

COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

(BA) TUCCI	Presidente
(BA) VITERBO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) NUZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) BUSSOLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BA) BOTTALICO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FILIPPO BOTTALICO

Seduta del 09/02/2026

FATTO

Il ricorrente espone di aver avviato in data 20/03/2025, unitamente all'aderente al ricorso, presso una filiale dell'intermediario odierno resistente una pratica di surroga del mutuo per circa €100.000,00; aggiunge che, dopo aver fornito tutta la documentazione e dopo la perizia, il 04/06/2025 ha aperto il conto corrente, su richiesta della banca.

Evidenzia che, prima di decidere sulla delibera, il personale di filiale ha più volte riferito verbalmente che la surroga sarebbe stata accettata solo con la sottoscrizione di ulteriori polizze (salute/vita).

Segnala di aver proposto reclami il 26/06/2025, 14/07/2025, 19/07/2025, chiedendo la prosecuzione senza vincoli o una motivazione scritta in caso di rifiuto, ma la pratica non è stata né istruita né respinta.

Dichiara che il 19/09/2025 la filiale ha confermato che risultava "congelata".

Chiede quindi *"all'ABF di accertare e dichiarare la condotta illegittima [della resistente] per la mancata gestione della [...] domanda di surroga"*.

Chiede inoltre di ordinare alla banca: "

- *la riattivazione e valutazione formale della pratica entro un termine congruo;*
- *l'eliminazione di ogni vincolo commerciale non previsto dalla legge (es. polizze assicurative non obbligatorie);*
- *in subordine, la motivazione scritta e documentata dell'eventuale rifiuto, basata su criteri oggettivi di merito creditizio"*.

Chiede *"infine il risarcimento dei danni eventualmente subiti, inclusi ritardi, costi (es. €34 per apertura conto corrente) e opportunità perse, come da valutazione dell'ABF"*.

Costituitosi, l'intermediario ricostruisce i fatti oggetto di ricorso, precisando che – esperita la fase istruttoria ed esaminata la documentazione precedentemente raccolta – il personale della filiale il 26/06/2025 incontrava il ricorrente e gli rappresentava le prime difficoltà riscontrate in fase di valutazione della richiesta di surroga.

Aggiunge che il medesimo giorno il cliente inoltrava un primo reclamo nel quale asseriva il diritto alla surroga, cui l'ufficio reclami rispondeva chiarendo che non sussisteva alcun obbligo da parte della banca di concedere un finanziamento per surroga, in quanto *“la banca subentrante può scegliere se concedere o meno il nuovo finanziamento, alla luce della propria normativa interna e di proprie valutazioni commerciali o di rischio”*.

Fa presente che il 03/07/2025 il personale della filiale convocava il cliente e gli spiegava che la pratica di surroga non poteva esser perfezionata per la posizione reddituale non adeguatamente congrua, nonché per ragioni commerciali.

Eccepisce l'inammissibilità ed improcedibilità della richiesta di riattivazione e valutazione formale della pratica entro un termine congruo, poiché volta ad ottenere una condanna ad un *facere* infungibile.

Ritiene che tale eccezione abbia carattere assorbente anche rispetto alle conseguenti richieste.

Fa presente che la valutazione sostanziale su una domanda finalizzata ad imporre il vaglio e l'attuazione di una pratica di surroga all'istituto di credito implicherebbe per l'Arbitro l'esame di questioni attinenti al merito creditizio – rientranti nell'ambito dell'attività di impresa della banca – alla quale il Collegio non può in ogni caso sostituirsi imponendo la concessione di un finanziamento (cfr. Collegio di Bari, decisione n. 23196/2022).

Ad ogni buon conto, osserva che nell'offerta commerciale è stato precisato che non sussiste, in capo ai clienti, un diritto ad ottenere la concessione del credito o ad ottenerlo a certe condizioni, né in capo alla banca un obbligo a contrarre.

Quanto alla gestione della domanda di surroga, fa presente di aver raccolto tutta la documentazione reddituale, catastale e bancaria necessaria ad eseguire una compiuta valutazione, come riconosciuto dallo stesso ricorrente nel reclamo del 21/07/2025.

Fa presente che, nel comunicare il diniego durante il colloquio del 03/07/2025, ha precisato *“concrete circostanze individuali, circa le ragioni del diniego di credito”*,

Ritiene priva di pregio l'affermazione del ricorrente secondo cui la surroga sarebbe stata accettata solo con la sottoscrizione di ulteriori polizze (salute/vita).

