

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GILIBERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) SANTARELLI

Seduta del 29/01/2026

FATTO

Questi i fatti posti a fondamento della presente iniziativa come narrati nel ricorso. Nell'ottobre 2024 parte ricorrente riceveva tramite il portale M**.it una proposta di mutuo per l'acquisto di un immobile. In data 20.12.2024 l'intermediario trasmetteva il primo PIES ufficiale, già peggiorativo rispetto alla proposta di ottobre (TAN e TAEG più alti) e il 23.12.2024 veniva effettuato un sopralluogo per la perizia sull'immobile. Secondo l'intermediario la perizia sarebbe stata redatta il 3.02.2025 e poi aggiornata il 25.03.2025 con valore "*sostanzialmente in linea*" al prezzo di compravendita. Tuttavia, poiché non è stato effettuato un nuovo sopralluogo dopo quello del 23.12.2024, parte ricorrente ritiene che i successivi aggiornamenti derivino da elaborazioni interne della banca. Presentati due reclami, uno in data 2.03.2025 e uno il 15.04.2025, entrambi respinti, il mutuo veniva erogato il 30.06.2025, contestualmente al rogito notarile, sulla base di un'offerta peggiorativa rispetto a quelle

di ottobre e dicembre, con aggravio di rata del mutuo e spese. Ritiene parte ricorrente che i ritardi tra ottobre 2024 e giugno 2025 siano imputabili alla banca, la cui condotta integrerebbe una violazione degli obblighi di correttezza e buona fede sanciti dall'art. 117 TUB e dalle Disposizioni di Trasparenza della Banca d'Italia. In particolare, sottolinea che (a) le spese di istruttoria sono aumentate (da 1.000 a 2.900 euro) senza adeguata motivazione; (b) il legame tra la sottoscrizione della polizza CPI e l'applicazione di condizioni più favorevoli (TAEG scontato) è stato modificato unilateralmente in corso d'istruttoria, in violazione dell'art. 120 TUB e della giurisprudenza ABF; (c) non è stata fornita la documentazione integrale delle perizie e dei criteri interni di valutazione, in violazione dell'art. 119 TUB e dei doveri di trasparenza. Parte ricorrente chiede, quindi, che venga accertata l'illegittimità della condotta dell'intermediario per violazione degli artt. 117 e 120 e venga pertanto condannato al pagamento del danno patito quantificato in € 63.146,58 - pari alla differenza tra le condizioni iniziali (ottobre 2024) e quelle effettive (giugno 2025), maggiori oneri complessivi sul mutuo, spese aggiuntive di istruttoria e altre voci accessorie – oltre a rivalutazione monetaria ed interessi legali dalla data del danno fino all'effettivo soddisfo nonché al pagamento delle spese legali, quantificate in € 6.000,00.

L'intermediario chiede che il ricorso venga dichiarato inammissibile e comunque rigettato nel merito. Queste i fatti riferiti e le argomentazioni proposte: (i) con delibera in data 08.11.2024 la domanda di mutuo veniva accolta alle seguenti condizioni: durata di anni 25; importo finanziabile di euro 278.000; finanziabilità massima pari al 46,4% del minore tra costo dell'immobile e valore di perizia; immobile da individuare del valore minimo di euro 600.000; (ii) successivamente parte ricorrente inviava la proposta di acquisto di un immobile in cui era stabilito il prezzo di € 570.000,00 in cui era prevista la data del 30.09.2025 per la stipula dell'atto di compravendita; (iii) dalla valutazione peritale su tale immobile, rilasciata il 03.02.2025, emergeva un valore inferiore alla proposta di acquisto, con conseguente impatto sull'importo massimo finanziabile determinato con la citata delibera dell'08.11.2024; (iv) l'aggiornamento della perizia, pervenuto il 25.03.2025, esprimeva un valore dell'immobile sostanzialmente in linea con il prezzo di compravendita; (v) pertanto, per venire incontro alle esigenze di parte ricorrente, la banca si rendeva disponibile a rivalutare la pratica; (vi) in data 14.04.2025 parte ricorrente sottoscriveva una nuova richiesta di mutuo ed otteneva una delibera favorevole il 28.05.2025; (vii) il 27.06.2025 la banca formalizzava l'offerta di credito vincolante ed il mutuo veniva stipulato il 30.06.2025 per l'importo di euro 300.000,00; (viii) il primo PIES costituiva un semplice preventivo, senza obbligo da parte del finanziatore di concedere il credito, le cui condizioni erano valide per 60 giorni e sono quindi scadute il 02.12.2024; (ix) il parametro IRS è soggetto a variazione in base all'andamento dei mercati e il valore effettivamente

