



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

vasta rete di agenti e mediatori creditizi regolarmente iscritti nei rispettivi albi e/o elenchi. Il resistente ha poi aggiunto che il mediatore intervenuto, nel caso di specie, per la conclusione dell'affare avrebbe correttamente operato in sede precontrattuale, provvedendo all'identificazione del richiedente e sottoponendo alla firma dello stesso gli avvisi, i fogli informativi e ogni documento contrattuale.

Il ricorso è stato presentato in data 3/5/2010 esclusivamente nei confronti dell'intermediario incaricato della raccolta della domanda di finanziamento affinché l'Arbitro imponga all'intermediario:

la restituzione di "parte delle somme pagate a titoli di commissioni e provvigioni";

- il risarcimento dei danni conseguiti all'illegittimo comportamento della parte convenuta e dei suoi collaboratori.

Oltre che mediante contenuti già ostesi in sede di reclamo, il resistente ha contestato le pretese del ricorrente in punto di ricevibilità e ammissibilità del ricorso. In particolare, ha eccepito:

- la carenza di legittimazione passiva della parte convenuta, in quanto la stessa avrebbe svolto funzione di mero mediatore nella conclusione dell'affare e non sarebbe titolare di interessi propri in relazione alle operazioni contestate. D'altra parte, negli stessi contratti di finanziamento sottoscritti dal cliente, è espressamente indicato che eventuali reclami devono essere indirizzati ai competenti uffici della società finanziaria mutuante, che "risponderà nel termine di 60 giorni dal ricevimento del reclamo";

- l'inammissibilità del ricorso per l'insussistenza del preventivo reclamo. Secondo il resistente, infatti, l'esposto del 10/3/2010 non può integrare la preventiva fase di reclamo, necessaria ai fini della valida presentazione del ricorso, in quanto principalmente finalizzato a invocare l'intervento sanzionatorio delle Autorità in indirizzo, piuttosto che a instaurare una costruttiva interlocuzione con l'intermediario in merito a questioni o rilievi inerenti il rapporto contrattuale. Anche a voler considerare l'esposto quale valido atto di reclamo, mancherebbe - a dire del resistente - corrispondenza tra la richiesta avanzata a mezzo del ricorso e le contestazioni contenute nella lettera del 10/3/2010. In particolare, non si rinverrebbe nel reclamo alcuna doglianza in merito all'irregolare applicazione di commissioni e provvigioni, che costituiscono oggetto dell'istanza di ripetizione avanzata dinanzi all'ABF;

- impossibilità per l'ABF di valutare, nel caso di specie, l'eventuale responsabilità precontrattuale dell'operatore e, nel merito, insussistenza di irregolarità attinenti alla fase delle trattative, da addebitare al resistente. Al riguardo, l'intermediario prende atto dell'interpretazione estensiva fornita dall'ABF in merito ai limiti della propria competenza, che ricomprenderebbe anche le controversie riguardanti le trattative precontrattuali. Tuttavia, in un procedimento che per sua natura si fonda esclusivamente su atti e documenti, la valutazione del comportamento dei paciscenti è necessariamente limitata al riscontro formale e oggettivo sulla completezza cartolare e regolarità dell'informativa di trasparenza.

Sotto tale profilo, il resistente ha correttamente provveduto agli adempimenti a suo carico, sottoponendo all'attenzione e alla firma del cliente l'avviso delle principali norme di trasparenza, il foglio informativo e gli altri documenti contrattuali.

Il resistente ha quindi richiesto l'ABF di non accogliere il ricorso, producendo:

copia del contratto di collaborazione commerciale tra l'intermediario resistente e la società finanziaria mutuante;

copia dell'accordo per la mediazione creditizia, stipulato tra il l'intermediario resistente e il mediatore creditizio che ha raccolto la proposta di finanziamento;

copia della documentazione inerente le concessioni al ricorrente dei finanziamenti. Nel rispettivo fascicolo, sono, tra gli altri, inseriti: il contratto recante il marchio della società finanziaria mutuante e la firma del cliente attestante l'avvenuto rilascio di copia del contratto e del documento di sintesi; copia dell'avviso sintetico e dell'informativa in materia di privacy, recanti il marchio dell'intermediario resistente, sottoscritte dal cliente.

DIRITTO

L'Arbitro è qui tenuto a conoscere della responsabilità dell'intermediario convenuto, il quale si colloca nel medio di una linea distributiva del credito con riguardo alla quale rimangono estranei al giudizio sia il soggetto in posizione logicamente anteriore (mutuante), sia quelli in posizione posteriore e prossima al ricorrente, cioè il mediatore creditizio e l'agente in attività finanziaria.

