



## Collegio di Milano

- |                                          |                                                        |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| - Prof. Avv. Antonio Gambaro             | Presidente                                             |
| - Prof.ssa Antonella Sciarrone Alibrandi | Membro designato dalla Banca d'Italia (Estensore)      |
| - Prof. Avv. Emanuele Lucchini Guastalla | Membro designato dalla Banca d'Italia                  |
| - Dott. Mario Blandini                   | Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario |
| - Dott.ssa Anna Bartolini                | Membro segnalato dal C.N.C.U.                          |

nella seduta del 17 giugno 2010 dopo aver esaminato:

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

**WINGASO.it**  
**FATTO**

Con ricorso datato 8 febbraio 2010, il ricorrente, tramite legale, affermava che nel mese di gennaio 2009 aveva presentato richiesta di surroga, presso l'intermediario resistente, di un contratto di mutuo ipotecario stipulato nel mese di luglio 2008 e che l'intermediario resistente, con nota del 29 gennaio 2009, aveva comunicato la fattibilità della surroga richiesta.

Sempre il ricorrente affermava poi che, il 16 giugno 2009, come da richiesta dell'intermediario resistente, aveva stipulato presso il medesimo un contratto di conto corrente per il pagamento delle future rate del mutuo, in vista del perfezionamento dell'atto di surroga fissato, in presenza di un notaio, per il 18 giugno 2009.

Proseguiva poi il ricorrente affermando che « un'ora prima dell'appuntamento il direttore della filiale inopinatamente chiamava telefonicamente » comunicando la necessità di un ulteriore differimento non essendo ancora pronta la documentazione necessaria. A seguito di tale evento, il ricorrente aveva inviato, in data 20 giugno 2009, una lettera di reclamo all'intermediario, chiedendo l'immediato perfezionamento della surroga e il risarcimento dei danni per il disagio subito.

L'intermediario con nota del 19 agosto 2009, che il ricorrente asseriva di aver ricevuto il 17 settembre 2009, riscontrava il reclamo comunicando, preliminarmente, di aver risposto direttamente al ricorrente in quanto la suddetta lettera pervenuta il 24 giugno 2009 non sarebbe stata corredata dalla firma di delega/mandato del delegante stesso.

Nel merito, l'intermediario giustificava l'inconveniente adducendo « una serie di concause e di eventi ... tali da determinare un prolungamento dei tempi per la definizione dell'operazione [ in questione ] , .... riconducibili alla ... sostituzione del titolare, [ alla ] carenza di organico [della propria dipendenza ove il ricorrente aveva a suo tempo instaurato il rapporto], agli impegni personali » del ricorrente nonché ai ritardi con cui la



banca surrogata le aveva fornito i conteggi in un formato compatibile con il proprio sistema operativo.

Il resistente illustrava, altresì, che sebbene «la delibera della surroga da parte degli organismi preposti rappresentava l'atto formale con il quale la banca accettava di prendere in carico l'operazione, esistevano poi degli aspetti pratici legati alla stipula dell'atto di surroga che prevedevano il coinvolgimento di differenti attori e che, nel caso [ in discorso ], non si erano conclusi nella tempistica auspicata».

L'intermediario proseguiva nel proprio riscontro asserendo che il ricorrente, dapprima, aveva differito la nuova data di stipula dell'atto in parola in attesa di consultare il patrocinante e, poi, in data 4 agosto 2009, aveva inviato una mail manifestando la propria disponibilità a fissare un incontro nel periodo 18-21 agosto 2009, date queste ritenute, però, non congrue in vista del periodo di ferie «da parte di alcuni soggetti coinvolti, ma anche, e soprattutto, degli studi notarili».

L'intermediario convenuto concludeva la suddetta nota di riscontro affermando di ritenere che fosse interesse delle parti addivenire al positivo epilogo della vicenda fissando un nuovo appuntamento – «non appena trascorso il corrente mese di tradizionali chiusure estive» - per la definitiva stipula dell'atto di surroga.

A fronte del comportamento dell'intermediario convenuto, il ricorrente aveva poi deciso di rivolgersi ad altro intermediario, che, in poco tempo, aveva provveduto alla surroga perfezionatasi in data 16 ottobre 2009.

Tutto ciò premesso, considerando il comportamento dell'intermediario convenuto contrastante con gli obblighi di diligenza e buona fede nella fase precontrattuale il ricorrente, tramite legale, si è rivolto all'Arbitro Bancario Finanziario chiedendo di «ordinare alla suddetta banca [di] risarcire i danni subiti . . . a causa dell'ingustificato rifiuto a stipulare tempestivamente e definitivamente l'atto di surroga del mutuo già promesso nella misura complessiva di € 7.400,00 (€ 2.000,00 – pari a € 200 di risparmio, che il ricorrente avrebbe ottenuto stipulando a febbraio 2009 il nuovo contratto, moltiplicati per i n. 10 mesi di ritardo - oltre a € 5.400,00, derivanti dal prodotto tra "l'ulteriore importo annuo di € 600,00 per n. 9 anni della durata residua del mutuo..") o di quell'altro e diverso importo che dovesse risultare dovuto e di legge. Con la rivalutazione monetaria e gli interessi di legge dal dovuto al saldo».

