

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) ORLANDI	Presidente
(MI) SANTONI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) CERINI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro designato da Associazione rappresentativa degli intermediari
(MI) TINA	Membro designato da Associazione rappresentativa dei clienti

Relatore SANTARELLI MARINA

Nella seduta del 29/10/2015 dopo aver esaminato:

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

FATTO

Oggetto del ricorso odierno è una richiesta di risarcimento dei danni che il ricorrente asserisce di avere subito per conseguenza del rifiuto dell'emissione di una carta di credito da parte dell'intermediario convenuto.

A quanto emerge dalla ricostruzione offerta dalle parti, in data 17 novembre 2014 perveniva all'intermediario convenuto – una società emittente di carte di credito – una richiesta di emissione di una carta di credito in favore dell'odierno ricorrente. Tale richiesta, effettuata esclusivamente *on-line* mediante la compilazione di un modulo elettronico sul sito *web* dell'intermediario, veniva respinta con lettera del 21 novembre sulla scorta delle valutazioni condotte sul merito creditizio del ricorrente. Questi, insoddisfatto dell'esito, scriveva all'intermediario lamentando che la sua valutazione sarebbe stata compiuta *“senza aver ricevuto l'adeguata e corretta documentazione”* prevista contrattualmente. Infatti, ai sensi delle condizioni generali predisposte dall'intermediario, mancherebbero sia una stampa del modulo compilato *online* sottoscritta dal ricorrente, *“così da riconoscere i propri dati come esatti, e dare [all'intermediario, n.d.r.] esplicito consenso alla procedura di richiesta della carta di credito, oltre che riconoscere la*

presa visione della normativa sulla privacy e delle informazioni precontrattuali e normative”, sia una “copia di un documento d’identità e del codice fiscale, così da generare una corretta verifica dei dati e una giusta ed imparziale valutazione” del merito creditizio. Tali doglianze rimanevano tuttavia senza esito, motivo per il quale il ricorrente promuoveva il procedimento odierno ritenendo “che non ci sia stata un’adeguata e corretta gestione” della propria richiesta di parte ricorrente e domandando “di poter quantificare un risarcimento” dei danni derivanti da “diversi disguidi e perdite di tempo” che siffatta condotta avrebbe cagionato.

L’intermediario, in sede di controdeduzioni, replicava che nella valutazione della richiesta del ricorrente – in ogni caso possibile anche sulla base delle informazioni assunte sul suo conto presso alcune banche dati private – sono stati sufficienti i dati forniti con la compilazione dell’apposito modulo elettronico. Pertanto, il rifiuto di cui il ricorrente oggi si duole sarebbe incensurabile poiché (i) nell’ordinamento non esiste “*un obbligo generale di fare credito*”, ma al contrario è imposto agli intermediari-finanziatori il compito di valutare il merito creditizio del consumatore; (ii) l’intermediario ha inoltre subito provveduto a comunicare al ricorrente l’esito della propria richiesta, così che nessuna responsabilità precontrattuale può essergli imputata; (iii) in ogni caso, il ricorrente non contesta le motivazioni relative al diniego della concessione della carta di credito. Infine, anche a prescindere da quanto precede l’avversa domanda risarcitoria andrebbe rigettata perché sfornita di qualsiasi elemento di prova. L’intermediario domandava pertanto al Collegio (a) di “*dichiarare la legittimità*” della propria condotta; (b) “*respingere la domanda risarcitoria*” stante la “*manca di elementi di prova circa gli eventuali danni patiti nonché l’assenza del nesso di causalità*” con l’operato dell’intermediario e (c) in subordine, “*quantificare un importo congruo quale ristoro dei danni patiti*” dal ricorrente.

Alle controdeduzioni dell’intermediario il ricorrente rispondeva con alcune note di replica, nelle quali sostanzialmente richiamava le argomentazioni già esposte.