L'intermediario resistente eccipe il proprio difetto di legittimazione, in quanto estraneo al rapporto contrattuale dedotto in giudizio, avendo limitato l'opera a mettere in relazione il cliente con il mutuante.

L'eccezione non ha pregio siccome le contestazioni del cliente hanno a oggetto proprio l'attività di mediazione svolta dal resistente e dalla sua rete di collaborazione, non già il successivo rapporto di finanziamento: attività di mediazione che, peraltro, denuncia caratteristiche tali da generare quella relazione qualificata tra le parti donde muove la capacità di giudizio dell'ABF.

Il resistente contesta pure che la previa nota di reclamo del cliente non fosse idonea allo scopo.

Anche quest'eccezione non è assistita da pregio apparendo la nota de qua integrare quella manifestazione di insoddisfazione da parte del cliente in ordine a fatti determinati, specificamente concernenti le commissioni applicate a titolo di remunerazione della mediazione, che è condizione necessaria e sufficiente ad assicurare la procedibilità del giudizio presso l'ABF.

Il ricorrente ha stipulato con la mutuante due distinti contratti di finanziamento, l'uno rimborsabile mediante cessione del quinto, l'altro a mezzo di delegazione di pagamento.

Il primo contratto prevede la cessione della retribuzione per un importo complessivo di € 33.600, a fronte di un netto erogato al cliente di € 18.616,68. Dall'ammontare lordo, sono stati dedotti € 5.040 per l'attività di mediazione, oltre la remunerazione delle attività di carattere amministrativo che la società mutuante ha svolto e svolgerà nel corso del rapporto. Il piano di ammortamento è costituito da n. 120 rate di € 280, per un TAEG pari a 13,98%.

Il mutuo rimborsabile a mezzo di delegazione di pagamento al datore di lavoro ha per oggetto un ammontare di retribuzione complessivamente pari a € 12.000, a fronte di un netto erogato di € 6.513. Il costo dell'attività di mediazione è stato quantificato in € 1.440, oltre quello per le attività amministrative della mutuante. Il finanziamento sarà rimborsato a mezzo di n. 120 rate di € 100, con un applicazione di un TAEG pari a 14,54%.

E' incontrovertito tra le parti che ciascun contratto è stato concluso per il tramite di un soggetto terzo, qualificato come mediatore creditizio, appartenente alla rete di vendita dello stesso resistente.

Consta che la società cui si è rivolto il ricorrente è regolarmente iscritta nell'albo dei mediatori creditizi di cui all'art. 16 L. n. 108/1996, ed è pertanto professionalmente



abilitata a mettere in relazione soggetti interessati a ottenere un finanziamento con banche e/o intermediari finanziari. Tuttavia, la persona fisica che ha materialmente operato nei confronti del cliente si qualifica, nel biglietto da visita presentato in sede precontrattuale e allegato al reclamo del 10/3/2010, come agente in attività finanziaria, mandatario di terzi rispetto alla controversia in esame.

Consta, in aggiunta, dalla consultazione dell'apposito elenco di cui all'art. 3 d.lgs. n. 374/1999, che detto agente non è (mai stato) abilitato a svolgere l'attività di mediazione creditizia.

In sintesi, le operazioni in contestazione sono state concluse per il tramite di un'articolata rete di distribuzione, gestita da un intermediario finanziario ex art. 106 TUB che, sulla base di una convenzione, collabora con la società finanziaria erogatrice: convenzione che ha dichiarato "carattere occasionale e non stabile", né comporta "alcun vincolo, tanto più di esclusiva" a carico delle parti.

Diversa è, invece, la convenzione, qui assai rilevante, che regola i rapporti tra l'intermediario resistente e la società di mediazione creditizia. Il testo prevede espressamente che a carico della clientela debba applicarsi un'unica "commissione di mediazione"; su tale commissione, è riconosciuto in misura del 75% un corrispettivo al mediatore relativamente ai contratti conclusi suo tramite.

Ora, nella fattispecie, il cliente sostanzialmente contesta di non aver ricevuto informazione in merito all'intervento – nell'iter negoziale – di un ulteriore intermediario (il resistente, appunto); intervento che avrebbe anche determinato l'aumento dei costi commissionali riferibili alla rete di vendita.

