

## COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) MARINARI	Presidente
(BO) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LEMME	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) IELASI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) CAPILLI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIULIANO LEMME

Seduta del 19/03/2024

### FATTO

1. Con ricorso del 28.9.2023, parte ricorrente deduceva quanto segue:

- agli inizi del mese di giugno 2022 i ricorrenti si recavano presso una filiale dell'intermediario al fine di richiedere un mutuo per l'acquisto di un immobile al grezzo che sarebbe andato all'asta il successivo 16.6.2022;
- nell'occasione, l'adetta li rassicurava, tenuto conto delle loro possibilità economiche rispetto all'ipotizzabile importo del mutuo (€ 200.000,00 circa), e li invitava a tornare per aprire la pratica una volta che si fossero, eventualmente, aggiudicati l'immobile;
- aggiudicatisi l'immobile, i ricorrenti tornavano presso la filiale, ove veniva rilasciato il PIES, venendo però comunicato di ripresentarsi non appena avessero ricevuto anche la comunicazione di avvenuta aggiudicazione da parte della Cancelleria del Tribunale di Bologna;
- ottenuto tale provvedimento, la richiesta veniva "caricata" dalla banca il 18.7.2022;
- la filiale era dunque ben a conoscenza della richiesta, delle somme a saldo e anche della tempistica (saldo prezzo entro 120 gg. dalla data di aggiudicazione), chiaramente indicata nell'avviso di vendita;



- sul finire del mese di agosto, non avendo saputo più nulla sulla pratica, il ricorrente tornava per l'ennesima volta in filiale parlando, nell'occasione, direttamente con il direttore che, il 26.8.2022, chiedeva una integrazione della documentazione riferita alla cointestataria;
- la preoccupazione del ricorrente era quella di non ricevere in tempo la somma necessaria al saldo del prezzo la cui scadenza, come da documentazione a mani della filiale, era fissata al 14.10.2022;
- a questo punto, dopo due mesi di totale inerzia della banca, il 7.9.2022 veniva incaricato il perito;
- in seguito, la banca si era avveduta che l'immobile era in costruzione (privo, sostanzialmente, delle finiture e degli impianti) per cui la domanda di mutuo avrebbe dovuto essere impostata diversamente;
- veniva quindi predisposta immediatamente una nuova domanda di mutuo, in cui, di fatto, veniva ricaricata la precedente domanda ma indicando quale scopo "costruzione" e incaricando nuovamente il perito;
- essendo oramai imminente la scadenza del termine per il saldo prezzo, si vedevano costretti a sollecitare, a mezzo di avvocato, con pec del 11.10.2022 ore 11:20, il rispetto delle tempistiche;
- mezz'ora dopo, a soli due giorni dalla scadenza del termine per il saldo prezzo dell'aggiudicazione, con la solita modalità e laconicità, veniva inviato dall'intermediario un altro messaggio di "domanda di mutuo non portata a buon fine";
- in seguito a reclamo, la banca riconosceva di non essersi avveduta che l'immobile era al grezzo e di non avere, quindi, correttamente impostato la domanda di mutuo, tentando di porvi rimedio con la nuova domanda di mutuo del 26.9.2022 e il reincarico al perito avvenuto il 29.9.2022 e limitandosi poi ad affermare, rispetto alla contestata ripetuta *mala gestio* della posizione, che le domande di mutuo devono essere attentamente valutate;
- l'istituto di credito ha mancato totalmente, per sua stessa ammissione, di esaminare attentamente la domanda di mutuo, ingenerando negli stessi l'aspettativa che sarebbe stata accolta;
- tale *mala gestio* ha comportato, per i ricorrenti, la perdita dell'importo versato a titolo di caparra per la partecipazione all'asta della procedura esecutiva, pari a € 29.745,00.

Atteso l'esito negativo del reclamo, si rivolgeva a questo Arbitro.