applicato è quello rilevato alla stipula secondo il criterio indicato nei preventivi; (x) il mutuo è stato perfezionato il 30.06.2025 al tasso fisso del 2,70%, determinato in base all' IRS 30 anni (2,60%) maggiorato di uno spread dello 0,10; pertanto, rispetto al preventivo del 3.10.2024, la banca ha applicato uno spread inferiore, che è andato sostanzialmente a compensare l'aumento dell'ISR 30 anni rilevato ai fini della stipula; (xi) la domanda di *"ripristino delle condizioni originarie"* è inammissibile perché ha carattere costitutivo; (xii) fin dalla prima domanda di mutuo parte ricorrente aveva manifestato l'intenzione di sottoscrivere una polizza CPI, che non ha costituito condizione per ottenere il credito, bensì per ottenere un tasso "scontato"; (xiii) parte ricorrente aveva sessanta giorni dalla stipula del contratto di mutuo per recedere dalla polizza CPI e presentare una polizza equivalente liberamente reperita sul mercato, termine scaduto il 29 agosto; (xv) parte ricorrente non spiega con quali criteri ha determinato l'importo chiesto a titolo di risarcimento e non allega alcun calcolo: (a) l'entità della richiesta non è giustificata dalla differenza di tasso (pari allo 0,06%); (b) la richiesta di € 2.000 a titolo di danno emergente di cui: € 550,00 *"per il rischio assunto nel sottoscrivere un preliminare senza copertura mutuo"* ed € 1.450,00 per i costi connessi alla nuova istruttoria, è infondata; (c) la pretesa di € 13.020,00 a titolo di lucro cessante, per perdita di *"reddito locativo"* dell'immobile, manca qualsivoglia prova della effettiva opportunità di locare l'immobile da gennaio 2025, al canone netto mensile di oltre euro 2.000,00; (d) la richiesta di € 5.000,00 a titolo di danno non patrimoniale, indicato nel reclamo come *"danno esistenziale"*, non ha fondamento; (xvi) non sussistono i presupposti per il riconoscimento delle spese legali; (xvii) la documentazione relativa all'istruttoria del mutuo non rientra nel perimetro dell'art. 119 TUB e pertanto non vi è alcun obbligo di consegna, ma a titolo collaborativo, produce copia della perizia del 25.03.2025.

Parte ricorrente ha replicato per sottolineare, tra l'altro, che (a) la condotta dilatoria e contraria a buona fede della banca la ha costretta a ripresentare la domanda di mutuo, con conseguente perdita delle condizioni originarie previste, a lui più favorevoli; (b) non ha mai chiesto un aumento dell'importo del mutuo; (c) la disorganizzazione e incapacità della banca nel gestire la pratica di mutuo, ha generato stress ed esasperazione e la ha indotta, pur di concludere nel minor tempo possibile, a confermare la nuova offerta con condizioni peggiorative e spese di istruttoria più elevate; (d) per non perdere la possibilità di acquistare l'immobile, aveva sottoscritto il preliminare di compravendita a gennaio 2025, pur non avendo alcuna certezza sull'erogazione del mutuo; (e) l'aggravio di TAN e TAEG ha determinato un danno patrimoniale significativo; (f) la banca ha modificato unilateralmente la clausola relativa alla copertura assicurativa CPI, eliminando la facoltà di recesso prevista dopo tre mesi: tale condotta costituisce una violazione dell'art. 120-quater TUB e

