

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) ACCETTELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) BONACCORSI DI PATTI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) CESARO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore VINCENZO MARIA CESARO

Seduta del 05/05/2023

FATTO

Nell'atto introduttivo parte istante espone i seguenti fatti:

- i) nel mese di marzo 2022, consultava il sito *MutuiOnline* per effettuare la surroga di un mutuo;
 - ii) tra le offerte pubblicizzate riteneva conveniente quella della resistente, che prevedeva l'applicazione di un tasso fisso dell'1,40%;
 - iii) in data 4 marzo 2022 inviava all'intermediario la documentazione richiesta, ricevendo dal funzionario incaricato la disponibilità della data del 30 marzo 2022 per formalizzare la domanda di surroga e del 12 maggio 2022 per la perizia;
 - iv) dopo aver rinunciato ad offerte di surroga concorrenti, sollecitava una risposta dall'Istituto di credito;
 - v) essa perveniva soltanto il 24 giugno 2022, a distanza di oltre tre mesi dall'avvio della pratica e prevedeva condizioni più svantaggiose rispetto a quelle originariamente pubblicizzate;
 - vi) in riscontro al reclamo la Banca in data 27 settembre 2022 giustificava la variazione del tasso offerto con le mutate condizioni economico-finanziarie.
- Sulla base di questi fatti la ricorrente chiede che l'intermediario convenuto sia condannato a concludere la surroga alle condizioni pubblicate sul sito ed in subordine a risarcire il

danno, quantificabile nella differenza tra la quota interessi versati a far data dal rateo di ammortamento scaduto a giugno 2022 e quelli che avrebbe dovuto corrispondere nel caso di surroga.

Nelle controdeduzioni l'intermediario eccepisce:

- in via preliminare l'inammissibilità del ricorso in quanto nel reclamo non era contenuta la domanda di risarcimento dei danni e perché volto ad ottenere una pronuncia di condanna ad un *facere* infungibile;
- l'infondatezza delle domande tenuto conto che l'offerta del sito *MutuiOnline* non può essere considerata una proposta contrattuale e la banca non è obbligata alla stipula del finanziamento richiesto, conservando piena discrezionalità nella valutazione relativa alla concessione del credito; in ogni caso, di aver tenuto una condotta osservante dei principi di correttezza e buona fede e l'insussistenza del danno invocato da controparte.

L'intermediario conclude per il rigetto del ricorso.

In sede di repliche la parte ricorrente chiarisce, innanzitutto, che con il ricorso introduttivo il ricorrente ha chiesto che l'ABF verifichi la condotta tenuta dall'intermediario a seguito della richiesta di surroga ed in particolare accerti se essa è rispondente a quanto pubblicizzato in merito ai tempi di definizione della pratica di surroga, sul rispetto dei quali il cliente consumatore ha fatto affidamento.

DIRITTO

Parte ricorrente afferma la responsabilità dell'intermediario per i ritardi nella gestione di una richiesta di surroga di un mutuo stipulato con altro intermediario, che avrebbe determinato la variazione *in peius* delle condizioni originariamente offerte.

Chiede la condanna dell'intermediario alla stipula del contratto di mutuo alle condizioni originariamente pubblicizzate e, in subordine, il risarcimento del danno.

L'intermediario eccepisce in via preliminare l'inammissibilità della domanda principale, in quanto volta ad ottenere la condanna ad un *facere* infungibile e una pronuncia di natura costitutiva nonché della domanda risarcitoria in quanto non contenuta nel reclamo.

Per quanto concerne l'eccezione di inammissibilità della domanda principale si rammenta che secondo costante orientamento dell'Arbitro, a cui si intende dare continuità, le domande aventi natura costitutiva, o comunque dirette ad ottenere la condanna dell'intermediario a un *facere* infungibile, sono sottratte alla competenza dell'Arbitro.

In relazione alla eccezione di inammissibilità della domanda risarcitoria si rileva che il ricorrente, con il reclamo del 29 luglio 2022, ha contestato l'offerta formulata dalla Banca, in quanto pervenuta a distanza di oltre tre mesi dall'avvio della pratica e contenente condizioni più svantaggiose rispetto a quelle originariamente pubblicizzate.

La domanda risarcitoria risulta una conseguenza della condotta già contestata con il reclamo.

Ed invero, deve ritenersi che il cliente non può chiedere nel ricorso il risarcimento del danno anche quando tale richiesta non sia stata formulata nel reclamo, qualora il danno lamentato sia conseguenza immediata e diretta della medesima condotta dell'intermediario segnalata nel reclamo.

