

Collegio di Milano

composto dai signori:

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

nella seduta dell'8 marzo 2012 dopo aver esaminato:

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

FATTO

La ricorrente ha stipulato il 18.12.2008 un contratto di mutuo per un capitale di € 153.000, indicizzato al cambio euro/franco svizzero.

In data 13.4.2011 ha inviato via fax alla banca una richiesta di "calcolo ipotetico di estinzione" del finanziamento. Non ricevendo alcuna risposta, la cliente si sarebbe rivolta a un "consulente privato" per ottenere una stima dell'importo necessario per l'estinzione. La ricorrente ha successivamente inoltrato un reclamo il 29.4.2011, in cui, oltre a lamentare la mancata risposta alla citata richiesta del 13.4.2011, ha contestato di non essere "mai stata avvisata da [la resistente] delle oscillazioni dell'Euro rispetto al Franco Svizzero". La cliente, ritenendo di poter agevolmente vendere la propria casa ed estinguere il mutuo e la relativa ipoteca, ha stipulato, nel dicembre 2010, un contratto preliminare di acquisto di una nuova abitazione. Tuttavia, i "costi elevatissimi" legati al rapporto di cambio avrebbero reso impossibile l'estinzione del mutuo in essere con la convenuta.

La banca non avrebbe risposto al reclamo.

Lo stesso 29.4.2011 la cliente, nella "necessità di trovare una soluzione alternativa e condivisa all'estinzione anticipata", ha richiesto all'intermediario, con separata nota, di continuare nel pagamento del finanziamento in questione, trasferendo la garanzia ipotecaria all'immobile che la ricorrente andrebbe ad acquistare. La banca ha informato la ricorrente che non sarebbe stato possibile "trasferire il mutuo da un immobile ad un altro".

Nel ricorso, sottoscritto il 2.7.2011, la ricorrente ha chiesto "il rimborso dei danni economici che verr[à] a subire" conseguentemente al comportamento tenuto dall'intermediario nella gestione del contratto di mutuo. In particolare, la cliente ha comunicato di aver posto in vendita la propria casa (con rogito previsto entro il 16.9.2011) e di aver stipulato un preliminare per l'acquisto di una nuova abitazione (rogito entro il 30.9.2011) nel



convincimento di poter estinguere agevolmente il prestito in essere con la resistente. Tuttavia, la carenza informativa fornita dalla banca nel corso del rapporto e le mancate risposte alla lettera del 13.4.2011 e al reclamo del 29.4.2011 avrebbero posto la cliente in “comprovate difficoltà” rispetto alla conclusione dei suddetti atti di compravendita immobiliare.

Con successive note del 24.8.2011, 13.9.2011 e 16.10.2011 la cliente ha quantificato i costi sopportati in conseguenza del contestato comportamento dell'intermediario in € 32.186,00 e ha chiesto, inoltre, il riconoscimento di “una somma compensatoria delle spese, mancato guadagno e danno subito dai [propri] familiari ingiustamente coinvolti”.

La banca non ha presentato le proprie controdeduzioni.

Con lettera del 25.8.2011, la resistente ha comunicato l'intendimento di “risolvere bonariamente la controversia”. La convenuta ha rappresentato di aver ricevuto una richiesta di conteggio per estinzione anticipata del mutuo il 4.7.2011; il 16.8.2011, tuttavia, la cliente avrebbe chiesto di essere “espromessa dal contratto” che sarebbe stato accollato ad un altro nominativo (che risultava “garante” del prestito in questione).

Il 23.8.2011 la resistente avrebbe informato la cliente, per telefono, che “qualora non avesse provveduto a revocare la richiesta di estinzione, la Banca le avrebbe successivamente addebitato i relativi oneri per mancata estinzione”. Il 24.8.2011 la cliente avrebbe trasmesso la richiesta di revoca dell'estinzione, peraltro priva di sottoscrizione, confermando la volontà di procedere all'accollo.

L'intermediario ha, quindi, riconosciuto che i disagi della ricorrente sono stati “parzialmente” originati dal mancato riscontro alla richiesta della cliente del 13.4.2011 e ha fatto riserva di “valutare attentamente tutta la documentazione che la ricorrente vorrà produrre a sostegno della sua pretesa di indennizzo”.

