

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

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

Relatore (MI) DELL'ANNA MISURALE

Seduta del 03/03/2026

FATTO

Il cliente, con ricorso del 3 novembre 2025, espone quanto segue:

- attivava una cessione del quinto dello stipendio con l'intermediario convenuto;
- a maggio 2024 si dimetteva e procedeva all'apertura della partita IVA;
- pertanto, venivano meno i requisiti dell'accordo relativo alla cessione del quinto dello stipendio con l'intermediario convenuto;
- la società assicuratrice del credito non subentrava nel rapporto di credito con l'intermediario convenuto, né provvedeva a richiedere la liquidazione del TFR depositato presso altra società;
- a settembre 2024 acquistava casa con apertura di un mutuo per la ristrutturazione presso terzo intermediario;
- nei mesi di novembre e dicembre 2024 veniva erroneamente segnalato dalla banca convenuta in CR per mancato pagamento relativo alla cessione del quinto;
- tali segnalazioni impedivano l'accoglimento di qualsiasi richiesta di credito avanzata;

- provvedeva a inviare molteplici mail, telefonate e raccomandate all'intermediario al fine di convincerlo a rimuovere le segnalazioni;
- utilizzava tutti i suoi risparmi per pagare, nei limiti delle sue disponibilità, i lavori edili, anche quelli relativi all'apertura della sua nuova attività;
- umiliato chiedeva prestiti ad amici e parenti;
- su intimazione di Banca d'Italia, la banca provvedeva alla cancellazione delle segnalazioni;
- ad oggi la casa non è disponibile ed è già stata data disdetta al proprietario dell'appartamento in cui viveva con la famiglia (moglie e tre figli);
- non riesce ad ottenere ulteriori prestiti essendo in corso finanziamenti per un importo netto pari a circa 70.000,00 euro.

Chiede un finanziamento a tasso calmierato per consolidamento debiti di 70.000 euro, in subordine un mutuo di 150.000 euro per la ristrutturazione della casa, in estremo subordine i danni morali e materiali per 35.000 euro.

L'intermediario afferma quanto segue:

- in via preliminare il ricorso è irricevibile e inammissibile in quanto volto ad ottenere una pronuncia costitutiva;
- a seguito di una richiesta di affidamento, in data 12/08/2025 il cliente veniva indirizzato all'agenzia competente per la valutazione del merito creditizio;
- in data 19/11/2025, il cliente si presentava con la moglie in agenzia al fine di avanzare una richiesta di mutuo per estinguerne uno precedente erogato nel 2024 ed ottenere ulteriore liquidità da sfruttare per effettuare dei lavori sull'immobile;
- il ricorrente consegnava la documentazione richiesta, salvo il computo metrico, che affermava avrebbe consegnato in breve tempo;
- la richiesta avanzata dal cliente è oggetto di valutazione presso gli organi deliberanti;
- tale valutazione è prerogativa della banca che deve effettuarla nel rispetto dei principi di una "sana e prudente gestione";
- non sussiste alcun obbligo generale di far credito, né alcun diritto alla concessione del credito;
- il cliente è titolare del contratto di finanziamento n.*705 con il quale si è impegnato al versamento di n.120 rate da 320,62 euro l'una;
- a tale pagamento il ricorrente ha sempre provveduto tardivamente rispetto alla scadenza contrattuale;
- il cliente e la moglie parrebbero essere impegnati con altre finanziarie in rapporti rata/reddito molto elevati e con reddito minimo intangibile non rispettato;
- dalla motivazione di diniego predisposta da altra finanziaria risulta che il rifiuto alla concessione del finanziamento sia derivato da una valutazione effettuata mediante la consultazione dei soli Sistemi di Informazione Creditizia (SIC), pertanto, non sussiste il nesso causale tra la segnalazione nella centrale dei Rischi di Banca d'Italia riferita alla cessione del quinto – prontamente cancellata alla ricezione dell'esposto – e la mancata concessione del credito;
- sono carenti di qualsivoglia evidenza le pretese risarcitorie avanzate da parte attorea, in violazione dell'art. 2697 c.c.;
- non sono allegate prove che associno il rifiuto di altra azienda del credito alla segnalazione in CR, potendo invece essere motivato dal rispetto della propria politica di valutazione;
- sul risarcimento danni morali, rammenta che solo la lesione di un diritto inviolabile della persona è fonte di responsabilità risarcitoria non patrimoniale.

Chiede, pertanto, dichiararsi il ricorso inammissibile e comunque rigettarlo nel merito.