Fa presente infatti che, come anche chiaramente indicato nell'offerta commerciale, l'unica polizza obbligatoria per legge è la polizza incendio, mentre ogni altra tipologia di polizza legata al finanziamento è *“facoltativa e non vincolante per ottenere il mutuo o per ottenerlo a condizioni agevolate”*.

Precisa che, nell'ambito della normale attività commerciale e in maniera del tutto trasparente, ha proposto i propri prodotti di tutela come alternativa agli analoghi prodotti che il ricorrente ha dichiarato di possedere, con la finalità di offrire una chiara rappresentazione dei costi della polizza della banca.

Evidenzia che la domanda di surroga, accettata la proposta commerciale, è stata inserita con la presenza della polizza, come da richiesta dei clienti che hanno regolarmente firmato tale documento.

Ritiene non ravvisabile in tale prospettazione commerciale alcuna coercizione in quanto i clienti erano liberi di non accettare la proposta e richiedere la surroga mantenendo la loro copertura assicurativa.

Quanto alla richiesta di motivazione scritta e documentata dell'eventuale rifiuto, basata su criteri oggettivi di merito creditizio, ribadisce di aver già manifestato le ragioni del diniego durante il colloquio del 03/07/2025, facendo presente che, in ottica di massima trasparenza e correttezza, è disponibile ad inviare formale comunicazione scritta ai clienti specificando che le ragioni del diniego alla surroga sono di natura reddituale e commerciale.

Con riferimento alla richiesta risarcitoria, richiama l'orientamento della giurisprudenza di legittimità secondo cui, affinché si possa configurare una responsabilità precontrattuale dell'intermediario ex art. 1337 c.c., *“è necessario che tra le parti siano in corso trattative; che le trattative siano giunte ad uno*

stadio idoneo a far sorgere nella parte che invoca l'altrui responsabilità il ragionevole affidamento sulla conclusione del contratto; che la controparte, cui si addebita la responsabilità, le interrompa senza un giustificato motivo; che, infine, pur nell'ordinaria diligenza della parte che invoca la responsabilità, non sussistano fatti idonei ad escludere il suo ragionevole affidamento sulla conclusione del contratto".

Al riguardo, osserva che la pratica di surroga era in fase istruttoria e che la mera valutazione di fattibilità non può intendersi come impegno a concludere il contratto, né esser interpretata come ragionevole affidamento su una positiva conclusione del credito.

Ritiene pertanto che il rifiuto di concedere il finanziamento sia stato manifestato nel rispetto dei canoni di cui all'art. 1337 c.c. relativamente alla conduzione delle trattative.

Ad ogni buon conto, evidenzia che i ricorrenti non individuano quali siano i danni e da cosa siano derivati, atteso che la surroga era in mera fase istruttoria e potenziale e che gli stessi non hanno sostenuto alcuna spesa in relazione alla domanda di surroga e, stante la mera fase preliminare della stessa, non possono neppure affermare una *"perdita delle chance di eventuali stipulazioni con altri soggetti di contratti altrettanto o maggiormente vantaggiosi"*.

Fa presente, inoltre, che il ricorrente non ha allegato alcuna proposta di condizioni migliorative emessa da altri intermediari con cui suffragare la doglianza.

Dichiara che in ottica puramente conciliativa, comprendendo il malcontento per il rifiuto della domanda, posto che i clienti hanno già provveduto alla chiusura del conto corrente, si impegna a rimborsare le spese del presente ricorso unitamente ai canoni fino ad oggi addebitati (€ 34,00).

L'intermediario, duque, chiede:

"In via pregiudiziale:

- *dichiarare inammissibile la domanda e l'improcedibilità del ricorso, poiché la domanda è volta ad ottenere una condanna ad un fare infungibile.*

Nel merito:

- *accertare il corretto operato della Banca;*
- *dichiarare l'inaccoglibilità del ricorso in quanto infondato in fatto e diritto;*
- *rigettare la richiesta risarcitoria in quanto infondata in fatto ed in diritto e comunque generica e non supportata da alcun elemento di prova;*
- *dichiarare la cessata materia del contendere alla luce della rappresentata disponibilità della Banca al rimborso delle spese di ricorso e dei canoni di conto".*

In sede di repliche, il ricorrente evidenzia l'infondatezza dell'avversa eccezione preliminare, atteso che il ricorso non mira a imporre la concessione di un mutuo, ma a far accertare la violazione degli obblighi di correttezza, buona fede e trasparenza che la banca era tenuta a rispettare nella fase precontrattuale.

