuali o extraprocessuali).

7. All'esito dell'udienza di comparizione, svolta per trattazione scritta ex art. 127 ter c.p.c., la Corte ha rinviato all'udienza di rimessione a decisione con assegnazione alle parti dei termini a ritroso ex art. 352 c.p.c. e ha poi rimesso la causa al Collegio per la decisione.

8. L'appello deve ritenersi infondato per le seguenti ragioni.

All'uopo pare opportuno premettere che, ai fini di una maggiore linearità espositiva, si ritiene di trattare congiuntamente i due motivi di appello, anche se non logicamente connessi, in ragione del comune substrato concettuale sul quale poggiano le questioni sollevate.

9. Ora, al fine di pervenire ad una corretta soluzione delle problematiche illustrate – suscettibili di riproporsi assai frequentemente nella prassi applicativa – pare necessario effettuare un breve inquadramento del contesto normativo e giurisprudenziale relativo alla c.d. trasparenza bancaria, con particolare riferimento all'art. 119, c. 4 T.U.B.

Come noto, tale ultima disposizione si inscrive a pieno titolo nel sistema normativo delineato dagli artt. 117 e 119 del d.lgs. 1 settembre 1993, n. 385 (c.d. Testo Unico Bancario), volto ad assicurare il diritto all'informazione del cliente nei confronti dell'istituto di credito relativamente

ai rapporti intrattenuti con quest'ultimo. In sintesi, tale ordito normativo può essere così ricostruito: *a)* ai sensi dell'art. 117, c. 1 T.U.B., i contratti bancari sono redatti per iscritto e un esemplare è consegnato al cliente; *b)* ai sensi dei commi 1 e 2 dell'art. 119 T.U.B., le banche e gli intermediari finanziari sono tenuti a fornire al cliente, in forma scritta o mediante altro supporto durevole preventivamente accettato dal cliente stesso, alla scadenza del contratto e comunque almeno una volta all'anno, una comunicazione chiara in merito allo svolgimento del rapporto, con la precisazione per cui per i rapporti regolati in conto corrente l'estratto conto è inviato al cliente con periodicità annuale o, a scelta del cliente, con periodicità semestrale, trimestrale o mensile; *c)* ai sensi del comma 4 del medesimo art. 119 T.U.B., il cliente, colui che gli succede a qualunque titolo e colui che subentra nell'amministrazione dei suoi beni hanno diritto di ottenere, a proprie spese, entro un congruo termine e comunque non oltre novanta giorni, copia della documentazione inerente a singole operazioni poste in essere negli ultimi dieci anni; a costoro possono essere addebitati solo i costi di produzione di tale documentazione.

9.1 Tuttavia, come ben precisato dalla giurisprudenza di legittimità (cfr. Cass., 13 settembre 2021, n. 24641), sussiste una rilevante differenza tra le prime due norme e l'art. 119 c.4 T.U.B., atteso che:

- le previsioni di cui agli artt. 117 c. 1 e 119 c. 2 T.U.B. stabiliscono a carico della banca un'obbligazione che sorge con la stipulazione del contratto; ne deriva che l'inadempimento dell'obbligazione di cui all'art. 117 c. 1 T.U.B. si concretizza se, al momento della stipulazione del contratto, la banca omette di consegnarne copia al cliente, mentre, con riferimento all'invio periodico degli estratti conti, l'inadempimento si consuma una volta che il termine sia spirato senza che la banca vi abbia provveduto;
- la previsione di cui all'art. 119 c. 4 T.U.B., invece, stabilisce a carico della banca un'obbligazione che *«[...] sorge sì dal contratto, ma deve essere adempiuta solo se il cliente abbia avanzato la relativa richiesta, sicché, fintanto che la richiesta non sia stata avanzata, attraverso l'esercizio della facoltà normativamente contemplata, neppure diviene attuale l'obbligazione in capo alla banca, con l'ulteriore conseguenza che non è pensabile il concretizzarsi di un suo inadempimento, che invece scatta solo ove la richiesta del cliente vi sia stata, e sia spirato inutilmente il termine allo scopo previsto. Si tratta insomma, nella previsione del comma 4, di un diritto potestativo, che, fintanto che non venga esercitato, rimane confinato nel mondo del possibile giuridico»* (cfr. Cass., 13 settembre 2021, n. 24641, cit.). Pertanto, se il cliente esercita tale diritto e la banca non ottempera alla richiesta nel termine di 90 giorni, si configura un inadempimento in capo a quest'ultima e il cliente può rivolgersi all'Autorità Giudiziaria al fine di ottenere l'ostensione della documentazione, anche mediante ricorso per ingiunzione (cfr. Cass., 28 marzo 2025, n. 8173).