L'intermediario presentava le proprie controdeduzioni con nota del 16 aprile 2009.

Preliminarmente, l'intermediario resistente ricostruiva la cronologia dei fatti riconoscendo che l'appuntamento fissato per il 18 giugno 2009 non è andato a buon fine in quanto mancava la minuta dell'atto da stipulare.

L'intermediario convenuto affermava inoltre che, nel periodo suddetto, si era pure verificata la sostituzione del titolare della filiale "con le fisiologiche incombenze che l'insediamento del nuovo responsabile ... comporta".

Inoltre, l'intermediario, nel riepilogare la precedente fase di reclamo e i disguidi occorsi nell'invio del proprio riscontro, confermava di aver espresso la propria volontà al cliente di addivenire alla composizione della pratica, suggerendo, dapprima, di definire l'atto nei primi giorni di settembre 2009 e rammaricandosi, poi, nell'apprendere che tale proposta non ha avuto alcun seguito positivo. Infatti, il ricorrente avrebbe avanzato istanza di estinzione del conto corrente il 16.10.2009, data – che il resistente apprende con la presentazione del ricorso - coincidente con il perfezionamento dell'atto di surroga con il terzo intermediario.

Tutto ciò premesso, « pur confermando che la tempistica .. descritta appare più ampia rispetto ai tempi usuali per la definizione di queste pratiche», l'intermediario resistente riteneva che la vicenda fosse imputabile « alla responsabilità di una serie di concause, in parte anche ascrivibili ad eventi esterni, quali la mancanza di documentazione, l'assenza



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

di conteggi aggiornati da parte [ del surrogato ] , l'intercorrente periodo di ferie che hanno contribuito al mancato buon fine dell'operazione».

Con successiva nota del 6 maggio 2010, il ricorrente, contestando quanto affermato nelle controdeduzioni, faceva rilevare in particolare che la lettera di risposta che l'intermediario asseriva di aver inviato nel mese di agosto non era mai stata da lui ricevuta e che comunque la data di spedizione impressa sulla busta risaliva al 4 settembre 2009.

Considerato il procedimento maturo per la decisione questo Collegio lo ha esaminato nella riunione del 17 giugno 2010.

## DIRITTO

La questione posta all'attenzione dell'Arbitro Bancario Finanziario concerne il comportamento tenuto dall'intermediario resistente nella fase precedente al perfezionamento di una surroga di mutuo che non ha poi più avuto luogo, avendo il ricorrente deciso di provvedere alla surroga con altro intermediario.

In particolare, il ricorrente sostiene che la condotta dell'intermediario sia, sotto molteplici aspetti, da ritenersi contraria agli obblighi di diligenza e buona fede sussistenti nella fase precontrattuale. Ad essere censurabile sarebbe, innanzitutto, il differimento dell'appuntamento già fissato con il notaio, in data 18 giugno 2009, per il perfezionamento dell'atto di surroga, comunicato telefonicamente al ricorrente solo un'ora prima dell'appuntamento medesimo adducendo l'incompletezza della documentazione e, nella specie, la mancata predisposizione della minuta del contratto. Inoltre, sempre secondo il ricorrente, l'intermediario avrebbe ulteriormente violato l'obbligo di correttezza non fissando, nonostante una richiesta in tal senso formulata dal ricorrente medesimo in data 4 agosto 2009, una seconda data per la stipula della surroga nella seconda metà del mese di agosto, in ragione del periodo di ferie "da parte di alcuni dei soggetti coinvolti, ma anche, e soprattutto, degli studi notarili".

A titolo di responsabilità precontrattuale, dunque, il ricorrente chiede il ristoro integrale delle presunte perdite sostenute "a causa dell'ingiustificato rifiuto a stipulare tempestivamente l'atto di surroga".

Prima ancora di verificare, però, la sussistenza del nesso causale tra le perdite lamentate e le condotte imputate alla banca, occorre soffermarsi sulla sussistenza, nel caso di specie, del tipo di responsabilità invocata nel ricorso.

Al riguardo è da condividere pienamente l'orientamento giurisprudenziale più recente secondo il quale la regola posta dall'art. 1337 c.c. non si riferisce alla sola ipotesi della rottura ingiustificata delle trattative ma ha valore di clausola generale, il cui contenuto non può essere predeterminato in modo preciso ed implica il dovere di trattare in modo leale, astenendosi da comportamenti maliziosi o reticenti e fornendo alla controparte ogni dato rilevante, conosciuto o conoscibile con l'ordinaria diligenza, ai fini della stipulazione del contratto ( cfr. Cass. civ., sez. III, 08-10-2008, n. 24795).

Nel contesto della normativa di settore, del resto, una efficace concretizzazione del dovere delle banche di improntare le proprie relazioni d'affari "a criteri di buona fede e correttezza" si rinviene nelle "Disposizioni" emanate dalla Banca d'Italia in tema di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari in vigore all'epoca dei fatti di causa (Istruzioni di vigilanza, 9° agg., 25 luglio 2003, Tit.X, Cap. I, Sez. I, § 1.2), ora sostituite dalle Disposizioni emanate il 29 luglio 2009, (ivi, Sez. I, Premessa, § 1.3) che, come già puntualizzato da questo Collegio (dec. 8 febbraio 2010, n. 21), costituiscono specificazione dei principi enunciati, in via più generale, dal codice civile.