Dichiara che la propria domanda rientra pienamente nella competenza dell'Arbitro, in quanto volta ad ottenere l'accertamento di una condotta scorretta, la dichiarazione dell'inadempimento informativo e il risarcimento dei danni conseguenti.

Sostiene che la condotta della resistente viola i doveri sanciti dall'art. 1337 c.c. e dagli artt. 117 e 125-novies T.U.B., in quanto la banca non ha comunicato l'esito della valutazione in modo scritto e motivato, non ha condotto alcuna verifica creditizia effettiva e ha esercitato indebite pressioni commerciali legate a prodotti assicurativi facoltativi, così compromettendo la fiducia e l'affidamento legittimo dei ricorrenti, che avevano fornito ogni documentazione e confidavano in una gestione leale della loro richiesta.

Nega di aver ricevuto alcuna risposta formale o informale sulla pratica di surroga sia il 26/06/2025 che il 03/07/2025, osservando che nessuna comunicazione scritta o orale attestante un diniego è mai stata ricevuta.

Fa presente che nel successivo incontro del 19/09/2025 i referenti della filiale hanno dichiarato che la pratica *"non era stata bocciata, ma semplicemente non lavorata"*.

Sostiene che la permanenza presso la resistente di un conto rimasto inattivo per tutto il periodo da luglio a settembre 2025 smentisce in modo inequivocabile la tesi della banca secondo cui il 03/07/2025

sarebbe stato comunicato un diniego; conferma che fino a settembre 2025 la pratica risultava semplicemente sospesa ma non respinta, e dimostra che i ricorrenti sono rimasti in attesa di un esito positivo della surroga, confidando nelle assicurazioni della filiale e subendo nel frattempo costi ingiustificati di tenuta conto.

Aggiunge che il proprio commercialista di fiducia, che ha partecipato all'incontro in filiale del 03/07/2025, concorda nell'affermare che, durante tale colloquio, non è stato comunicato alcun diniego o giudizio di non solvibilità, ma è stato esclusivamente affrontato il tema della richiesta da parte della filiale di sottoscrivere polizze assicurative accessorie non obbligatorie come condizione implicita per la prosecuzione della surroga; il consulente, interpellato in quella sede per chiarire la natura della condotta bancaria, ha precisato che tale pratica era contraria ai principi di correttezza e alle disposizioni IVASS, invitando il personale di filiale a riesaminare la posizione senza imporre prodotti accessori.

Sostiene che le presunte ragioni reddituali e commerciali addotte dalla banca non trovino alcuna evidenza documentale o istruttoria, in quanto non sono mai state comunicate ai clienti in forma scritta, come imposto dall'art. 125-*novies* T.U.B. e dalla comunicazione Banca d'Italia del 22/10/2007 e sono introdotte retroattivamente per legittimare un comportamento che, nei fatti, è consistito nel bloccare la pratica a seguito del rifiuto dei ricorrenti di sottoscrivere polizze assicurative non obbligatorie. Ritiene che tale comportamento integri una pratica commerciale scorretta, vietata dal provvedimento IVASS n. 97/2020 e dalla comunicazione Banca d'Italia del 26/08/2019.

Fa presente che le dichiarazioni della banca sulla presunta "non congruità reddituale" sono manifestamente infondate, atteso che i ricorrenti sono titolari, sin dal 29/09/2023, di un mutuo attivo presso altra banca per un importo di € 110.000,00, superiore a quello richiesto alla convenuta, con tasso fisso 3,85% e rata mensile di € 805,41, regolarmente adempiuto per oltre diciotto mesi prima ancora della presentazione della richiesta di surroga alla resistente.

Tanto premesso, evidenzia che la banca ha rimborsato solo le spese di conto corrente (€ 34,00), ma resta il danno economico derivante dal maggior onere sostenuto con il mutuo in essere presso altra banca.

Ritiene infatti che se la surroga fosse stata perfezionata alle condizioni offerte dalla resistente (tasso 2,25%) avrebbe risparmiato € 136,00 al mese rispetto al tasso attuale (3,85%), per cui il danno per il periodo luglio–dicembre 2025 è quantificabile in € 816,00, oltre interessi legali.