Il cliente, in sede di replica aggiunge quanto segue:

- accredita le cause di inammissibilità delle sue richieste alla sua inesperienza, ma sottolinea la sua indisponibilità economica a far ricorso ad un legale;

- sui ritardi dei pagamenti, evidenza che il periodo in questione era quello in cui era stato illegittimamente segnalato in CR, gli erano stati bloccati i crediti ed erano iniziati i suoi problemi finanziari;
- a giugno 2024 l'intermediario gli nega un finanziamento di circa 9.000,00 euro;
- a ottobre 2024 l'intermediario gli propone e poi approva e accredita un finanziamento di circa 13.000,00 euro, una cifra quasi equivalente a quella del costo che avrebbe avuto la cessione del quinto se non liquidata anticipatamente;
- dopo pochi giorni, ha provveduto ad effettuare le segnalazioni in CR;
- contesta la buona fede, la correttezza, la sana e prudente gestione della banca in quanto gli è stato inoltrato da terzi un documento, ottenuto direttamente da un dipendente della banca, ad elevato grado di riservatezza (su cui si riserva di presentare reclamo al garante della privacy) dal quale si evince che sarebbe stato segnalato in CR;
- l'azienda del credito che gli ha rifiutato il finanziamento non poteva non essere a conoscenza delle segnalazioni in CR posto che i nominativi segnalati vengono comunicati agli istituti di credito e alle finanziarie, nonché agli intermediari appartenenti al sistema di Banca d'Italia;

Il cliente modifica la quantificazione della pretesa risarcitoria avanzata in sede ricorso, portandola a 300.000,00, manifestando, tuttavia, la disponibilità a definire bonariamente la controversia con la liquidazione di 180.000,00 euro.

In sede di controrepliche l'intermediario insiste sui profili di inammissibilità della domanda e per il suo rigetto nel merito.

DIRITTO

La questione sottoposta all'esame del Collegio ha ad oggetto la contestata impossibilità di parte attorea di ottenere ulteriori prestiti a causa di segnalazioni per mancato pagamento che la banca convenuta ha effettuato nella Centrale dei rischi (CR) e che poi, su intimazione di Banca d'Italia, ha provveduto a cancellare.

Il ricorrente, pertanto, avanza in sede di ricorso la seguente richiesta: «un finanziamento per consolidamento debiti di 70.000,00 euro» oppure «un finanziamento/mutuo per ristrutturare casa di 150.000,00 euro».

Occorre, preliminarmente, esaminare l'eccezione sollevata dall'intermediario in ordine alla natura costitutiva della domanda.

Ebbene, per orientamento consolidato sono precluse all'Arbitro pronunce di carattere costitutivo o volte alla condanna dell'intermediario a un *facere* infungibile (in questo senso v. Collegio Milano, decisioni n. 1371/2024; n. 2653/2024; n. 2812/2024; n. 1339/2024; n. 1245/2024; n. 13281/2023; n. 10153/2023; n. 8462/2023). Per completezza, va rilevato che lo stesso orientamento fa salva la facoltà dei Collegi di interpretare la domanda considerandola di accertamento e non rivolta ad ottenere una pronuncia costitutiva, ma ciò non ricorre nel caso di specie, sì che la domanda deve essere considerata senz'altro inammissibile.

In via subordinata, il ricorrente chiede altresì un «risarcimento dei danni morali e materiali pari a 35.000,00 euro». Inoltre, in sede di repliche, effettua una modifica della quantificazione del risarcimento del danno richiesto con il ricorso, chiedendo un importo pari a 300.000,00 euro oppure, in ultima ipotesi, un importo pari a 180.000,00 euro.

Ebbene, sulle nuove domande in sede di repliche deve osservarsi quanto segue.

Come noto, le Disposizioni ABF, alla Sezione VI, Par. 1, in materia di repliche e controrepliche, prevedono che: *“Il ricorso deve avere ad oggetto la stessa questione esposta nel reclamo; il cliente 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”*.

“Entro il termine perentorio di 25 giorni dalla ricezione delle controdeduzioni, il cliente può trasmettere una memoria di replica. Resta comunque preclusa la possibilità di ampliare la domanda iniziale.”

Secondo l'orientamento consolidato dei Collegi, in sede di repliche non è ammissibile una *mutatio libelli*, ma esclusivamente una puntualizzazione delle domande già formulate con il ricorso, vale a dire la sola *emendatio*.

