

## IL COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) MASSERA	Presidente
(RM) MELI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) CARATELLI	Membro designato da Associazione rappresentativa degli intermediari
(RM) PETRILLO	Membro designato da Associazione rappresentativa dei clienti

Relatore CHIARA PETRILLO

Nella seduta del 16/02/2017 dopo aver esaminato:

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

## FATTO

Con ricorso del 24 giugno 2016 il ricorrente lamentava che l'intermediario non avesse dato seguito ad un accordo di rinegoziazione, nonostante l'esistenza di tutte le condizioni e chiedeva all'Arbitro di riconoscere valido ed efficace detto accordo.

Narrava, infatti, il ricorrente di essere contitolare, insieme al coniuge, di un finanziamento contratto con l'intermediario per l'acquisto della prima casa e di aver presentato, in data 9.10.2015, richiesta per la rinegoziazione del mutuo.

Narrava ancora il ricorrente che tale richiesta veniva accolta dalla banca, che invitava i clienti a sottoscrivere l'accordo, effettivamente sottoscritto in data 6.11.2015 e inviato all'intermediario.

Il ricorrente riferiva, tuttavia, che successivamente veniva contattato dall'intermediario al fine di sottoscrivere una nuova richiesta di rinegoziazione, non essendo la prima andata a buon fine per incompletezza della documentazione, benché i ricorrenti avessero provveduto ad inviare la documentazione mancante;

A seguito della nuova richiesta, l'intermediario rifiutava di dar corso alla rinegoziazione, con la seguente motivazione: "manca la scelta di rinegoziazione".

Lamentava, dunque il ricorrente che il comportamento dell'intermediario si è dimostrato in contrasto con il dovere di correttezza e buona fede.

L'intermediario resiste alla domanda, sostenendo che la richiesta di rinegoziazione del 9.10.2015 veniva presa in carico dalla banca, che faceva avere ai richiedenti l'istanza che avrebbero dovuto sottoscrivere ed inviare alla banca, secondo le modalità ivi precise; i clienti, tuttavia, non procedevano all'invio secondo le modalità impartite: in particolare, nel plico inviato mancavano i documenti d'identità e i codici fiscali, con l'apposizione di "visto l'originale" e timbro da parte dell'ufficio postale, benché nell'accettazione della proposta di rinegoziazione che i clienti avrebbero dovuto restituire sottoscritta era chiaramente indicato che essi avrebbero dovuto "firmare...su ogni foglio presso l'Ufficio/Sportello che gestisce l'operazione di mutuo";

L'intermediario era pertanto costretto a rigettare la richiesta di rinegoziazione.

Successivamente, in data 4 febbraio 2016, i ricorrenti presentavano una nuova richiesta, in cui tuttavia non era selezionata alcuna opzione in merito al tipo di rinegoziazione. Conseguentemente, detta richiesta era rigettata.

In data 17 febbraio 2016 perveniva, infine, un'ulteriore richiesta, finalmente completa, ma anche tale domanda, alla luce delle politiche di credito e ai parametri di valutazione vigenti in quel momento, veniva rigettata.

In diritto l'intermediario affermava che, al di fuori di particolari ipotesi normative o accordi con le associazioni di categoria, gli intermediari godono di piena autonomia di giudizio in merito alle determinazioni riguardanti la concessione del credito, sottolineando peraltro che per ben due volte su tre gli ostacoli che hanno condotto al rigetto della richiesta erano imputabili a colpa del ricorrente

Quanto alla richiesta risarcitoria, l'intermediario deduceva che il ricorrente non ha allegato alcuna prova dei danni asseritamente subiti, venendo meno all'onere di cui all'art. 2697 c.c..