Chiede quindi di:

1. *Dichiarare infondata l'eccezione di "facere infungibile" e confermare la piena competenza dell'Arbitro a giudicare sulla correttezza del comportamento dell'intermediario;*
2. *Accertare la falsità delle dichiarazioni [della resistente] circa il presunto colloquio del 3 luglio 2025 e la pretesa comunicazione dei motivi di rifiuto;*
3. *Riconoscere la violazione degli obblighi di correttezza, trasparenza e buona fede nella gestione della domanda di surroga;*
4. *Condannare [la resistente] al risarcimento del danno pari a € 816,00, oltre interessi legali e rivalutazione;*
5. *Disporre la trasmissione della decisione alla Banca d'Italia – Servizio Tutela Clienti, per gli accertamenti sulle pratiche commerciali scorrette emerse".*

All'atto delle controrepliche l'intermediario eccepisce l'inammissibilità della testimonianza scritta del commercialista prodotta dal cliente, in quanto il procedimento dinanzi all'ABF non prevede il ricorso alla prova testimoniale.

Ritiene privo di pregio l'allegato denominato "*scritto a mano*" non essendo possibile desumere alcunché atteso che non è dato comprendere chi lo abbia scritto e quando.

Ritiene altresì infondata la tesi secondo cui l'apertura del conto corrente debba essere considerata quale prova della fattibilità della surroga, atteso che i ricorrenti hanno aperto il conto corrente cinque giorni dopo aver presentato tutta la documentazione utile ad avviare l'istruttoria della richiesta di

surroga e all'atto dell'apertura di tale rapporto la pratica di surroga era ancora in una fase iniziale (raccolta domanda e documentazione).

Aggiunge che i ricorrenti hanno mantenuto aperto il conto corrente anche dopo aver ricevuto l'informativa da parte del personale della filiale sull'impossibilità di perfezionare la pratica, per cui gli stessi hanno aperto e chiuso il conto corrente sulla scorta di loro valutazioni, non correlate all'andamento della pratica di surroga.

Ad ogni buon conto, in ottica di massima trasparenza e correttezza, rinnova la propria disponibilità ad inviare formale comunicazione scritta ai ricorrenti specificando che le ragioni del diniego alla surroga sono di natura reddituale e commerciale.

Quanto alla domanda risarcitoria, evidenzia che il diniego della surroga è avvenuto in fase istruttoria, circostanza che invalida l'ipotesi di responsabilità precontrattuale ex art. 1337 c.c.

Ritiene inammissibile la modifica dell'istanza risarcitoria nelle repliche in € 816,00 in quanto non coerente con quanto richiesto nel ricorso e nel reclamo.

Ad ogni modo, rileva che che nemmeno in sede di repliche sono state fornite prove a supporto della domanda, pertanto non è dato comprendere l'*an* ed il *quantum* della nuova richiesta e non si ravvede il danno, dal momento che il ricorrente non ha sostenuto alcuna spesa in relazione alla domanda di surroga e, stante la mera fase preliminare della stessa, nemmeno può affermare una perdita di *chance* di eventuali stipulazioni con altri soggetti di contratti altrettanto o maggiormente vantaggiosi.

Ritiene infine inammissibile la richiesta di trasmissione della decisione alla Banca d'Italia perché non presente nel ricorso e nel reclamo ed in ogni caso fuori dalla competenza dell'Arbitro; precisa che il ricorrente ha già presentato esposto alla Banca d'Italia e ha ricevuto riscontro.

DIRITTO

Sulla base di quanto prospettato dalle parti e della documentazione agli atti, l'oggetto dell'odierna controversia attiene alla mancata concessione da parte dell'intermediario resistente di un mutuo in surroga ed alla sussistenza di una responsabilità precontrattuale della banca in sede di trattative.

Risulta incontestata tra le parti l'esistenza di trattative al fine della concessione di un mutuo in surroga. Con riferimento allo stadio cui sono giunte le trattative e alla condotta tenuta dall'intermediario, risulta altrettanto incontestato tra le parti che:

- la richiesta di surroga è stata presentata il 20/03/2025, sulla base di una proposta commerciale ricevuta in pari data;
- come evincibile dal reclamo del 21/07/2025 e confermato dalla banca nelle controdeduzioni, in data 30/05/2025 veniva ultimata la consegna dei documenti richiesti: copia buste paga e CUD 2024-2025; CRIF aggiornata, perizia immobile, polizza incendio/scoppio in corso di validità e altri documenti non meglio specificati;
- il 04/06/2025 il ricorrente provvedeva all'apertura di un rapporto di conto corrente con la resistente.