9.2 Con specifico riguardo all'art. 119, c.4, T.U.B., norma di precipuo interesse in questa sede, la Suprema Corte ha altresì avuto modo di puntualizzare, da un lato, che tale diritto alla consegna può avere ad oggetto unicamente la documentazione inerente a operazioni poste in essere negli

ultimi dieci anni e che, pertanto, l'obbligo di conservazione in capo alla banca non può estendersi al di là di tale limite temporale (cfr. *ex multis* Cass., 27 settembre 2001, n. 12093; Cass., 12 maggio 2006, n. 11004; Cass., 29 novembre 2022, n. 35039), fermo restando che la medesima sarà comunque onerata della prova del proprio credito nei confronti del correntista, se anteriore a tale periodo (cfr. Cass., 25 novembre 2010, n. 23974; Cass., 26 gennaio 2011, n. 1842; Cass., 29 novembre 2022, n. 35039); dall'altro, che tale diritto, pur se il dato letterale dell'art. 119, c.4, *CP_3* lo circoscriva alla «*documentazione inherente a singole operazioni*», debba trovare applicazione anche al contratto (cfr. Cass., 22 giugno 2020, n. 12178) e agli estratti conto (Cass., 29 novembre 2022, n. 35039; Cass., 27 settembre 2001, n. 12093; Cass., 13 luglio 2007, n. 15669; Cass., 13 settembre 2021, n. 24641).

9.3 Con riferimento, invece, alla natura di tale diritto, costituisce affermazione ormai consolidata nella giurisprudenza di legittimità (cfr. *ex multis* Cass., 27 settembre 2001, n. 12093; Cass., 13 luglio 2007, n. 15669; Cass., 13 settembre 2021, n. 24641; Cass., 29 novembre 2022, n. 35039) che «*[...] la pretesa alla documentazione è un diritto autonomo che, pur derivando dal contratto, è estraneo alle obbligazioni tipiche che ne costituiscono lo specifico contenuto. Esso nasce dall'obbligo di buona fede, correttezza e solidarietà, che è accessorio di ogni prestazione dedotta in negozio e consente alla parte interessata di conseguire ogni utilità programmata, anche oltre quelle riferibili alle prestazioni convenute, comportando esso stesso una prestazione, cui ognuna delle parti è tenuta, in quanto imposta direttamente dalla legge (art. 1374 c.c.); per cui agli effetti del contratto, che discendono dalle clausole pattizie, vanno aggiunti quelli che la norma produce, in forza del rilevato principio, il quale fissa una regola di condotta, cui debbono attenersi i soggetti del rapporto obbligatorio, alla stregua di quanto dispone l'art. 1375 c.c., secondo il quale il contratto deve essere eseguito, appunto, secondo buona fede, generando doveri di comportamento, la cui inosservanza costituisce inadempimento, al pari di quella riferita agli obblighi convenzionali. In tema di esecuzione del contratto la buona fede si atteggia, infatti, come un impegno di solidarietà, che impone a ciascuna parte di tenere quei comportamenti che, a prescindere da specifici obblighi contrattuali e dal dovere extracontrattuale del "neminem laedere", siano idonei a preservare gli interessi dell'altra parte, senza rappresentare un apprezzabile sacrificio a suo carico (Cass. 2503/1991). La clausola generale di buona fede e correttezza è operante tanto sul piano dei comportamenti del debitore e del creditore nell'ambito del singolo rapporto obbligatorio, quanto sul piano del complessivo assetto di interessi sottostanti alla esecuzione di un contratto, specificandosi nel dovere di ciascun contraente di cooperare alla realizzazione dell'interesse della controparte e ponendosi come limite di ogni situazione attiva o passiva, negoziamente attribuita, determinando così integrativamente il contenuto e gli effetti del contratto; e la sua rilevanza si esplica nell'imporre il dovere di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra, a prescindere dalla esistenza di specifici obblighi contrattuali o di quanto espressamente stabilito da singole norme di legge (Cass. 12310/1999)» (Cass., 13 luglio 2007, n. 15669 cit.).*