DIRITTO

Il ricorso non merita accoglimento a motivo di quanto sarà ora esposto. Ineludibile punto di partenza del ragionamento è che oggetto delle contestazioni, sopra riepilogate, non è il merito della scelta imprenditoriale effettuata dall’intermediario (e cioè il diniego di emissione della carta di credito), bensì –alla luce di quanto dedotto- l’ “*adeguatezza*” delle modalità adottate per effettuare tale scelta. Infatti, nelle lettere allegate al ricorso si censura la mancata acquisizione di alcuni documenti, pure contemplati nelle condizioni generali dell’intermediario, la quale, a dire del ricorrente, avrebbe determinato una “*inadeguata valutazione*” tale da pregiudicare l’ “*adeguata e corretta gestione*” della richiesta, dando origine ai ‘disguidi’ in relazione ai quali è chiesto ristoro. Così fissato il perimetro della questione sottoposta a questo Arbitro, va anzitutto richiamato l’orientamento del Collegio di Coordinamento (Dec. n. 6182/2013) in tema di discrezionalità dell’intermediario nella concessione del credito, con cui (nell’attestare l’inesistenza di “*un diritto (...) alla concessione del credito*”) si è riconosciuto sussistente “*un diritto del cliente a ricevere indicazioni, anche se di carattere generale (in quanto applicazione di criteri elaborati per la generalità della clientela), ma pur sempre adeguatamente rapportate alle concrete circostanze individuali, circa le ragioni*

dell'eventuale diniego di credito". Tuttavia, come lo stesso Collegio di Coordinamento ha precisato, tale obbligazione degli intermediari – che trova origine nei principi di correttezza e buona fede, quali *"limiti"* invalicabili della *"discrezionalità tecnica di cui indiscutibilmente gli intermediari dispongono"* – non può tradursi in *"una incisione dell'autonomia decisionale"* loro spettante, motivo per cui resta ferma *"la insindacabilità degli orientamenti dell'intermediario in ordine alla concessione del credito, la sua facoltà, cioè, di valutare ogni richiesta di credito (...) sulla base di criteri suoi propri."* In altri termini, secondo il Collegio di Coordinamento, non solo è impossibile obbligare gli intermediari a concedere credito, pena la lesione della loro libertà di iniziativa economica costituzionalmente garantita; ma nemmeno è possibile che l'obbligo in capo agli intermediari di fornire chiarimenti personalizzati circa le motivazioni di un eventuale rifiuto di concessione del credito si traduca in un sindacato sui loro orientamenti decisionali.

Calando siffatti principi nel caso che ci occupa, appare chiaro che, non essendo consentito un sindacato sul merito delle valutazioni e sulle scelte discrezionali degli intermediari nell'esercizio della loro attività d'impresa, anche il controllo sulle modalità con cui siffatte valutazioni sono compiute viene giocoforza circoscritto alla sola verifica del rispetto dei generali precetti di correttezza e buona fede nello svolgimento delle indagini finalizzate alla raccolta delle *"adeguate informazioni"* prescritte dall'art. 124-bis TUB. Tuttavia, nel caso di specie il ricorrente si è limitato a contestare il *"processo valutativo sia creditizio che contrattuale"* dell'intermediario ritenendolo apoditticamente carente della *"adeguata e corretta documentazione"*, senza considerare che il vigente art. 124-bis del TUB affida ai soli intermediari (nel rispetto dei limiti sopra accennati) la scelta delle indagini più opportune al fine di raccogliere *"informazioni adeguate, se del caso fornite dal consumatore stesso e, ove necessario, ottenute consultando una banca dati pertinente"*. Né il ricorrente si è curato di circostanziare l'affermazione per cui le informazioni valutate dall'intermediario, delle quali esso ha chiaramente specificato alla sua controparte la provenienza e il contenuto, sarebbero inadeguate. Benvero, le contestazioni del ricorrente si sono appuntate esclusivamente sul rilievo, formalistico e francamente di modesta rilevanza, che l'intermediario avrebbe omissso di acquisire documenti (quali una stampa del modulo *online* sottoscritta dal ricorrente e una *"copia di un documento di identità e del codice fiscale"* del medesimo) pure contemplati nelle condizioni generali dello stesso; tuttavia, con ogni evidenza tale rilievo non può sortire l'effetto di limitare l' *"autonomia decisionale"* dell'intermediario alla luce dei principi che si sono detti, né tantomeno potrebbe viziare la scelta nei termini rappresentati in sede di ricorso.

In conclusione, sulla scorta delle osservazioni che precedono la condotta dell'intermediario appare immune da censure vuoi in relazione agli obblighi di legge in tema di verifica del merito creditizio, vuoi sotto i connessi profili di responsabilità precontrattuale. Le domande del ricorrente devono essere dunque rigettate, anche a prescindere dal fatto che del preteso danno, peraltro lamentato in maniera del tutto generica, non è stata offerta alcuna prova.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

PER QUESTI MOTIVI

Decisione N. 9004 del 12 ottobre 2016

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
MAURO ORLANDI