Con mail del 10.1.2012 la Segreteria Tecnica ha rappresentato alla convenuta la mancata ricezione delle controdeduzioni. La banca ha risposto che avrebbe provveduto entro il successivo 11.1.2012 all'invio delle stesse che, tuttavia, non risultano essere poi pervenute.

DIRITTO

La questione centrale che questo Collegio deve affrontare per la soluzione del caso in esame riguarda la correttezza dell'operato dell'intermediario in merito alla condotta tenuta in relazione alla richiesta di conteggi per un'eventuale estinzione anticipata di un mutuo ed ai possibili profili di responsabilità conseguenti a detta vicenda.

Prima di entrare nell'esame del merito della questione, giova ricordare alcuni aspetti utili ai fini della decisione.

La banca ha riconosciuto di non aver risposto alla richiesta di conteggi della ricorrente del 13.4.2011, pur non menzionando il reclamo del 29.4.2011 di cui, comunque, ha attestato la ricezione con lettera del 2.5.2011, trasmessa dalla cliente.

La ricorrente ha chiesto, con lettera del 16.8.2011, l'espromissione con accollo del mutuo in capo al garante. Secondo quanto comunicato dall'intermediario, gli sarebbe pervenuta via fax il 24.8.2011, la revoca della cliente (seppure priva di sottoscrizione) della richiesta di estinzione; la banca ha, comunque, trasmesso i conteggi per l'ipotesi di estinzione anticipata il 2.9.2011.

Le parti non hanno trasmesso copia del contratto di mutuo erogato per un importo complessivo di € 153.000, né hanno illustrato il meccanismo di indicizzazione valutaria. In merito alle comunicazioni periodiche previste dalla normativa di trasparenza bancaria, è stato prodotto agli atti solo un estratto conto al 31.12.2010, che riporta un debito residuo di



capitale di € 148.561,38; non vi sono indicazioni in merito all'importo da corrispondere in caso di eventuale estinzione.

I conteggi estintivi prodotti dalla banca con riferimento alla data del 21.9.2011 riportano un importo da corrispondere all'intermediario in caso di estinzione anticipata di € 194.641,00, determinato come segue:

Capitale Residuo al 21/09/2011	Euro	146.773,51
Indicizzazione Valutaria	Euro	298,62
Indicizzazione finanziaria	Euro	-1.312,63
Rivalutazione: cambio storico 1,60310 cambio periodo 1,14170	Euro	59.316,19
Spese		
Spese invio certificazione interessi	Euro	5,16
Spese invio estratto conto	Euro	5,16
Totale Spese		
	Euro	10,32
Saldo conto deposito	Euro	-10.445,01
Importo da bonificare con valuta 21/09/2011	Euro	194.641,00
		(Salvo Errori & Omissioni)

I costi che la cliente avrebbe sopportato in conseguenza del contestato comportamento dell'intermediario sono stati dettagliati dalla ricorrente come dal seguente prospetto (ove si evidenziano in neretto le voci per le quali è stata prodotta documentazione a supporto del danno lamentato):

Provvigioni immobiliari per procurata vendita immobile	3.840,00	euro
Attestato di certificazione energetica	250,00	
Preventivo spesa imposte registro cancellazione atto	400,00	
Visure catastali	200,00	
Parcella Notaio per scrittura privata mutuo consenso	200,00	
Preventivo vendita immobile al coniuge tutto compreso	7.000,00	
Preventivo accollo mutuo al coniuge	270,00	
Versamento doppio della caparra confirmatoria	10.000,00	
interessi prestito dovuti all'estinzione 7,99%	100,00	
Spese commissione finanziaria prestito	200,00	
Spese bolli/incasso rata/interessi/ comunicazioni/estinzione forfettaria	300,00	
Provvigione immobiliare per vendita immobile Sig. [omissis]	2.226,00	
Spese notarili per vendita immobile a [omissis]	7.200,00	
TOTALE	32.186,00	

In relazione ai danni che ritiene di aver subito, la ricorrente ha, inoltre, fatto riferimento al "coinvolgimento" nella vicenda della propria famiglia. In particolare, la cliente ha citato il proprio ex marito, che si sarebbe assunto l'onere di acquistare l'abitazione della ricorrente medesima, gravata dal mutuo in questione, ponendo in vendita un proprio immobile ad un prezzo più basso di quello di mercato (per esigenze di celerità). Inoltre, la cliente ha fatto riferimento alle conseguenze della precaria condizione economica del nucleo familiare sulla vita dei propri figli minori.