## DIRITTO

1. I ricorrenti sostengono l'avvenuto perfezionamento dell'accordo di rinegoziazione di un contratto di mutuo. L'intermediario si difende, tuttavia, richiamando l'attenzione del Collegio sulla necessità, esplicitata nel testo stesso della proposta, che la stessa fosse sottoscritta dai clienti presso lo sportello che gestisce l'operazione, cosa che nel caso di specie non è avvenuta.

2. In effetti dalla documentazione versata in atti risulta che i ricorrenti avrebbero firmavano il documento e lo avrebbero ritrasmesso all'intermediario, ma senza l'intermediazione dello sportello di riferimento, il cui timbro non è presente.

3. Tutto ciò premesso, risulta agli atti che l'intermediario avesse richiesto, per l'accettazione della proposta, una determinata modalità, consistente nella sottoscrizione dell'accordo presso l'ufficio postale, previa identificazione dei sottoscrittori..

4. Si verte, pertanto, in tema di forma imposta dal proponente per la conclusione del contratto. Al riguardo, l'art. 1326, co. 4, c.c., stabilisce che "*Qualora il proponente richieda per l'accettazione una forma determinata, l'accettazione non ha effetto se è data in forma diversa*".

5. Poiché risulta agli atti che le modalità indicate dall'intermediario non siano state osservate dai ricorrenti - i quali non si sono recati presso l'ufficio postale per sottoscrivere l'atto che sarebbe stato poi trasmesso all'intermediario, previa loro identificazione, mentre hanno controfirmato la proposta e direttamente proceduto all'invio alla banca – e poiché non risulta che l'intermediario abbia in seguito rinunciato alla forma richiesta, l'accordo di rinegoziazione del 16.11.2015 non può dirsi concluso.

**5.** Giacché è indubbio, tuttavia, che l'accordo di rinegoziazione pervenne all'intermediario, sia pur mancante degli elementi sopra detti, con ampio anticipo rispetto al termine di validità fissato al 25 novembre 2015, rilevante appare la valutazione del comportamento tenuto dall'intermediario nella gestione della richiesta di rinegoziazione.

**6.** Sebbene, infatti, sia indubbio che non sussiste alcun obbligo per gli intermediari di far credito o di rivedere le condizioni a cui è stato concesso un determinato credito, attenendo ciò al c.d. merito creditizio che rientra nell'autonomia gestionale della banca (si veda, per tutte, Coll. Roma, dec. n. 1004 del 3 febbraio 2016), è pur vero che il comportamento dell'intermediario in fase di valutazione e riscontro delle richieste di rinegoziazione può, ed anzi deve, andar soggetto al vaglio circa il rispetto dei canoni della buona fede e correttezza nei rapporti contrattuali.

**7.** Ed in proposito l'orientamento costante dell'ABF è nel senso di ritenere che nel caso di diniego del credito è necessario che l'intermediario collabori con il cliente fornendo adeguate informazioni in merito alle ragioni del rifiuto (Coll. Coord. dec. 6182 del 29 novembre 2013), precisando, in particolare, che "il riscontro che la banca deve dare alle richieste di informazioni dei clienti deve essere da un lato tempestivo e dall'altro idoneo a far comprendere le ragioni del diniego" (Coll. Roma, dec. n. 7328 del 31 agosto 2016).

**8.** Poiché l'intermediario non allega né prova di aver comunicato al cliente le ragioni del diniego della rinegoziazione, deve essere dichiarato illegittimo il comportamento che, lungi dall'informare tempestivamente il cliente ha esplicitato le ragioni di detto diniego per la prima volta in sede di riscontro al reclamo.

**9.** Non può accogliersi, tuttavia, la domanda di tesa a "disporre un equo indennizzo per tutti i disagi sinora provocati", poiché totalmente carente, anch'essa, sia in punto di allegazione che di prova..

**P.Q.M.**

**Il Collegio accerta l'illegittimità del comportamento dell'intermediario. Respinge nel resto.**

**Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di Euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.**

**IL PRESIDENTE**

Firmato digitalmente da  
MAURIZIO MASSERA