



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

IL COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

Dott. Giuseppe Marziale.....	Presidente
Dott.ssa Claudia Rossi	Membro designato dalla Banca d'Italia [Estensore]
Dott. Comm. Girolamo Fabio Porta.....	Membro designato dalla Banca d'Italia
Prof. Avv. Saverio Ruperto... ..	Membro designato dal Conciliatore Bancario e Finanziario – per le controversie in cui sia parte un consumatore
Dott.ssa Daniela Primicerio.....	Membro designato dal C.N.C.U.

nella seduta del 17/11/2011, dopo aver esaminato

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

FATTO

La questione attiene alle condizioni di tasso applicate ad un mutuo di durata decennale estinto anticipatamente il 30.3.2009. Il mutuo era stato acceso nel 2003 dal coniuge, deceduto nel 2006, della ricorrente la quale lamenta la mancata applicazione dell'art. 2 del d.l. 185/2008 convertito in legge 2/2009, che limita – per il 2009 - al 4% il tasso di interesse sopportato dal mutuatario nel caso di mutui a tasso non fisso. Agevolazione, questa, ammessa solo per i mutui a tasso fisso garantiti da ipoteca per l'acquisto, la costruzione o la ristrutturazione dell'abitazione principale, ad eccezione di quelle di categoria A1, A8 e A9, grazie all'accollo da parte dello Stato della differenza tra detto tasso e quello contrattuale.

La questione era stata sottoposta alla banca il 10.2.2010, ribadita l' 8.4.2010 e l' 8.9.2010, rimanendo priva di risposta, e successivamente riproposta il 30 dicembre dello stesso anno all'Ombudsman bancario che ha manifestato la propria incompetenza in materia. Ora, con il presente ricorso del 21.3.2011 si



chiede: a) l'applicazione del tasso del 4% alle rate pagate nel 2009, ovvero la motivazione della mancata applicazione di tale tasso, e il rimborso delle somme indebitamente pagate fino alla chiusura del rapporto; b) il risarcimento in via equitativa del danno cagionato dalla banca con il suo comportamento; d) il rimborso delle spese complessivamente sostenute dalla ricorrente per far valere le proprie ragioni, nella misura di euro 1000,00.

Nelle proprie controdeduzioni del 14.4.2011, la banca allega copia di due lettere indirizzate alla ricorrente: una nota del 3.1.2011 con la quale, in risposta al reclamo, invitava la ricorrente a recarsi in agenzia per ottenere le informazioni richieste e una lettera circolare del 22.7.2009 (successiva alla estinzione del rapporto di cui è oggetto il ricorso) con la quale comunicava alla clientela le modalità di attuazione del decreto-legge 185/2008 e invitava la stessa a recarsi in agenzia a partire dal 3.8.2009, per "procedere all'autocertificazione" dei requisiti. Nessun riferimento veniva fatto, contrariamente a quanto ora affermato dalla banca resistente nelle proprie controdeduzioni, ad un termine ultimo per usufruire dei benefici della legge in discorso. Sostiene altresì la banca di aver applicato una riduzione della penale contrattualmente prevista per l'estinzione anticipata del rapporto "per venire incontro" a non meglio precisate "esigenze manifestate" dalla ricorrente, concludendo con la richiesta di rigetto del ricorso a motivo sia della mancata presentazione da parte della ricorrente dell'autocertificazione comprovante la sussistenza dei requisiti previsti dalla legge per l'applicazione dei benefici del decreto-legge 185/2008, sia della mancata indicazione nel reclamo della richiesta di risarcimento dei danni.

La ricorrente ha replicato il 15.6.2011 puntualizzando: di aver fatto seguito alla comunicazione del 22.7.2001 recandosi in banca in almeno tre occasioni per chiedere chiarimenti e documentazione, senza peraltro ottenere concrete indicazioni in tal senso; che le richieste di chiarimenti depositate anche per iscritto non hanno avuto esito. Sostiene altresì la ricorrente che la citata legge pone in capo agli intermediari un obbligo di immediata esecuzione, senza formalità a carico degli interessati, e che la riduzione di penale era prevista dal cd. decreto Bersani. Nella propria controreplica la banca ha sostanzialmente riconfermato quanto già esposto nelle controdeduzioni.