In questa prospettiva, quindi, come non vi è dubbio sul fatto che la mancata erogazione del credito, senza alcun plausibile motivo, dopo aver ingenerato nella controparte il



ragionevole affidamento sull'esito positivo della trattativa possa esporre l'intermediario a responsabilità precontrattuale ai sensi dell'art. 1337 c.c., così parimenti è a dirsi per l'ipotesi in cui in discussione non sia il definitivo rifiuto dell'erogazione del credito bensì, come nel caso di specie, la tempistica dell'erogazione stessa.

Se, infatti, sicuramente attiene alle insindacabili scelte imprenditoriali della banca sia la scelta di erogare o meno un determinato credito, sia quella della tempistica di erogazione (che ovviamente dipende dalla durata delle necessarie procedure di controllo interno), in entrambi i casi va tutelato però il ragionevole affidamento della controparte sul buon esito della trattativa e sulla sua presumibile durata temporale.

E un tale affidamento si era venuto a creare – a parere di questo Collegio – nella sfera del ricorrente con riguardo al perfezionamento dell'atto di surroga.

A fronte, infatti, della ricostruzione dei fatti operata dal medesimo e nella sostanza condivisa dall'intermediario resistente, l'erogazione del finanziamento era stata deliberata dall'intermediario già nell'aprile del 2009: successivamente, era stato fissato un primo appuntamento per la stipula il 28 maggio 2009 poi annullato per incompletezza della documentazione, cui aveva fatto seguito la fissazione del secondo appuntamento il 18 giugno 2009, disdetto con le modalità più sopra riportate.

A ciò si aggiunga, peraltro, che solo due giorni prima dalla seconda data fissata per la stipula, al ricorrente era stato fatto aprire presso l'intermediario un contratto di conto corrente "a servizio" del mutuo: circostanza questa idonea a rafforzare il convincimento del ricorrente medesimo di essere ormai in procinto di perfezionare la surroga.

Rispetto a tale surroga, però, l'intermediario oltre a non essere in grado di rispettare il secondo appuntamento fissato (per mancata predisposizione della minuta contrattuale), non riesce neppure a proporre – e sempre per ragioni organizzative sue interne (sostituzione del responsabile di filiale, ferie del personale, etc.) - una successiva data in un lasso di tempo ragionevole, in tal modo violando gli obblighi di buona fede posti dall'art. 1337 cod. civ. a presidio del corretto svolgimento della fase delle trattative.

E ciò del tutto indipendentemente dal fatto che l'intermediario non si sia mai rifiutato di addivenire alla conclusione della pratica.

Se dunque una responsabilità precontrattuale dell'intermediario resistente è, nel caso di specie, configurabile, si tratta ora di verificare quali fra le perdite che il ricorrente sostiene di avere subito siano sotto il profilo causale riconducibili alla condotta dell'intermediario medesimo.

Da quest'angolo visuale, occorre precisare che il risarcimento del danno richiesto dal ricorrente è costituito, per così dire, da due distinte voci: la prima consistente nella cifra che il ricorrente avrebbe risparmiato in caso di tempestiva stipula della surroga in ragione delle migliori condizioni economiche offerte dall'intermediario resistente rispetto a quelle di cui al contratto di mutuo originariamente stipulato con altro intermediario; la seconda concretantesi nell'ulteriore ipotetico risparmio che il ricorrente avrebbe realizzato, in proiezione futura, se avesse effettuato la stipula con l'intermediario resistente anziché con il diverso intermediario con cui la surroga, a condizioni economiche meno vantaggiose, è poi stata realizzata.

Con riguardo alla prima voce di danno, questo Collegio ritiene di accogliere la richiesta del ricorrente sia pure con riferimento ad un lasso temporale assai più ristretto di quello indicato nel ricorso e, in particolare, sussistente fra la data del 18 giugno 2009 fissata per la stipula (prima della quale non pare potersi ritenere provata l'esistenza di un ragionevole affidamento del ricorrente nel tempestivo perfezionamento della surroga) e quella del 16 ottobre 2009 (giorno in cui il ricorrente ha surrogato con altro intermediario così esplicitando la sua non più attuale volontà di concludere il contratto di cui si discorre).



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Diversa conclusione deve raggiungersi invece con riguardo alla seconda voce di danno richiesta dal ricorrente, in quanto la medesima, facendo riferimento ad un ipotetico risparmio sulle rate future connesse all'andamento variabile dei tassi, oltre a non risultare in alcun modo documentata e documentabile, in sé fuoriesce dal perimetro dei danni risarcibili nell'ipotesi di responsabilità precontrattuale.

### **PQM**

**Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario risarcisca al ricorrente la somma di Euro 800,00.**

**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.**

II PRESIDENTE

II CASU.it  
Firmato digitalmente da  
ANTONIO GAMBARO