9.3.1 Sulla scorta di tali considerazioni, la Suprema Corte ha così riconosciuto al diritto alla consegna di cui all'art. 119, c.4 T.U.B. natura di «*diritto potestativo*» (cfr. Cass., 13 settembre 2021, n. 24641), avente natura sostanziale e non meramente processuale, tutelabile in giudizio quale situazione giuridica "finale", a carattere non strumentale (cfr. *ex multis* Cass., 12 maggio 2006, n. 11004; Cass., 13 settembre 2021, n. 24641; Cass., 29 novembre 2022, n. 35039), cosicché il suo azionamento in giudizio, in caso di inadempimento della banca, non avviene nell'ambito di un processo avente ad oggetto l'attuazione di un diverso diritto, ma si configura esso stesso come oggetto del giudizio intrapreso (cfr. Cass., 12 maggio 2006, n. 11004; Cass., 13 settembre 2021, n. 24641).

9.3.2 Conseguentemente, «*avendo il diritto sostanziale potenzialità indeterminate, proprio per la sua natura non strumentale, non riceve limitazioni nel suo contenuto dai diritti ulteriori, dei quali agevoli l'esercizio, [...] del quale l'istituto di credito non può impedire l'utilizzazione attraverso formalistiche resistenze, trovando la pienezza del diritto esplicazione anche quando la richiesta manchi delle specifiche indicazioni del rapporto di riferimento, una volta che risulti certo il soggetto interessato, posto che oggetto della domanda è l'accertamento del diritto a conoscerne la esistenza e a conseguirne la documentazione ad essa relativa, che l'istituto di credito non può vanificare con la posizione di forza che gli deriva dal possesso dei documenti, che, riflettendo un rapporto che vede altri soggetti interessati, non sono di esclusiva sua pertinenza, non sono riservati alla esclusiva sua gestione e non sono sottoposti ad un sindacato prognostico degli utilizzi futuri, capace di condizionarne la acquisizione. Conferma alle conclusioni cui porta la corretta applicazione degli artt. 1374 e 1375 c.c. proviene dall'art. 119 citato, la cui lettura non può essere compiuta del tutto astraendo dalle citate norme codistiche, che rappresentano un cardine della disciplina legale delle obbligazioni.*» (cfr. Cass., 27 settembre 2001, n. 12093; Cass., 13 luglio 2007, n. 15669).

9.4 Ebbene, la maturata consapevolezza circa l'effettiva natura di tale diritto ha altresì consentito alla giurisprudenza di legittimità di statuire che, ai fini del suo esercizio: *i*) non assume alcun rilievo l'utilizzazione che il cliente intende fare della documentazione (cfr. Cass., 12 maggio 2006, n. 11004; Cass., 13 settembre 2021, n. 24641; Cass. 19 ottobre 1999, n. 11733; Cass. 13 luglio 2007, n. 15669); *ii*) non occorre il rispetto di determinare formalità espressive o di date vesti documentali (cfr. Cass., 30/10/2020, n. 24181; Cass., 11 marzo 2020, n. 6975), «*atteso che simili eventualità si tradurrebbero, in ogni caso, in appesantimenti dell'esercizio del potere del cliente: appesantimenti e intralci non previsti dalla legge e frontalmente contrari, altresì, alla funzione propria dell'istituto*» (Cass., 11 marzo 2020, n. 6975 cit.); *iii*) è sufficiente, da parte del richiedente, l'indicazione degli elementi minimi indispensabili per permettere alla banca l'individuazione di tali documenti, elementi minimi che non necessariamente debbono coincidere con gli specifici estremi identificativi del rapporto, potendo l'individuazione dei documenti essere compiuta anche solo con l'indicazione del soggetto titolare del rapporto, del tipo di rapporto a cui si riferisce la documentazione richiesta e del periodo di tempo entro il quale le operazioni da documentare si sono svolte (Cass., 28/05/2018, n. 13277; Cass., 12 maggio 2006, n. 11004;