2. Si costituiva in giudizio l'intermediario, eccependo quanto segue:

- ai clienti veniva consegnato un primo PIES non vincolante avente scadenza 30 giugno 2022;
- dopo che i clienti avevano sottoscritto la richiesta in data 18 luglio 2022, veniva consegnato loro un nuovo PIES, espressamente non vincolante per la banca in quanto subordinava il buon esito della richiesta all'approvazione di tutta la documentazione fornita dal cliente;
- la banca ha avuto contezza dell'importo dell'impegno economico assunto dal cliente soltanto quando questi le inviava, in data 24.10.2022, la comunicazione di



cancelleria, contenente l'importo dell'immobile e le somme residue da versare a saldo, informazioni non riportate nella mail inviata dal custode;

- i clienti hanno dunque partecipato all'asta e versato la cauzione assumendo il rischio che la richiesta di mutuo non venisse accolta dalla banca, la quale ha potuto valutarla solo una volta ottenuta tutta la documentazione;
- dalla disamina della documentazione è emersa la necessità di verifiche suppletive, con conseguente richiesta di integrazione ai clienti in data 26.8.2022;
- alla luce di quanto rilevato nella perizia, l'immobile è stato ritenuto inadatto a garantire il credito, con conseguente diniego del mutuo;
- alla luce di quanto riferito, non è stata ingenerata nei clienti alcuna aspettativa circa l'esito positivo della richiesta, essendogli sempre stato ribadito nel corso dell'istruttoria che tale esito dipendeva dalle risultanze dei vari accertamenti svolti.

Concludeva dunque per il rigetto del ricorso.

3. Nelle repliche, la ricorrente rilevava di aver avuto vari contatti con l'intermediario, il quale aveva comunque avuto la relazione del CTU del Tribunale che aveva descritto l'immobile consentendo la sua valutazione; replica l'intermediario che, prima della comunicazione dell'ufficio vendite del Tribunale di Bologna, non era possibile procedere ad una valutazione dell'immobile.
4. In sintesi, le parti hanno così precisato le proprie conclusioni:

*Parte ricorrente:*

*“accertare e dichiarare la responsabilità precontrattuale e/o, comunque, l'illegittimità del comportamento dell'intermediario e, conseguentemente, disporre che l'intermediario...corrisponda al ricorrente la somma di € 29.745...”.*

*Parte resistente:*

*“rigettare il ricorso...in subordine, definire la ripartizione tra le parti del danno in esame, in misura proporzionale alle rispettive effettive responsabilità e in particolare ai sensi dell'art. 1227, 1 e 2 comma c.c....”.*

## DIRITTO

1. Oggetto del contendere è il comportamento dell'intermediario che, a fronte di una prima valutazione positiva della possibilità di concedere il mutuo, sostanziatasi poi nella consegna del PIES, ha successivamente negato il finanziamento, sostenendo che questo non era concedibile atteso lo stato ed il valore dell'immobile.

In particolare, il comportamento dell'intermediario andrà valutato sia nei tempi, che il ricorrente assume essersi protratti eccessivamente, sia nel merito, dal momento che lo stesso ricorrente sostiene in questa sede che il motivo principale del diniego sia stato la condizione “a grezzo” dell'immobile, che viceversa la banca doveva conoscere già al momento della presentazione della domanda.

2. Sotto il primo profilo, risulta in atti che, all'atto della richiesta di mutuo, veniva consegnato alla banca l'avviso di vendita del Tribunale che, tra l'altro, conteneva la dizione “*si tratta di una fabbricato in fase di costruzione, esso si trova allo stato grezzo*”

delle finiture”.

Dunque, effettivamente la banca era stata messa in grado fin dall’inizio di valutare correttamente la richiesta e le condizioni del mutuo, poi confermate nel PIES del 22.6.2022, ed il relativo valore dell’immobile, ingenerando un legittimo affidamento circa il buon esito della pratica.

Inoltre, alla luce dei tempi necessari per il pagamento del saldo dovuto all’esito dell’aggiudicazione, chiaramente indicati dal ricorrente alla banca, risulta effettivamente eccessivo il tempo intercorso tra la prima domanda (18.7.2022) ed il suo esame, all’esito del quale, incaricato il perito solo il 7.9.2022, l’intermediario comunicava che lo stato a grezzo dell’immobile (che la banca, usando la diligenza professionale, avrebbe dovuto già conoscere) era incompatibile con la domanda precedentemente proposta, costringendo i ricorrenti, il 26.9.2022, ossia a pochi giorni dalla scadenza del saldo del prezzo, a proporre una nuova domanda, che poi non veniva accolta.