della Direttiva 2014/17/UE; (g) tale copertura è stata sottoscritta esclusivamente per accedere allo sconto di 0,5 punti percentuali sul tasso; (h) nel preventivo di ottobre 2024, era garantita la possibilità di recedere dalla polizza dopo almeno tre mesi, mantenendo lo stesso tasso agevolato, mentre a seguito delle nuove condizioni imposte dalla banca, il recesso avrebbe comportato la perdita dello sconto: di qui la scelta di non esercitare il recesso; (i) dalla condotta dilatoria della banca è derivato un danno patrimoniale sia in termini di danno emergente che di lucro cessante. In punto danni, con le repliche parte ricorrente chiede il rimborso di somme diverse da quelle formulate nel ricorso precisando che (a) la precedente stima di € 37.126,58 era il frutto di un mero refuso materiale, pur derivando da una stima basata sulla differenza tra euro 64.413,00 (peggioramento complessivo delle condizioni economiche) ed euro 28.029,00 (valore della CPI non capitalizzata); (b) la quantificazione del risarcimento varia in base allo scenario applicabile e si colloca tra € 47.507,00 ed € 90.013,00, , a seconda che venga riconosciuto o meno il diritto di recesso dalla CPI, tenendo conto degli interessi generati dal piano di ammortamento relativo al finanziamento della polizza, che portano il costo effettivo della CPI a euro 40.926,00; (c) quanto al lucro cessante, va considerata la perdita della utilità abitativa che sarebbe derivata dalla disponibilità dell'immobile se acquistato nei tempi originariamente previsti, considerato che il ricorrente è stato costretto a sostenere ulteriori spese di locazioni temporanee pari a € 1.850,00 mensili oltre oneri per un totale per il periodo gennaio – giugno 2025, di € 11.100,00, a cui si aggiungono le provvigioni di agenzia pari a euro 3.500,00; (d) la perdita dell'utilità abilitativa è stata quantificata sulla base dei valori OMI pubblicati dall'Agenzia delle Entrate per immobili residenziali di analoga tipologia e ubicazione considerando un canone medio mensile di euro 1.446,67 per i nove mesi di ritardo, così pervenendo ad un importo di € 13.020,00; (e) il risarcimento richiesto per lo stress emotivo causato dalla condotta della banca, pari a euro 5.000,00, è supportato da documentazione medica. Infine, parte ricorrente contesta l'eccezione di incompetenza sollevata dall'intermediario osservando che la domanda proposta ha natura risarcitoria e non costitutiva, ed è pertanto pienamente ammissibile ai sensi dell'art. 120-quater TUB. Ribadisce la richiesta di accesso integrale alla documentazione istruttoria relativa alla pratica di mutuo, ai sensi dell'art. 119 TUB. Infine, con le repliche parte ricorrente integra le proprie conclusioni chiedendo che, rigettate le argomentazioni ed eccezione dell'intermediario, venga accertata la sua responsabilità contrattuale e precontrattuale e per l'effetto lo stesso venga condannato al risarcimento dei danni *“nella misura complessiva indicata nell’Allegato 1 – Tabella aggiornata dei danni, che sostituisce integralmente le precedenti quantificazione ...”* e cioè tra € 47.507,00 e € 90.013,00. Chiede, inoltre, *“il ripristino della clausola CPI originaria, riconoscendo al ricorrente la facoltà di recedere dalla polizza senza perdita del beneficio sul tasso ... o in mancanza*

il risarcimento del danno per il mancato ripristino di questa condizione e per l'obbligo imposto ... di mantenere la polizza de quo per tutta la durata del mutuo ... per evitare di perdere lo sconto sul tasso applicato al piano di ammortamento ...". Ed infine chiede che all'intermediario venga ordinato di produrre tutta la *"documentazione istruttoria relativa alla pratica di mutuo"* ex art. 119 TUB.

L'intermediario ha a sua volta controreplicato per (i) eccepire l'inammissibilità della nuova più elevata quantificazione del danno e della produzione di ulteriore corposa documentazione che sarebbe stato suo onere produrre con il ricorso; (ii) sottolineare che nei preventivi di ottobre 2024 e aprile 2025 veniva prevista la facoltà di recesso *"entro il termine e con le modalità previste dal contratto di mutuo e di polizza"*, con l'avvertenza che in caso di recesso il tasso di interesse del mutuo sarebbe stato rideterminato e che nessun documento contiene una indicazione della facoltà di recesso dalla polizza CPI *"dopo tre mesi"*; (iii) osservare che le richieste di risarcimento per le nuove voci di danno per canoni di locazione del periodo gennaio-giugno 2025 e di euro 3.500,00 per fattura dell'agenzia immobiliare sono inammissibili (oltre che infondate) in quanto non formalizzate né in sede di reclamo né in sede di ricorso; (iv) eccepire come non sia dato comprendere se la domanda di danno da lucro cessante dipenda dal fatto che il cliente sia stato *"costretto a sostenere ulteriori spese di locazioni temporanee"* (comunque non dimostrate), come sostenuto nelle repliche, ovvero dalla impossibilità di concedere in locazione il nuovo immobile acquistato, come affermato nel ricorso; (v) contestare la mancanza di parcella per le spese legali.