Cass., 4 dicembre 2019, 2019, n. 31649; Cass., 13 luglio 2007, n. 15669); *iv) si prescinde dall'attualità del rapporto con la banca, giacché il dovere di collaborazione ex artt. 1175 e 1375 c.c. non viene meno con la cessazione del contratto, ma, alla stregua di quanto normalmente previsto per i contratti di collaborazione (si pensi all'obbligo di informazione e di rendiconto in capo al mandatario), produce i suoi effetti fino a quando permane l'interesse giuridicamente riconosciuto e tutelato della controparte a essere informata (così Cass., 12 maggio 2006, n. 11004; Cass., 22 maggio 1997, n. 4598): «sussistono infatti, anche dopo lo scioglimento del contratto e la cessazione del relativo rapporto, una serie di obbligazioni, sempre di derivazione contrattuale, a cui fanno riscontro altrettante corrispondenti posizioni di diritto soggettivo dei contraenti, in quanto "altro è, invero, il venir meno del programma operativo di realizzazione degli interessi che nell'atto negoziale si era espresso, che effettivamente consegue allo scioglimento del contratto, altro è la cessazione di ogni diritto ed obbligo derivante dagli atti e dai comportamenti tenuti in esecuzione di quel programma (Cass. 22 maggio 1997, n. 4598)"» (Cass., 12 maggio 2006, n. 11004 cit.).*

9.5 Alla luce di tale ricostruzione, risulta dunque evidente come il comma quarto dell'art. 119 rappresenti uno tra i più importanti strumenti di tutela che l'ordinamento riconosce a coloro che si trovino a intrattenere rapporti contrattuali con gli istituti di credito: con tale norma la legge dà vita a una facoltà, *rectius*, ad un diritto sostanziale, potestativo, autonomo e finale, non soggetto a restrizioni, espressivo di un dovere di protezione sussistente in capo alla banca (cfr. Cass. 11 maggio 2017, n. 11554), il cui esercizio non può essere ostacolato da inutili e artificiosi formalismi.

10. È quindi alla luce di tale contesto normativo e giurisprudenziale che occorre procedere ad esaminare i motivi di appello e le argomentazioni spese dalle parti.

11. Il primo motivo di appello, attinente alla validità della richiesta di consegna inviata all'indirizzo pec centrale della banca, anziché a quello della filiale di competenza, deve ritenersi infondato.

11.1 Con riferimento alla prima argomentazione dedotta dall'appellante, non può certamente dirsi che l'indicazione apposta sulle comunicazioni periodiche e sugli estratti conto dei recapiti della filiale, quale articolazione di riferimento per ottenere documenti e/o informazioni, potesse dirsi vincolante per il cliente. Invero, affinché potesse attribuirsi siffatta efficacia, tale indicazione avrebbe dovuto avere natura di pattuizione negoziale; circostanza questa certamente da escludersi, atteso che essa, anche a detta della stessa appellante, era contenuta nelle comunicazioni periodiche e negli estratti conto inviati dalla banca, i quali non hanno natura contrattuale, trattandosi piuttosto di documenti informativi trasmessi al cliente (tra l'altro, privi di ogni sua sottoscrizione) in adempimento degli obblighi previsti dai commi primo e secondo dell'art. 119 T.U.B.

11.2 Con riguardo, invece, alla seconda argomentazione addotta dall'appellante, questa Corte ritiene che la circostanza che la richiesta di documenti provenga da un'associazione di consumatori, anziché dal cliente stesso, non possa costituire valido elemento giustificativo alla

mancata risposta o al rifiuto di consegna della documentazione da parte della banca, anche se tale richiesta è stata trasmessa all'indirizzo pec centrale della banca, anziché a quello della filiale titolare del rapporto.

11.2.1 In primo luogo, poiché l'indirizzo pec della sede centrale dell'istituto di credito rappresenta una casella di posta elettronica comunque riconducibile all'impresa bancaria, cui possono essere effettuate notifiche con valore legale, dalla stessa legge parificate a quelle effettuate a mezzo posta (cfr. art. 48, c.2, d.lgs. 82/2005); è dunque onere della banca provvedere allo smistamento delle comunicazioni ricevute agli organi e/o alle articolazioni territoriali competenti, trattandosi di modalità organizzative interne che il cliente non è tenuto a conoscere e che certamente non possono andare a suo discapito.