Non sono, dunque, ammissibili quelle modificazioni della domanda che, formulate in atti successivi al ricorso, si concretizzano in una *mutatio libelli*, poiché volte ad introdurre nel processo un *petitum* diverso e più ampio, oppure una *causa petendi* fondata su situazioni giuridiche non prospettate prima.

Nel caso in esame, parrebbe ricorrere una ipotesi di *emendatio libelli*, avendo la cliente ulteriormente specificato quanto già indicato nel ricorso.

Tuttavia, si solleva d'ufficio l'eccezione di incompetenza per valore relativamente alla richiesta di risarcimento danni pari a 300.000,00 euro in quanto oltre il limite di competenza dell'ABF.

Com'è noto, ai sensi delle Disposizioni (sez. I, § 4), *“Se la richiesta del ricorrente ha ad oggetto la corresponsione di una somma di denaro a qualunque titolo, la controversia rientra nella cognizione dell'ABF a condizione che l'importo richiesto non sia superiore a 200.000 euro”*. Secondo il più recente orientamento arbitrale un'eventuale inammissibilità per incompetenza *ratione valoris* può essere superata a condizione che il ricorrente limiti la pretesa entro la soglia dei 200.000,00 euro (c.d. clausola di contenimento) e che rinunci espressamente a far valere *aliunde* la maggior pretesa (in questo senso tra le molte v. Collegio Milano, decisione n. 9625/2025). Nel caso in esame il cliente in sede di repliche amplia la richiesta a 300.000,00 euro e, in via subordinata richiede che tale cifra sia ridotta a 180.000,00 euro, dunque al di sotto del limite di competenza per valore, senza però nulla dire in merito ad un'eventuale rinuncia a far valere la maggior pretesa in sede giudiziaria.

Ne segue l'inammissibilità delle domande formulate con le repliche.

La richiesta risarcitoria deve dunque esaminarsi per come contenuta nel ricorso, laddove il cliente avanza la richiesta di risarcimento dei danni morali e materiali per un importo pari a € 35.000,00.

Più precisamente, il cliente lamenta che, a causa della mancata concessione di prestiti anche da parte di terzi intermediari riconducibile – a suo dire – alle segnalazioni in CR, avrebbe dovuto far ricorso a tutti i suoi risparmi, richiesto prestiti ad amici e parenti con lesione della propria dignità, non avrebbe più un alloggio stabile per lui e la sua famiglia, ma avrebbe provveduto al pagamento di affitti temporanei, perso occasioni di lavoro per dedicarsi alla risoluzione del problema e pagato penali.

Vi è però che il cliente non produce alcuna documentazione a sostegno di quanto richiesto.

Ebbene, questo Collegio ha già più volte ricordato (cfr. *ex multis* decisione n. 7226/2024) il principio generale in base al quale spetta alla parte danneggiata l'onere di fornire la prova del pregiudizio in concreto subito ai fini della determinazione quantitativa e della liquidazione del danno (cfr. tra le tante: Cass. 25 marzo 2009, n. 7211). Si è in proposito più volte affermato che, in mancanza di prova, non è possibile neppure procedere alla liquidazione in via equitativa del danno meramente patrimoniale, in quanto la facoltà di liquidare il danno in via equitativa, conferita al giudice dagli artt. 1226 e 2056 c.c., *“presuppone che sia provata l'esistenza di danni risarcibili e che risulti, però, 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 (così, amplius, Cass. Civ., Sez. III, 30 aprile 2010, n. 10607 riportata dalla decisione del Collegio Milano sopra citata).”* La richiesta di risarcimento del danno patrimoniale, pertanto, non può trovare accoglimento. Quanto alla domanda risarcitoria del danno non patrimoniale asseritamente subito, questo Collegio (cfr. *ex multis* decisione n. 17285/2019) ha già avuto modo di affermare che *“Va ribadito a questo riguardo l'orientamento dei Collegi secondo cui l'esistenza di danni non patrimoniali non può essere desunta dalla violazione di una regola di condotta (c.d. danno non patrimoniale in re ipsa), dovendo essere dimostrata, comunque, la sua concreta esistenza e incidenza (cfr., ad esempio, ABF Napoli, n. 5158/2014), nel rispetto in ogni caso dei consolidati indirizzi della Suprema Corte (Cass. SS.UU. 11*

novembre 2008, n. 26972), secondo cui è consentita la risarcibilità dei danni non patrimoniali soltanto nelle ipotesi previste dalla legge, nonché in caso di lesione di un interesse di rilevanza costituzionale, laddove la lesione sia grave e il danno non sia futile (...).
Pertanto, la domanda risarcitoria non può trovare accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

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

IL PRESIDENTE