Ciò chiarito, non può questo Collegio anzitutto esimersi dal censurare la totale mancanza di cooperazione dell'intermediario resistente.

E' noto, infatti, che le "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari (provvedimento del 12.12.2011)", espressamente prevedono (Sez. VI, § 1) che *"Qualora il ritardo o l'assenza della documentazione dovuta dall'intermediario - anche a seguito di eventuali richieste di integrazione da parte della segreteria tecnica - rendano impossibile una pronuncia sul merito della controversia, l'organo decidente valuta la condotta dell'intermediario sotto il profilo della mancata cooperazione di quest'ultimo allo svolgimento della procedura, anche ai fini di quanto previsto dal paragrafo 4"*, il quale ultimo sancisce che possa essere resa *"... pubblica, altresì, la mancata cooperazione al funzionamento della procedura da parte dell'intermediario. Tra i casi di mancata cooperazione rientrano, ad esempio, l'omissione o il ritardo nell'invio della documentazione richiesta che abbiano reso impossibile una pronuncia sul merito della controversia, o il mancato versamento dei contributi previsti dalla sezione V, paragrafo 1"*.

Ora, come già si è avuto occasione di sottolineare (Decisione n. 960/11) il contegno tenuto dalla parte resistente esprime senza dubbio un comportamento altamente contrario ai principi e ai fini dell'Arbitro Bancario Finanziario (il cui primario scopo è di contribuire a dirimere le controversie attraverso la costruzione, o la "ricostruzione", di un compiuto e trasparente dialogo fra clientela e intermediari), oltre che irrispettoso della stessa funzione del Collegio.

Per quanto la mancata costituzione nel procedimento non si riveli – per quanto si dirà nel prosieguo della motivazione – tale da rendere impossibile una decisione nel merito, nondimeno il principio di cooperazione pare costituire un precetto e un valore autonomo in seno al procedimento, la cui violazione – a prescindere dalle specifiche implicazioni che la stessa possa avere sull'esito del procedimento – costituisce un grave *vulnus* alla efficienza e alla credibilità della procedura.

Pur in assenza di qualsiasi cooperazione dell'intermediario resistente nella procedura in essere, non pare possa revocarsi in dubbio una sua responsabilità derivante da una totale omessa collaborazione in merito alla richiesta di "calcolo ipotetico di estinzione" del finanziamento in essere con la ricorrente – e, sul punto, non può non sollecitarsi l'intermediario, in occasioni future, ad agire correttamente e con la dovuta solerzia. Ciò ha sicuramente posto la ricorrente in una condizione di totale incapacità di adottare consapevoli scelte in ordine all'estinzione del mutuo in essere ed alla valutazione delle possibili diverse alternative per raggiungere detto risultato.

Non si può, nel caso che ne occupa, dubitare che sussistono quegli elementi oggettivi e certi dai quali – secondo quanto insegna la giurisprudenza – può desumersi, in termini di certezza o di elevata probabilità e non di mera potenzialità, l'esistenza di un pregiudizio economicamente valutabile (cfr., recentemente, Cass. civ., 11-05-2010, n. 11353), seppure non ravvisabile nelle voci di danno lamentate e documentate dalla ricorrente, che non paiono causalmente collegate con l'illegittima condotta della resistente.

Accertata, dunque, la ricorrenza di un pregiudizio e in assenza di altri possibili criteri di determinazione del suo preciso ammontare, tale danno può essere quantificato ricorrendo al criterio equitativo ex art. 1226 c.c..

Considerando i molteplici aspetti della vicenda all'origine del presente procedimento, ritiene questo Collegio congruo e conforme a equità determinare l'importo dovuto a titolo di risarcimento del danno in € 1.000,00.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

P.Q.M.

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario risarcisca alla ricorrente la somma di € 1.000,00, equitativamente determinata.

Il Collegio delibera, altresì, di rivolgere all'intermediario, ai sensi di cui in motivazione, indicazioni utili a favorire le relazioni con la clientela.

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 alla ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ANTONIO GAMBARO