11.2.2 In secondo luogo, perché la nozione di «*cliente*» di cui all'art. 119, c.4. *CP_3* non equivale a quella di «*consumatore*» delineata dal Codice del Consumo. Invero, come ben evidenziato dalla dottrina, il diritto alla consegna previsto dalla norma in esame non spetta unicamente alle persone fisiche che agiscono per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale o professionale eventualmente svolta, ma spetta a tutti coloro che sono parte di un rapporto contrattuale con una banca o un intermediario finanziario, indipendentemente dalla natura giuridica (ente o persona fisica) e dall'attività in relazione alla quale è sorto il rapporto. La genesi dell'art. 119, c.4 T.U.B., risiede, infatti, nell'ordinamento nazionale e non in quello euro-unitario: esso non costituisce la trasposizione di una norma comunitaria a tutela del consumatore, non rinvenendosi nella Direttiva 1989/646/CE, cui il d.lgs. 385/1993 ha dato attuazione, alcuna disposizione di analogo tenore. Il diritto alla consegna di cui all'art. 119, c.4 *CP_3* è un diritto autonomo e incondizionato che il legislatore nazionale ha voluto conferire al «*cliente*» della banca, indipendentemente dalla sua natura, dall'attività svolta e dalle sue conoscenze. In altri termini, ai fini di cui all'art. 119, c.4 T.U.B., il legislatore presume in via assoluta che l'istituto di credito sia sempre il soggetto "forte" del rapporto contrattuale, anche se nella fattispecie concreta il cliente sia un «*professionista*» secondo la nozione accolta dal Codice del Consumo.

Di conseguenza, essendo estranea all'art. 119, c.4. *CP_3* la distinzione tra «*consumatore*» e «*professionista*», dovrà ritenersi che le medesime modalità di richiesta della documentazione valgano sia per gli enti, sia per le persone fisiche, a prescindere dalla circostanza che costoro agiscano nell'ambito di un'attività professionale e, dunque, siano o meno portatori di specifiche conoscenze.

È pertanto errata l'affermazione di parte appellante, secondo cui dovrebbe distinguersi, ai fini della valutazione di correttezza dell'invio all'indirizzo pec centrale o a quello della filiale, tra cliente-persona fisica che effettua la richiesta in proprio e cliente che conferisce mandato ad un soggetto qualificato, quale un'associazione a tutela dei consumatori. Tale distinzione, come detto, è del tutto fuorviante, giacché traspone categorie concettuali tipiche della tutela consumeristica a una norma interna che da questa si differenzia nella stessa ampiezza della tutela, riconosciuta, come detto, non solo alle persone fisiche che agiscano per scopi non

professionali, ma a qualsiasi soggetto (anche dotato di un'elevata forza contrattuale) che sia parte del rapporto con la banca.

Conseguentemente, deve ritenersi che, ai fini dell'art. 119, c.4 T.U.B., sia del tutto irrilevante che ad inoltrare la richiesta sia il cliente persona-fisica o un'associazione a cui questi ha conferito mandato: se, infatti, il diritto alla consegna è riconosciuto con la stessa estensione ad ogni soggetto, anche qualificato, che intrattienga un rapporto contrattuale con la banca, come le società, i consorzi, gli imprenditori individuali, ecc., deve allora affermarsi, a maggior ragione, che il medesimo diritto, con le stesse modalità di esercizio, spetti anche al cliente persona-fisica che abbia inviato la richiesta di consegna a mezzo di un'associazione a tutela dei consumatori.