In proposito, se è vero è che taluni documenti, pure sottoscritti dal cliente-proponente, recavano il marchio dell'intermediario-oblato, e che, in particolare, nell'"avviso delle principali norme di trasparenza" veniva fornita la sintetica precisazione per cui l'intermediario resistente "distribuisce per il tramite della propria rete di agenti in attività finanziaria e mediatori creditizi abilitati all'offerta fuori sede"; vero è anche, però, che la persona fisica con la quale il ricorrente ha interagito si è qualificata come agente in attività finanziaria di altri. Né, d'altra parte, nei documenti acquisiti (tra i quali manca il foglio informativo) risulta chiaramente ed esplicitamente annotata - anche a causa della complessità della catena distributiva utilizzata - la posizione della società di mediazione creditizia; carenza da valutare alla luce delle istruzioni di trasparenza per la mediazione creditizia, contenute nel provvedimento UIC del 29/4/2005 (Istruzioni per i mediatori creditizi), che impongono di fornire al cliente informazioni in merito alla natura e ai costi del servizio fornito dal mediatore.

Nel caso di specie, rileva - in sintesi - che il soggetto professionalmente incaricato della mediazione creditizia, cui si è direttamente rivolto il cliente, fosse legato a una rete di vendita di altro intermediario, a sua volta "mediatore fiduciario" di alcune società finanziarie; e, in ultimo, l'opacità della catena distributiva è rimasta di più accentuata dalle credenziali spese dalla persona fisica operante per conto della società di mediazione creditizia.

Ritiene, allora, l'Arbitro che emerge dai documenti del giudizio la vulnerazione delle garanzie informative del cliente, secondo la disciplina dettata dalla normativa secondaria e dalle istruzioni impartite dalla Banca d'Italia in materia di trasparenza per l'offerta fuori sede di prodotti finanziari e per il servizio di mediazione creditizia (Provvedimento della Banca d'Italia del 25 luglio 2003, quindi del 29 luglio 2009 in materia di "trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari"). Una efficace sintesi ne è data, adesso, nel Comunicato del Governatore della Banca d'Italia del 10/11/2009 in materia di "cessione del quinto dello stipendio e



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

operazione assimilate cautele e indirizzi per gli operatori” (www.bancaditalia.it/vigilanza/banche/comunicati). Qui, in particolare, si riferisce la prescrizione relativa a “l’adozione di qualificati processi di selezione di tali soggetti terzi e il monitoraggio dei comportamenti degli stessi attraverso approfondite e periodiche verifiche offsite e on-site. L’acquisizione di clientela per il tramite di mediatori – piuttosto che attraverso agenti – sembra caratterizzarsi per maggiori livelli di rischio e minore incisività dei controlli. In tale evenienza, l’attenzione deve essere, dunque, rafforzata. Data la ramificata rete distributiva che contraddistingue il comparto, gli intermediari che, a vario titolo, intervengono nel processo di vendita sono, a loro volta, tenuti a dotarsi di efficienti sistemi di monitoraggio e controllo”.

Nel caso sub iudice, di contro, l’intermediario convenuto, consentendo che agissero quali suoi mandatarî in senso sostanziale soggetti terzi attraverso agenti privi dei necessari requisiti soggettivi e in condizioni di oggettiva opacità proprio quanto al segmento della distribuzione facente capo a sé, mandante, ha rivelato una condotta illecita, siccome tenuta in violazione delle norme di comportamento in questione; condotta della quale risponde ai sensi dell’art. 2049 c.c. (per un’applicazione recente della figura nell’ambito del rapporto di mandato cfr. Trib. Milano, 3 ottobre 2009).

Ritiene l’Arbitro che la misura della responsabilità imputabile all’intermediario non possa eccedere l’incremento dei costi di mediazione che la sua collocazione nella rete distributiva dei prodotti ha obiettivamente determinato: incremento che è pari al 25% del complessivo corrispettivo di mediazione in base al contratto che regola (anche) la distribuzione del profitto della mediazione stessa tra il convenuto e la società di mediazione creditizia. Pertanto, assume equo il Collegio ritenere che il danno risentito dal ricorrente si liquidi nell’importo complessivo di € 1.620,00, quale somma costituita dagli addendi di € $\frac{1}{4}$ x 5.040,00 e di $\frac{1}{4}$ x 1440,00.

P.Q.M.

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dichiara l’intermediario tenuto al risarcimento del danno nella misura di € 1.620,00.

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.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ENRICO QUADRI