Le parti non concordano, invece, sul prosieguo delle trattative in quanto:

- l'intermediario sostiene che, esperita la fase istruttoria ed esaminata la documentazione, il personale della filiale il 26/06/2025 ha incontrato il ricorrente per rappresentargli le prime difficoltà riscontrate in fase di valutazione della richiesta di surroga e il 03/07/2025 lo ha convocato per spiegargli che la pratica di surroga non poteva esser perfezionata per la posizione reddituale non adeguatamente congrua, nonché per ragioni commerciali;
- il ricorrente sostiene che la direttrice della filiale avrebbe vincolato l'accettazione della pratica alla sottoscrizione di polizze assicurative aggiuntive, non obbligatorie per legge, e che né il 26/06/2025 né il 03/07/2025 avrebbe ricevuto una risposta formale o informale sulla pratica di surroga, mentre nel successivo incontro del 19/09/2025 i referenti della filiale avrebbero dichiarato che la pratica "*no n era stata bocciata, ma semplicemente non lavorata*".

Si deve evidenziare che:

- nel riscontrare il reclamo del 26/06/2025 con il quale il cliente si doleva della subordinazione della concessione del mutuo alla sottoscrizione di polizze assicurative aggiuntive, con nota dell'11/07/2025 la banca – oltre a negare tale circostanza – rappresentava che la domanda di surroga era *“tuttora in esame”*;
- nessun riferimento al diniego alla concessione della surroga si rinviene nella successiva lettera della banca del 23/07/2025, trasmessa in riscontro alla richiesta del cliente di *“confermare l'accettazione della domanda di surroga”* o *“in caso di diniego, fornire per iscritto le ragioni specifiche”*; la banca, infatti, si limita a confermare *“integralmente”* quanto espresso nella precedente missiva dell'11/07/2025 *“in ordine ad ogni aspetto sollevato”*;
- il primo diniego scritto alla concessione della surroga è contenuto nelle controdeduzioni, datate 12/11/2025.

A sostegno della propria tesi in ordine alla mancata comunicazione del diniego in occasione dell'incontro in filiale del 03/07/2025, il ricorrente allega in sede di repliche una dichiarazione, resa dal proprio commercialista ai sensi del d.P.R. n. 445/2000, che a dire del ricorrente avrebbe assistito all'incontro ammonendo la banca sull'impossibilità di subordinare la concessione del finanziamento alla sottoscrizione della polizza.

Su tale specifico punto, si rammenta che – secondo la giurisprudenza arbitrale – i limiti istruttori insiti nel procedimento davanti all'ABF (che per sua natura non può assumere prove costituenti) non consentono di ritenere conclusive le risultanze contenute in *“dichiarazioni testimoniali”* della tipologia di quella testè evocata, le quali dovrebbero essere assunte in contraddittorio dinanzi all'autorità giudiziaria ordinaria, alla quale competono ben più ampi poteri in materia (anche in relazione alla capacità e attendibilità dei testimoni o agli eventuali accertamenti tecnici necessari) (*ex multis*, Collegio di Bari, decisioni nn. 2903/2025 e 13704/2022; Collegio di Napoli, decisione n. 2535/2023; Collegio di Roma, decisioni nn. 5960/2024 e 3960/2024; Collegio di Milano, decisione n. 8306/2024; Collegio di Torino, decisione n. 3755/2024).

A riprova dell'incontro che sarebbe avvenuto in filiale il 19/09/2025, il ricorrente allega alle repliche un *ticket* di prenotazione e un documento recante la seguente frase scritta a mano, di cui non viene precisato l'autore: *“La Pratica non è stata lavorata. Vi conviene cambiare Banca. La Direttrice non porta avanti la surroga”*.

Peraltro il medesimo *ticket* è stato allegato al ricorso senza la documentazione dell'appena citata frase. Tanto ricostruito, il ricorrente chiede:

- la riattivazione e valutazione formale della pratica di surroga entro un termine congruo con l'eliminazione di ogni vincolo commerciale non previsto dalla legge (quali le polizze assicurative non obbligatorie);
- in subordine, la motivazione scritta e documentata dell'eventuale rifiuto, basata su criteri oggettivi di merito creditizio;
- il risarcimento dei danni eventualmente subiti, inclusi ritardi, costi (ad esempio, € 34,00 per apertura conto corrente) e opportunità perse, come da valutazione dell'ABF.