11.2.3 Infine, le doglianze dell'appellante risultano altresì infondate se si pone mente ai principi precedentemente illustrati. Si è detto che con l'art. 119, c.4 T.U.B. la legge ha dato vita a una facoltà, *rectius*, a un diritto potestativo, autonomo, finale e incondizionato, non soggetto a restrizioni ed espressivo del dovere di buona fede e correttezza nell'esecuzione del contratto; conseguentemente, si è affermato (Cass., 30 ottobre 2020, n. 24181; Cass., 11 marzo 2020, n. 6975) che è da escludersi «[...] che l'esercizio del potere in questione sia in qualche modo subordinato al rispetto di determinate formalità espressive o di date vesti documentali», atteso che «simili eventualità si tradurrebbero, in ogni caso, in appesantimenti dell'esercizio del potere del cliente: appesantimenti e intralci non previsti dalla legge e frontalmente contrari, altresì, alla funzione propria dell'istituto» (Cass., 30 ottobre 2020, n. 24181, cit.). Come evidente, tali statuzioni sono state rese avendo a riferimento il contenuto e la forma della richiesta; ma è innegabile che la *ratio* del diritto contemplato dall'art. 119, c.4 T.U.B. e le sue finalità di tutela impongano di estenderle anche alle concrete modalità di invio dell'istanza.

11.3 Parimenti, anche l'ultima argomentazione proposta dall'appellante – relativa all'erronea indicazione, da parte del richiedente, di alcune cifre del numero identificativo del rapporto – deve ritenersi infondata.

Come si è già accennato, la giurisprudenza di legittimità (cfr. Cass., 12 maggio 2006, n. 11004; conf. Cass., 28 maggio 2018, n. 13277; Cass. 4 dicembre 2019, n. 31649; Cass. 13 luglio 2007, n. 15669) ha statuito «[...] che il dovere di buona fede e solidarietà consente di limitare l'onere di indicazione a carico del richiedente agli elementi minimi indispensabili per permettere alla banca l'individuazione di tali documenti (v. ancora Cass. 22 maggio 1997, n. 4598), elementi minimi che non necessariamente coincidono con gli specifici estremi identificativi del rapporto, [...], potendo l'individuazione dei documenti essere compiuta anche solo con l'indicazione del soggetto titolare del rapporto, del tipo di rapporto a cui si riferisce la documentazione richiesta e del periodo di tempo entro il quale le operazioni da documentare si sono svolte. [...] Si deve infatti tener conto, da un lato, che l'individuazione del rapporto a cui si riferisce il documento richiesto può ricavarsi dall'indicazione [...] da parte del richiedente di alcuni elementi minimi, sufficienti per consentire alla banca l'individuazione di tale documento e che non necessariamente coincidono con gli specifici estremi identificativi del rapporto, e, dall'altro, che la prova dell'esistenza e della natura del rapporto e dei relativi documenti ben può essere fornita

anche a mezzo di presunzioni, oppure valutando il comportamento processuale ed extraprocessuale della banca, o sue eventuali dichiarazioni esplicitamente o implicitamente ammissive al riguardo, secondo un apprezzamento discrezionale delle risultanze processuali riservato al giudice di merito [...].» (Cass., 12 maggio 2006, n. 11004, cit.)

Dunque, nessun onere di specifica indicazione degli esatti estremi del rapporto sussisteva in capo a parte appellata, in presenza di altri elementi che consentissero comunque alla banca di reperire i documenti richiesti; conseguentemente, le censure mosse alla pronuncia di primo grado sul punto non possono trovare accoglimento.

12. Così dimostrata l'infondatezza del primo motivo di dogliananza, alla stessa conclusione deve pervenirsi con riguardo al secondo, relativo all'asserita impossibilità per il cliente di richiedere la documentazione già inviata, in assenza della prova della sua perdita o distruzione.

12.1 Si è detto che con l'art. 119, c.4 T.U.B. la legge ha dato vita a una facoltà, *rectius*, a un diritto potestativo, autonomo, finale e incondizionato, non soggetto a restrizioni ed espressivo del dovere di buona fede, collaborazione e correttezza nell'esecuzione del contratto, in applicazione del principio di solidarietà sociale di cui all'art. 2 Cost.; ed è altresì noto che la clausola generale di cui agli artt. 1175 e 1375 c.c. ha la funzione di fornire al giudice un valido strumento interpretativo per colmare le inevitabili lacune dell'ordinamento, onde colpire ogni tipologia di abuso contrattuale che le parti nel caso concreto possano compiere l'una a danno dell'altra.