Procedendo nell'esame del merito della controversia i fatti sono i seguenti:

- nei primi giorni del mese di marzo 2022, il ricorrente ricercava sulla piattaforma *MutuiOnline* una banca per effettuare la surroga del mutuo;
- dalla consultazione del sito l'offerta della resistente conteneva le condizioni più convenienti;
- in data 30 marzo 2022 il ricorrente trasmetteva la richiesta di surroga, sottoscrivendo il modulo allegato dalla resistente, che prevedeva un tasso fisso nella misura del 1,4%;

- dopo la presentazione della domanda di surroga, veniva fissata per il 12 maggio 2022 la data della perizia;
- non avendo ricevuto notizie in ordine all'esito dell'istruttoria, con comunicazioni trasmesse a mezzo mail tra la fine di maggio e giugno 2022 sollecitava un riscontro;
- in data 6 giugno 2022 il funzionario dell'intermediario comunicava al ricorrente che sarebbe stato contattato il giorno successivo, per organizzare in tempi brevi la surroga;
- non avendo ricevuto riscontro, il 24 giugno 2022 il ricorrente trasmetteva una nuova comunicazione di sollecito;
- in pari data faceva seguito la risposta del funzionario incaricato, il quale comunicava che le condizioni economiche indicate nel modulo erano state rifiutate in considerazione del mutamento dello scenario economico e dei tassi e che, di conseguenza, sarebbe stato possibile stipulare il contratto ad un tasso fisso del 2,82%.

Sulla base di questi fatti si rileva innanzitutto che le condizioni economiche pubblicizzate sul sito *MutuiOnline* non hanno natura di proposta contrattuale, avendo piuttosto un valore meramente informativo.

In particolare come rilevato dall'Arbitro Bancario Finanziario, la menzionata piattaforma è volta «a fornire un quadro comparativo delle condizioni offerte sul mercato dei mutui dagli intermediari che su di esso operano» sicché il privato non può «rivendicare poi, a mera richiesta, la conclusione di un contratto sulla base di quelle condizioni» (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 2226/2016; Collegio di Bologna, decisione n. 8480/2018; Collegio di Napoli, decisione n. 4578/2019).

Nel caso di specie riveste, invece, natura di proposta contrattuale il modulo sottoscritto dal ricorrente in data 30 marzo 2022, riportante le condizioni pubblicizzate sulla menzionata piattaforma.

Questa proposta è stata sottoposta alla valutazione meramente discrezionale della resistente ove si consideri che secondo l'orientamento consolidato dei Collegi ABF non sussiste un generale obbligo di contrarre in capo agli intermediari (cfr., *ex multis*, Collegio di Roma, decisione n. 2364/2015; Collegio di Roma, decisione n. 4996/2016).

Ne consegue che l'Arbitro non può sostituirsi all'intermediario nella valutazione della scelta se contrarre o meno, in quanto demandata alla discrezionalità di quest'ultimo (così Collegio di Roma, decisione n. 84/2018).

Posta la discrezionalità dell'intermediario nel concedere il credito e nella determinazione delle condizioni del finanziamento, nello stesso tempo risulta pacifico che nell'esercizio dell'attività creditizia esso è tenuto ad adottare comportamenti conformi ai canoni di buona fede e correttezza.

Pertanto, si procede nella verifica se la condotta della Banca sia stata lesiva della regola generale di buona fede e tale da ingenerare un legittimo affidamento in ordine alla conclusione del contratto alle condizioni offerte.

A tal riguardo, si rileva che tra la data di presentazione della domanda di surroga alle condizioni offerte sulla piattaforma *MutuiOnline* (domanda del 30 marzo 2023) e quella in cui il funzionario incaricato ha comunicato che la stipula del contratto sarebbe stata possibile a diverse condizioni (comunicazione del 24 giugno 2022), sono trascorsi tre mesi.

Questo periodo di tempo può ritenersi congruo per deliberare le condizioni da applicare alla richiesta di surroga della parte ricorrente.

Tuttavia, assume rilevanza la circostanza riferita dallo stesso intermediario che la pratica è stata definitivamente deliberata in data 4 maggio 2022, mentre soltanto in data 24 giugno 2022 il ricorrente ha ricevuto notizie sulle condizioni della surroga.

Tale condotta della resistente non può ritenersi conforme al canone di buona fede, che secondo consolidato orientamento dell'Arbitro impone un obbligo di informazione in tempi congrui.

Si procede a questo punto nell'esame della domanda di risarcimento del danno.

Il ricorrente chiede la condanna dell'intermediario al risarcimento del danno patrimoniale pari alla differenza tra la quota interessi versati a far data dal rateo di ammortamento scaduto a giugno 2022, determinati secondo le condizioni del mutuo di cui aveva chiesto la surroga, e la quota interessi che avrebbe dovuto versare se la resistente avesse operato la surroga nel termine che andava pubblicizzando.

Orbene, fatta salva la premessa già ricordata che le condizioni pubblicizzate non rappresentano un'offerta contrattuale dell'intermediario, si rileva che non risulta prodotta in atti la copia del contratto di mutuo stipulato con il terzo intermediario. Sicché, manca la prova documentale di uno dei criteri per la quantificazione del danno patrimoniale, secondo il metodo di calcolo prospettato dal ricorrente.

Pertanto, la domanda di risarcimento dei danni non è meritevole di accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accerta l'illegittimità del comportamento dell'intermediario per la negligente gestione della pratica. 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
PIETRO SIRENA