DIRITTO

Come emerge dalla sintesi che precede, parte ricorrente contesta il comportamento dell'intermediario nella fase delle trattative precontrattuali, con riguardo alla concessione di un mutuo ipotecario, poi stipulato, lamentando la violazione dei principi di correttezza, trasparenza e buona fede, nonché degli articoli 117 e 120 TUB. Di qui le varie domande proposte rispetto alle quali è necessario svolgere alcune considerazioni preliminari.

Anzitutto, va rilevata l'inammissibilità della domanda di ripristino delle condizioni economiche originarie del mutuo, compresa la *"clausola CPI originaria"*. Tale domanda, infatti, presuppone una pronuncia costitutiva, preclusa all'Arbitro, in quanto volta, a prescindere dalla sua eventuale fondatezza, a modificare il rapporto giuridico intercorrente tra le parti, o comunque ad emettere una condanna ad un *facere* infungibile (cfr. Collegio di Coordinamento, decisione n. 8049/2019, cui sono seguite le decisioni dei Collegi territoriali). Tale inammissibilità non preclude, ovviamente,

l'accertamento dei presupposti per ritenere sussistente la responsabilità dell'intermediario e quindi quelli per un eventuale risarcimento del danno, comunque, chiesto da parte ricorrente.

Altrettanto inammissibile è la *mutatio libelli* introdotta da parte ricorrente con le repliche, laddove ha incrementato il *quantum* richiesto a titolo di risarcimento danni allegando ulteriore documentazione. Tale incremento non può, infatti, essere considerato una mera puntualizzazione delle domande già formulate con il ricorso dal momento che almeno due voci di danno sono state rideterminate sulla base di valutazioni e calcoli esplicitati per la prima volta in sede di repliche e non menzionate né nel reclamo né nel ricorso.

Venendo al merito, questi sono i fatti che emergono dalla documentazione prodotta e dalle rappresentazioni delle parti e che portano al rigetto della domanda.

Nel mese di ottobre 2024 parte ricorrente presentava, tramite il portale M**, una domanda di mutuo ipotecario finalizzato all'acquisto di un immobile, a quel momento ancora da identificare, del valore indicativo di € 600.000,00. E' in risposta di tale domanda che l'intermediario trasmetteva un primo PIES, redatto in data 03.10.2024, in cui si leggono le seguenti condizioni: importo finanziato: € 300.000,00; valore immobile: € 600.000,00; TAN fisso nominale annuo: 2,640% (spread: 0,320%); spese di istruttoria: € 1.000,00; 360 rate mensili; Polizza CPI vita accessoria. Tale PIES prevedeva espressamente che le condizioni proposte avevano validità fino al 02.12.2024, potevano variare in linea con le condizioni di mercato ed erano da intendersi valide se il cliente avesse sottoscritto la polizza CPI vita indicata nello stesso PIES. A tale ultimo proposito li PIES precisa espressamente che in caso di recesso dalla polizza, al mutuo sarebbe stato applicato un tasso di interesse *"rideterminato secondo l'offerta prevista senza la presenza della polizza"*. Risulta, poi, che in data 08.11.2024 veniva emessa una delibera che approvava la concessione del mutuo per un importo finanziabile massimo di € 278.000,00, pari al 46,4% del minore tra il costo dell'immobile e il valore di perizia. Tale delibera – al pari del secondo PIES di dicembre 2024 menzionato da parte ricorrente - non è stata prodotta, ma il relativo contenuto non è contestato. Neppure è contestato il fatto che il 23.12.2024, a validità scaduta del primo PIES, veniva effettuato un sopralluogo per la perizia sull'immobile. Sempre in atti risulta che parte ricorrente ha sottoscritto il preliminare di compravendita il 28.01.2025, in assenza della delibera definitiva di erogazione del mutuo. La perizia emessa dopo il sopralluogo non è stata prodotta, ma sembra essere stata rilasciata il 03.02.2025, con determinazione di un valore dell'immobile inferiore alla proposta di acquisto. Agli atti risulta, invece, una perizia 'aggiornata' del 25.03.2025, che individua il valore di mercato dell'immobile oggetto di compravendita in euro 559.000,00. L'intermediario afferma che questa