Richiedere – come sostenuto dall'appellante – la dimostrazione della previa perdita o distruzione dei documenti ai fini della richiesta ex art. 119, c.4 T.U.B. significherebbe frapporre un indebito ostacolo all'esercizio di un diritto che la legge ha previsto come incondizionato e così introdurre surrettiziamente un requisito di azionabilità non previsto dalla norma.

12.2 Inoltre, un rifiuto di consegna giustificato dalla mancata dimostrazione, da parte del cliente, dell'avvenuta perdita o distruzione dei documenti richiesti costituirebbe altresì un comportamento contrario a buona fede e correttezza, nella stessa fisionomia delineatane dalla giurisprudenza di legittimità, che, come noto, ha posto come unico limite all'operatività dei doveri (quale quello di cui all'art. 119, c. 4, T.U.B.) scaturenti da tali principi l'«apprezzabile sacrificio» dell'interesse della parte obbligata (cfr. Cass., 20 aprile 1994, n. 3775).

Ora, se – ai sensi della norma in esame – i costi per l'esercizio del diritto di consegna gravano sul cliente, il quale deve accollarsi le spese relative alla produzione della documentazione domandata, non può certamente dirsi che l'istituto di credito che abbia provveduto a consegnare documenti già trasmessi al cliente subisca alcun impoverimento derivante dall'attività di ricerca, copia e invio; pertanto, nell'attività di consegna degli atti richiesti, anche se già inviati, non sarebbe mai ravvisabile un apprezzabile sacrificio dell'interesse proprio della banca, suscettibile di paralizzare l'obbligo di consegna ex art. 119, c. 4 T.U.B., dacché, come detto, l'eventuale attività di ricerca, copia e invio della documentazione è sempre remunerata dallo stesso richiedente.

12.3 In tale quadro restano comunque fermi i limiti derivanti dall'eventuale esercizio abusivo del diritto, da ravvisarsi, a differenza di quanto sostenuto dall'appellante, non nella mancata giustificazione della richiesta di consegna, bensì nell'invio di istanze reiterate e assidue, finalizzate unicamente a nuocere all'istituto di credito e a cagionare ad esso un pregiudizio irragionevole e sproporzionato. In tale situazione ben potrà quest'ultimo opporsi alla richiesta a mezzo dell'*exceptio doli generalis* e il giudice, eventualmente chiamato a decidere sulla controversia, dovrà negare tutela alla pretesa vantata dal cliente.

Nel caso concreto, tuttavia, non risulta ravvisabile alcun abuso di parte appellata, essendosi questa limitata ad inoltrare una sola richiesta alla banca.

13. Per tali ragioni l'appello deve essere rigettato, con integrale conferma della sentenza impugnata; per l'effetto, non può trovare accoglimento la domanda, riproposta da parte appellante, di condanna della controparte ai sensi dell'art. 96 c.p.c.

14. Le spese del grado seguono la soccombenza e vengono liquidate a favore di parte appellata come verrà indicato in dispositivo (D.M. 55/2014 e smi), scaglione valore indeterminabile - complessità bassa, valore minimo, con esclusione della fase istruttoria, non svolta, e con distrazione a favore dell'Avv. .

15. La Corte dà atto della sussistenza dei presupposti per l'applicazione dell'art. 13, comma 1 *quater*, DPR n. 115/2002 a carico di parte appellante.

P.Q.M.

La Corte,

definitivamente pronunciando sull'appello proposto da [REDACTED] contro [REDACTED], avverso la sentenza n. **5371/24** del Tribunale di Torino, ogni diversa domanda ed eccezione respinta o ritenuta assorbita, così provvede:

- a) Rigetta l'appello e conferma la decisione di primo grado;
- b) Condanna parte appellante a rimborsare a parte appellata costituita le spese del presente grado, liquidate in complessivi euro 3.473,00, di cui euro 1.029,00 per fase di studio, euro 709,00 per fase introduttiva ed euro 1.735,00 per fase decisionale, oltre IVA, CPA e rimborso forfettario 15%, con distrazione a favore dell'Avv. [REDACTED]
- c) Dà atto che sussistono i presupposti di cui all'art. 13, comma 1 *quater*, DPR n. 115/2002 a carico di parte appellante.

Così deciso in Torino, nella camera di consiglio del 5/12/2025.

La Presidente est.

Dott.ssa Gabriella Ratti