Con riferimento alla domanda di *“riattivazione e valutazione formale della pratica”*, si richiama in senso adesivo il consolidato orientamento dell'Arbitro secondo cui non può ritenersi esistente nei confronti dell'intermediario un obbligo di erogazione del credito, né tanto meno l'ABF può sostituirsi allo stesso imponendo la concessione di un finanziamento, in quanto la valutazione del merito creditizio rimane prerogativa dell'istituto erogante; in ogni caso, anche nell'esercizio dell'attività creditizia, l'intermediario è tenuto al rispetto degli obblighi di buona fede e correttezza (autorevolmente, Collegio di Coordinamento, n. 6182/2013; in senso conforme, Collegio di Bari, decisione n. 3612/2020; Collegio di

Napoli, decisione n. 8467/2019; Collegio di Roma, decisioni nn. 22324/2019 e 17193/2019; Collegio di Bologna, decisione n. 22022/2018).

Nelle repliche, il ricorrente precisa che il ricorso non mira a imporre la concessione di un mutuo, ma a far accertare la violazione degli obblighi di correttezza, buona fede e trasparenza che la banca era tenuta a rispettare nella fase precontrattuale.

Al riguardo, la giurisprudenza di legittimità ha chiarito che, affinché si possa configurare una responsabilità precontrattuale dell'intermediario, *“è necessario che tra le parti siano in corso trattative; che le trattative siano giunte ad uno stadio idoneo a far sorgere nella parte che invoca l'altrui responsabilità il ragionevole affidamento sulla conclusione del contratto; che la controparte, cui si addebita la responsabilità, le interrompa senza un giustificato motivo; che, infine, pur nell'ordinaria diligenza della parte che invoca la responsabilità, non sussistano fatti idonei ad escludere il suo ragionevole affidamento sulla conclusione del contratto”* (così Cass. civ., Sez. II, 15/04/2016, n. 7545 (sent.)).

Secondo l'orientamento dei Collegi *“nell'ipotesi di responsabilità precontrattuale, il pregiudizio risarcibile deve essere circoscritto al c.d. interesse negativo (in quanto contrapposto all'interesse all'adempimento), rappresentato dalle spese inutilmente sopportate nel corso delle trattative, in vista della conclusione del contratto e dalla perdita di ulteriori occasioni per la stipulazione con altri di un contratto maggiormente o altrettanto vantaggioso”* (ex multis, Collegio di Roma, decisione n. 25353/2018; adde Collegio di Bari, decisione n. 15587/2018; Collegio di Milano, decisione n. 6957/2016).

Nel ricorso il cliente individua quali pregiudizi *“eventualmente subiti”* i *“ritardi, costi (es. €34 per apertura conto corrente) e opportunità perse”*, rimettendo la relativa valutazione all'ABF.

In sede di controdeduzioni, l'intermediario – pur escludendo una propria responsabilità nell'accaduto – in ottica puramente conciliativa, posto che i clienti hanno già provveduto alla chiusura del conto corrente, ha provveduto a rimborsare i canoni addebitati sul conto per il citato importo di € 34,00 e le spese di presentazione del ricorso (€ 20,00).

Il ricorrente, che nulla deduce in merito a ulteriori costi inutilmente sopportati nel corso delle trattative, solo in sede di repliche precisa *“resta il danno economico diretto e documentato derivante dal maggior onere sostenuto con il mutuo”* di cui ha chiesto la surroga.

Afferma che, se la surroga fosse stata perfezionata alle condizioni offerte dalla resistente (tasso 2,25%), avrebbe risparmiato € 136,00 al mese rispetto al tasso del mutuo in essere (3,85%); quantifica pertanto il danno in € 816,00, per il periodo luglio-dicembre 2025.

Nelle controrepliche, l'intermediario eccepisce l'inammissibilità di tale richiesta risarcitoria, in quanto non coerente con la richiesta contenuta nel reclamo e nel ricorso.

Si rammenta che le disposizioni ABF escludono *“la possibilità di ampliare la domanda iniziale”* tramite le repliche (cfr. Sez. VI, par. 1).