nuova valutazione - *“sostanzialmente in linea con il prezzo di compravendita”* - deriverebbe da una sua richiesta di revisione. Viene, poi, riferito che in data 14.04.2025, parte ricorrente ha sottoscritto una nuova richiesta di mutuo in relazione alla quale entrambe le parti producono un PIES con la medesima data che riporta condizioni diverse rispetto a quelle del PIES di ottobre 2024: in particolare, fermo l'importo finanziato in € 300.000,00, il numero di rate (360) e la polizza CPI accessoria, viene indicato un valore immobile in € 570.000,00, un TAN fisso nominale annuo del 3,070% contro 2,640% (spread 0,4% contro 0,320%), un incremento delle spese di istruttoria a € 2.900,00. Risulta, infine, che in data 27.06.2025, l'intermediario formulava a parte ricorrente l'offerta vincolante con un nuovo PIES (redatto in pari data) ed inoltro della bozza di contratto. Tale terzo PIES, fermo l'importo del mutuo, la durata ed il numero di rate e l'ammontare delle spese di istruttoria, specificava un TAN del 2,70% contro il precedente 2,640% (comprensivo di uno spread 0,10% contro l'originario 0,320%) e la stipula della Polizza accessoria CPI *“Multirischi Lavoratori di Ente privato”*. Il PIES specificava espressamente che *“Le condizioni di tasso sopra esposte sono valide se presenti una o più polizze CPI indicate nella sezione “Servizi accessori”*. Queste ultime le condizioni poi applicate nel contratto di mutuo stipulato contestualmente alla compravendita dell'immobile in data 30.06.2025. Infine, dall'art. 6 del contratto si apprende che entro il termine di 60 giorni (dalla data di decorrenza della polizza) parte ricorrente avrebbe potuto recedere dalla polizza, pur mantenendo il tasso stabilito, sempre che avesse reperito sul mercato, entro lo stesso termine, *“idonea polizza assicurativa”* equivalente, in sostituzione di quella proposta dall'intermediario.

Da tutto quanto precede risulta anzitutto come non sia vero che originariamente a parte ricorrente fosse stata prospettata la facoltà di recesso dalla polizza CPI con mantenimento del tasso individuato nel PIES, tasso la cui entità è stata sin dal primo contatto espressamente correlata alla presenza della polizza CPI con specificazione che in caso di recesso dalla stessa, al mutuo sarebbe stato applicato un tasso di interesse *“rideterminato secondo l'offerta prevista senza la presenza della polizza”*. In secondo luogo, emerge che parte ricorrente avrebbe potuto mantenere il tasso pattuito in sede di stipulazione del mutuo se avesse, entro il termine sopra indicato di 60 giorni, sostituito la polizza CPI offerta dall'intermediario con altra equivalente, facoltà di cui non risulta essersi avvalsa. In terzo luogo, risulta documentalmente come nel primo PIES fosse chiaramente indicato che le condizioni ivi proposte avevano validità fino al 02.12.2024 e che sarebbero potute variare in linea con le condizioni di mercato. Infine, sempre in relazione al TAN emerge anche che la differenza tra quello del primo PIES e quello definitivo sia minima: un 3,070 contro un 2,640 e con un delta, quindi, pari a solo lo 0,330%. Dunque, sotto i profili sin qui esaminati non paiono sussistere elementi per

affermare una scarsa trasparenza e comunque i presupposti per affermare una responsabilità precontrattuale dell'intermediario.