L’insieme di tali circostanze fa ritenere al Collegio che il comportamento dell’intermediario non sia stato conforme ai canoni di correttezza, buona fede e professionalità dovuti dalle banche nei confronti dei propri clienti. Sul punto, pur confermando in linea di principio l’insindacabilità delle scelte degli intermediari nella stipula dei contratti con la clientela, è orientamento costante dell’Arbitro che la violazione dei suddetti canoni comportamentali abbia come conseguenza la condanna dell’intermediario al risarcimento del danno patito dal cliente (Coll. Roma, dec. 13097/2022; Coll. Bologna, dec. 20421/2022); sempre, ovviamente, che tale danno sia provato dal ricorrente.

3. Accertata così la censurabilità del comportamento dell’intermediario, occorre verificare se questo abbia comportato un danno per parte ricorrente, ed in che misura.

Si ricorda, infatti, che è comunque necessario che tale danno venga almeno presuntivamente provato sia nel nesso di causalità, che nel suo ammontare (cfr. Coll. Milano, dec. 215/2024).

Nel caso di specie, ritiene il Collegio che il pregiudizio subito da parte ricorrente possa essere dimostrabile sotto due aspetti:

- a. anzitutto, in quanto l’offerta è stata presentata a seguito di un primo colloquio positivo con la banca, confermato da un PIES del 22.6.2022 e da un successivo PIES del 18.7.2022. Al riguardo, il Collegio certamente non ignora che tale documento non è vincolante per la banca, ma al tempo stesso rileva che le motivazioni per cui è stato successivamente negata la concessione del finanziamento, come già evidenziato, avrebbero potuto essere rilevate sin dal primo momento, ove l’Istituto avesse usato la diligenza professionale. Ritiene dunque il Collegio che il comportamento della banca abbia contribuito ad ingenerare un affidamento che è stato determinante per la presentazione dell’offerta;
- b. secondariamente, in quanto, come parimenti si è detto, la banca ha ingiustificatamente tardato ad espletare le formalità necessarie a dar seguito alla domanda di mutuo presentata formalmente il 18.7.2022. Risulta infatti che - nonostante la banca fosse a conoscenza del termine essenziale per il pagamento del saldo - solo il 26.8.2022 contattava parte ricorrente per chiedere documentazione integrativa, e solo in seguito, avvedutasi (tardivamente) che l’immobile era allo stato di grezzo, chiedeva al cliente di presentare una nuova domanda, in data 26.9.2022, comunicando poi il rigetto di tale domanda il giorno 11.10.2022, quando era ormai inevitabilmente impossibile per parte ricorrente



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

proporre analogha richiesta ad altro intermediario. In altri termini, ove la banca fosse stata i) diligente nel rilevare sin dall'inizio lo stato dell'immobile; ii) tempestiva nell'espletare le formalità necessarie all'esame della richiesta di finanziamento, ciò avrebbe consentito a parte ricorrente di presentare altre domande di mutuo.

Tenuto conto di tali elementi, il danno può essere quantificato nell'importo della caparra depositata all'atto della domanda di aggiudicazione, che la ricorrente ha definitivamente perso.

3. Quanto, infine, alla domanda di condanna al pagamento delle spese legali, secondo l'orientamento costante dei Collegi, seguito alla nota dec. 3498/2012 del Collegio di Coordinamento, questa è fondata solo nella misura in cui la particolare complessità della controversia abbia reso necessaria l'assistenza di un legale (Coll. Bologna, dec. 2150/2023). Al riguardo, ritiene il Collegio che tale elemento non ricorra nel caso di specie, con il conseguente rigetto della domanda.

### PER QUESTI MOTIVI

**Il Collegio – in parziale accoglimento del ricorso – riconosce il diritto del ricorrente al risarcimento del danno nella misura di euro 29.745,00 (ventinovemilasettecentoquarantacinque/00), oltre interessi legali dalla data del reclamo.**

**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  
MARCELLO MARINARI