DIRITTO

Come ricordato in premessa, la legge di cui si parla limita il beneficio della riduzione dell'interesse, attraverso il contributo statale, ai cd. mutui "prima casa". Va da sé che la concessione del beneficio previsto dal d.l. 185/2008 non può prescindere dalla verifica dei requisiti richiamati dalla legge stessa: che si tratti di un mutuo a tasso di interesse non fisso, garantito da ipoteca, per l'acquisto, la costruzione e la ristrutturazione dell'abitazione principale, ad eccezione di quelli della categoria A1, A8, A9. Si tratta, con tutta evidenza, di elementi che devono essere verificati dalla banca mediante gli appositi elenchi trasmessi dall'Agenzia delle entrate ovvero mediante autocertificazione dei soggetti interessati. Va sottolineato che tali elementi avrebbero dovuto essere presi in considerazione dalla banca, o comunque evidenziati alla ricorrente, in sede di estinzione anticipata del mutuo; estinzione, questa, avvenuta con effetto 31.3.2009, in data quindi successiva alla emanazione e alla entrata in vigore della legge di cui si parla. Del resto il Ministero dell'economia e delle finanze aveva emanato sin dal 29.12.2008, ovvero prima ancora della conversione del decreto in legge, una circolare contenente i primi chiarimenti interpretativi per la concreta applicazione di tali disposizioni nella quale ravvisava l'obbligo per le banche mutuanti, "di adoperarsi per contenere al massimo eventuali ritardi, che comunque non dovrebbero ragionevolmente estendersi oltre il mese di febbraio 2009". Con una seconda circolare, del 13.2.2009, erano state emanate puntuali disposizioni e, infine, con una terza circolare del 30.4.2009 erano state dettate ulteriori istruzioni alle banche con l'indicazione, tra l'altro, del termine (31 gennaio 2010) per la presentazione della domanda, corredata di autocertificazione, da parte di quei soggetti che non fossero stati inclusi negli elenchi dei beneficiari stilati dall'Agenzia delle entrate. E' evidente anche dalle controdeduzioni formulate che la banca convenuta si sia attivata con la clientela tardivamente, e pertanto negligenemente, anche rispetto all'emanazione delle citate istruzioni applicative del decreto: solo a fine luglio, ossia a distanza di tre mesi dall'ultima delle citate istruzioni ministeriali, e senza indicare l'esistenza di un termine perentorio stabilito dall'amministrazione finanziaria.

Questo Collegio osserva che l'eventuale applicazione della legge in questione avrebbe comportato per il ricorrente un minor onere per interessi di circa 1.051



euro, ovvero di € 722,50 sulla rata in scadenza gennaio 2009 e € 328,36 su quanto pagato in sede di estinzione del mutuo.

Ora, nessuna delle parti ha esibito elementi probatori tali da corroborare o escludere la sussistenza dei requisiti in capo alla ricorrente, erede del mutuatario originario, per beneficiare della riduzione di interesse prevista dalla legge; entrambe le parti si sono infatti soffermate sugli aspetti formali della vicenda: la banca, sulla mancata presentazione da parte della ricorrente, della asserita richiesta di autocertificazione dei citati requisiti; la ricorrente, sulla mancata risposta della banca alle proprie reiterate richieste. Nessuno degli attori ha in particolare esibito copia del contratto di mutuo o del contratto di acquisto dell'immobile in questione, sicché non risulta in alcun modo dichiarato né tanto meno provato il possesso dei requisiti indicati dalla norma con la conseguenza che il ricorso non può essere accolto per mancata dimostrazione del danno.

Cionondimeno va evidenziato il comportamento della banca, che appare censurabile sotto diversi profili. In primo luogo, per non aver adeguatamente informato la ricorrente sin dall'atto di estinzione anticipata del rapporto, in ordine alle previsioni normative di favore, la banca convenuta non si è comportata secondo le regole di correttezza e buona fede e con la diligenza del buon banchiere. Infatti, come precisato in varie occasioni dalla giurisprudenza : *“Il principio di correttezza e buona fede nell'esecuzione del contratto, impone a ciascuna delle parti del rapporto obbligatorio di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra e costituisce un dovere giuridico autonomo a carico di entrambe, a prescindere dall'esistenza di specifici obblighi contrattuali o di quanto espressamente stabilito da norme di legge”*; (Cass. civ., sez. I, 22 gennaio 2009, n. 1618); in altri termini il soggetto è tenuto *“al compimento di tutti gli atti giuridici e o materiali che si rendano necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico”*(Cass. civ., sez. III, 11 gennaio 2006 n. 264).

In secondo luogo è emerso da parte della banca un atteggiamento reticente per non aver dato seguito, se non assai tardivamente (3.1.2011) e solo dopo l'intervento di un legale della ricorrente, alle reiterate richieste di chiarimento, disattendendo il termine di trenta giorni stabilito dalla disciplina di settore, già all'epoca vigente, per la risposta ai reclami (cfr. provvedimento della Banca d'Italia del 18.6.2011, in tema di risoluzione delle controversie, sez. VI). Altresì discutibile



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

appare il tenore della cd. risposta che nulla dice in merito al reclamo sporto dalla cliente e che si limita ad invitare la stessa a recarsi in agenzia per ottenere raggugli, presumibilmente verbali. Da rilevare, infine, le indicazioni non aggiornate e fuorvianti fornite dalla banca attraverso il proprio sito: dalla documentazione allegata dalla ricorrente nella propria replica (documento denominato "Contattare l'Ufficio Reclami", scaricato in data 13.6.2011, sub all. 10)) si evince infatti che i clienti insoddisfatti venivano ancora invitati a rivolgersi all'Ombudsman bancario, non più competente in materia dal 15.10.2009

Per le ragioni che precedono, il Collegio respinge il ricorso. Al fine di favorire le relazioni tra intermediari e clienti, in attuazione di quanto previsto dal par. 4, comma 1, delle Disposizioni della Banca d'Italia sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, rappresenta tuttavia alla banca l'esigenza di provvedere quanto prima ad aggiornare procedure e comportamenti in materia di reclami in conformità con le vigenti disposizioni e con i doverosi obblighi di diligenza.

P.Q.M.

Il Collegio respinge il ricorso.

Delibera, inoltre, di rivolgere all'intermediario, nei sensi di cui in motivazione, indicazioni utili a migliorare le relazioni con la clientela.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
GIUSEPPE MARZIALE