Quanto ai prospettati ritardi nella gestione della pratica di mutuo, dalla documentazione in atti emerge quanto segue: la richiesta iniziale, risalente ad ottobre 2024, è stata formulata quanto l'immobile da acquistare non era ancora stato individuato, tanto che parte ricorrente inseriva un valore presuntivo ipotetico (pari a euro 600.000,00); trovato l'immobile e trasmessa la proposta di acquisto all'intermediario, veniva avviata la valutazione peritale con sopralluogo del 23.12.2024; il preliminare di compravendita veniva sottoscritto il 28.01.2025 e la prima perizia (non prodotta) veniva emessa a febbraio 2025 con un valore non congruente rispetto al preliminare di compravendita; veniva quindi richiesta una seconda perizia, poi rilasciata a fine marzo 2025, che riportava un valore di € 559.000,00 sostanzialmente in linea con quello di compravendita (pari a euro 570.000,00), ma non congruente con la percentuale di finanziabilità indicata nella delibera dell'8 novembre 2024 (46,40%); in ragione di ciò a fine marzo 2025, l'intermediario comunicava a parte ricorrente che l'importo massimo finanziabile era pari a € 259.000,00, anziché €278.000,00; parte ricorrente confermava la volontà di proseguire la pratica avviata, *"accettando"* il minor importo erogabile; a fronte dell'avvio nel mese di aprile 2025 di una nuova pratica di mutuo, essendo scaduta quella precedentemente presentata, e della trasmissione del PIES del 14.04.2025, l'offerta vincolante ed il PIES 'definitivo' risultano datati 27.06.2025, ossia soli tre giorni antecedenti la data (30.06.2025) di stipula del contratto, senza il rispetto, dunque degli almeno 7 giorni previsti dall'art. 120 novies TUB, comma 3.

Tuttavia, benché sia costante l'orientamento secondo cui la diligenza professionale impone agli intermediari di soddisfare con la massima sollecitudine le richieste della clientela, indicando gli eventuali motivi ostativi all'accoglimento e dimostrando in modo appropriato la fondatezza della valutazione effettuata, e più in generale che la condotta degli intermediari debba informarsi (ex art. 127 TUB) ai generali principi di trasparenza, buona fede e correttezza, non solo in sede di *"esecuzione e conclusione del rapporto ma, prima ancora, nella fase delle trattative"* (così, tra le tante, Collegio di Milano, decisione n. 13957/2021), nella specie lo svolgimento dei fatti sembra giustificare i tempi dell'istruttoria (circa otto mesi) che, in ogni caso, non hanno portato ad alcuna sostanziale perdita di condizioni più vantaggiose, tenuto conto di quanto si è detto sopra: da un lato nulla è cambiato in termini di polizza CPI e neppure, nella sostanza, di TAN applicato; dall'altro non rileva un eventuale ritardo nella stipulazione del mutuo rispetto a quelli che sono stati indicati come gli accordi iniziali, *"entro e non oltre marzo 2025"*, ritardo i cui effetti negativi non sono, in ogni caso,

stati provati. Neppure rileva l'incremento delle spese di istruttoria in confronto a quanto indicato nel primo PIES, la cui validità, come detto, è scaduta ben prima che venisse individuato l'immobile il cui acquisto doveva essere finanziato. L'esame della domanda di risarcimento del danno risulta pertanto assorbito dal rigetto della domanda di accertamento della responsabilità dell'intermediario. Residua la richiesta di documentazione ex art. 119 TUB avente ad oggetto l'istruttoria del mutuo e quindi anche le perizie. Anche tale domanda non può trovare accoglimento per una ragione assorbente: *“la perizia immobiliare rappresenta un mero documento interno la cui finalità è quella di far pervenire l'intermediario a una decisione in merito alla domanda di concessione di mutuo”* ed all'esame del merito creditizio (cfr. Collegio di Bari, decisioni n. 7147/23 e 7382/2020 nonché Collegio di Milano, decisioni n. 533/2014, n. 2480/2013). In ogni caso, l'intermediario ha reso disponibile la perizia completa del 25.03.2025. Ed altrettanto vale per tutti gli atti interni che hanno portato alla delibera di concessione del mutuo alle condizioni sopra indicate.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara il ricorso in parte inammissibile e in parte infondato.

IL PRESIDENTE