Secondo l'orientamento condiviso dai Collegi territoriali, dunque, sono ammesse repliche volte a ribadire e puntualizzare le rispettive posizioni delle parti, purché sia assicurato il rispetto del principio del contraddittorio; sono invece inammissibili le repliche finalizzate a introdurre domande nuove, in violazione del principio del contraddittorio (cfr. Collegio di Bari, decisioni nn. 8217/2023, 7696/2021, 15656/2021 e 14723/2020; Collegio di Bologna, decisione n. 4307/2022; Collegio di Napoli, decisione n. 6479/2022; Collegio di Milano, decisione n. 6649/2022; Collegio di Torino, decisione n. 22898/2021; Collegio di Roma, decisione n. 3413/2022).

Ad abundantiam, con riferimento al danno da ultimo lamentato dal ricorrente non si può non concordare con l'affermazione secondo la quale *“Il ricorrente, tuttavia, rapportando il danno (qualitativamente e quantitativamente) alla differenza fra l'ammontare degli interessi rimanenti sulla base dell'originario contratto e quelli in ipotesi dovuti a seguito della surrogazione, a ben vedere domanda un risarcimento non già del menzionato interesse negativo ma dell'interesse positivo: chiede, in altri termini, infondatamente, di essere riportato per via risarcitoria a una situazione equivalente a quella in cui si*

sarebbe trovato se il contratto fosse stato perfezionato” (Collegio di Milano, decisione n. 9161/2025; conformi, Collegio di Roma, decisione n. 8636/2024; Collegio di Palermo, decisione n. 9724/2023). Quanto invece al pregiudizio che il ricorrente afferma di aver subito per le “*opportunità perse*”, l’intermediario sostiene che il ricorrente – stante la mera fase preliminare delle trattative – non può affermare una perdita delle *chance* di eventuali stipulazioni con altri soggetti di contratti altrettanto o maggiormente vantaggiosi, evidenziando che non è stata comunque allegata alcuna proposta di condizioni migliorative emessa da altri intermediari, con cui suffragare la doglianza.

Peraltro, è stato correttamente affermato che, decidendo in tema di responsabilità precontrattuale e in mancanza della prova del danno, non è possibile “*procedere ad una sua liquidazione in via equitativa, in quanto «l’esercizio del potere discrezionale di liquidare il danno in via equitativa, conferito al giudice dagli artt. 1226 e 2056 cod. civ. (...) presuppone che sia provata l’esistenza di danni risarcibili e che risulti obiettivamente impossibile o particolarmente difficile, per la parte interessata, provare il danno nel suo preciso ammontare; non è possibile, invece, in tal modo surrogare il mancato accertamento della prova della responsabilità del debitore o la mancata individuazione della prova del danno nella sua esistenza» (Cass., 30 aprile 2010, n. 10607, richiamata anche nella decisione ABF, Collegio di Roma, 2611/2013)*” (Collegio di Bologna, decisione n. 956/2018).

In relazione alla richiesta di una “*motivazione scritta e documentata dell’eventuale rifiuto, basata su criteri oggettivi di merito creditizio*”, si evidenzia che l’intermediario, nelle controdeduzioni e nelle controrepliche, ha manifestato la disponibilità “*ad inviare formale comunicazione scritta ai Clienti specificando che le ragioni del diniego alla surroga sono di natura reddituale e commerciale*”.

Ad ogni buon conto, si segnala che l’intermediario nelle controdeduzioni ha specificato che il rifiuto è dovuto alla “*posizione reddituale che non si presentava adeguatamente congrua*”, nonché a “*ragioni commerciali*”.

Tutto ciò ricostruito, il Collegio ritiene che dalla documentazione in atti e dalle dichiarazioni delle parti non pare nel complesso ravvisabile un comportamento dell’intermediario tale ingenerare nella ricorrente un “legittimo affidamento” nella conclusione del contratto di finanziamento; nel contempo il ricorrente non produce alcuna evidenza documentale, dalla quale poter evincere il presunto tentativo di imposizione, da parte della banca, di un prodotto assicurativo ai fini della concessione della surroga. Le ulteriori richieste di “[a]ccertare la falsità delle dichiarazioni [della resistente] circa il presunto colloquio del 3 luglio 2025 e la pretesa comunicazione dei motivi di rifiuto” e di “[d]isporre la trasmissione della decisione alla Banca d’Italia – Servizio Tutela Clienti, per gli accertamenti sulle pratiche commerciali scorrette emerse” sono inammissibili sia perché totalmente estranee alla competenza dell’Arbitro, sia perché sono state formulate per la prima volta in sede di repliche.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE