

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) BALDINELLI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) CAPIZZI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) CESARE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) CESARE

Seduta del 26/05/2026

FATTO

La ricorrente afferma che in data 16/03/2022 si è rivolta all'intermediario per ottenere la concessione di un mutuo fondiario di € 88.000,00 per l'acquisto di un immobile, per il quale aveva già sottoscritto un preliminare di vendita nel novembre 2021 con termine essenziale per la stipula del rogito fissato al 20/06/2022. Nel corso della fase istruttoria l'intermediario ha riscontrato alcune criticità catastali, in relazione alle quali la ricorrente afferma di aver risposto fornendo le integrazioni richieste mediante una lettera di specificazione e di non aver mai ricevuto alcuna ulteriore richiesta documentale. La pratica è stata archiviata automaticamente dall'intermediario in data 17/05/2022, senza che la ricorrente ricevesse alcuna comunicazione scritta né del diniego né dell'archiviazione né delle relative motivazioni. La ricorrente afferma che il rifiuto le è stato comunicato esclusivamente per via telefonica, a fronte di una sua esplicita richiesta di spiegazioni. Non avendo ottenuto il mutuo e non potendo perdere l'immobile e la caparra già versata, è stata costretta a ricorrere in via d'urgenza a un prestito personale di una parente per l'importo di € 90.000,00, che ha provveduto alla raccolta della somma liquidando un investimento in BTP subendo una perdita stimata tra € 25.000,00 e € 30.000,00. La ricorrente evidenzia altresì che il proprio coniuge ha ottenuto validamente il mutuo dallo stesso intermediario per l'acquisto del medesimo immobile, avvalendosi della medesima documentazione tecnica redatta dallo stesso perito, senza che venissero sollevate le criticità contestate alla ricorrente. In data 25/01/2025 ha presentato reclamo all'intermediario, riscontrato in data 29/01/2025. Chiede il risarcimento del danno subito nella misura di € 30.000,00.

Nelle controdeduzioni l'intermediario afferma che nel corso della fase istruttoria ha riscontrato difformità tecniche e catastali e ha informato la cliente verbalmente, ricevendola in filiale e richiedendole le integrazioni necessarie. A causa dell'inerzia della ricorrente nel fornire gli elementi integrativi richiesti, la pratica è stata archiviata automaticamente in data 17/05/2022, senza che fosse intervenuto alcun diniego formale. L'archiviazione automatica è fattispecie distinta dal diniego e la ricorrente, non contestandola nell'immediatezza, ha confermato di non essere stata destinataria di alcun provvedimento negativo. Nega di aver effettuato la telefonata con cui la ricorrente afferma di aver ricevuto il rifiuto verbale, evidenziando che tale modalità non è conforme alla propria prassi, che prevede comunicazioni scritte in caso di diniego. Contesta altresì la fondatezza della domanda risarcitoria, per mancanza di prova del pregiudizio patrimoniale, del nesso causale e dell'imputabilità del danno alla propria condotta, precisando che la ricorrente avrebbe potuto rivolgersi ad altri intermediari e che il prestito familiare non risulta oneroso. Chiede il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La controversia riguarda il comportamento dell'intermediario nella fase delle trattative precontrattuali per la concessione di un mutuo fondiario, con particolare riferimento alla gestione dell'istruttoria e alla comunicazione dell'esito negativo alla cliente, e la conseguente domanda di risarcimento del danno nella misura di € 30.000,00.

Non esiste in capo all'intermediario un obbligo generale di concedere il credito, la cui erogazione rientra nell'autonomia imprenditoriale e nella discrezionalità tecnica dell'istituto (Coll. Coord. n. 6182/2013; Coll. Milano, decisione n. 6637/2021). Tuttavia, la condotta dell'intermediario nella fase delle trattative deve essere improntata al rispetto dei doveri di buona fede e correttezza di cui agli artt. 1337 e 1175 c.c.; in particolare, anche quando decida di non accogliere una richiesta di finanziamento, l'intermediario è tenuto a fornire al cliente un riscontro sollecito, idoneo a illustrare le ragioni, anche in termini generali, della decisione negativa (Coll. Coord. n. 6182/2013; Comunicazione di Banca d'Italia del 22/10/2007; Coll. Milano, decisione n. 6637/2021; decisione n. 13957/2021).

Nel caso in esame risulta che la pratica della ricorrente è stata archiviata automaticamente in data 17/05/2022 senza che fosse stata inviata alla cliente alcuna comunicazione scritta dell'archiviazione o delle sue motivazioni. Le richieste di integrazioni documentali sono avvenute in forma esclusivamente verbale, secondo quanto ammesso dall'intermediario stesso, e non risulta agli atti prova documentale dei presunti solleciti reiterati né dell'incontro in filiale a cui l'intermediario si riferisce. La ricorrente ha prodotto evidenza di aver fornito una risposta scritta a una precedente richiesta di integrazione. L'intermediario non ha dimostrato di aver comunicato alla cliente, in forma scritta e con congruo anticipo rispetto al termine essenziale per la stipula del rogito, né l'archiviazione della pratica né le ragioni che l'hanno determinata, privando la ricorrente della possibilità di regolarizzare la propria posizione o di rivolgersi tempestivamente ad altri intermediari. Tale condotta potrebbe integrare in astratto una violazione dei doveri di correttezza e buona fede nella fase precontrattuale ma la domanda risarcitoria appare infondata per mancanza della prova del danno. Il pregiudizio lamentato, quantificato in € 30.000,00, è ricondotto dalla ricorrente alla perdita di valore subita dalla parente che ha liquidato un investimento in BTP per prestare la somma necessaria all'acquisto dell'immobile. Il Collegio rileva che tale pregiudizio non è stato direttamente subito dalla ricorrente bensì da un soggetto terzo, e che

in ogni caso non risulta provato agli atti né nel suo ammontare né nella sua effettiva realizzazione. Non risulta altresì documentato il carattere oneroso del prestito familiare ricevuto dalla ricorrente, né è dimostrato che quest'ultima non avrebbe potuto rivolgersi ad altri intermediari nel tempo disponibile prima della scadenza del termine per il rogito. Il danno risarcibile non può mai degradare a ristoro per un pregiudizio in re ipsa e la sua liquidazione equitativa presuppone la dimostrazione dell'esistenza del pregiudizio, di cui nel caso in esame non vi è sufficiente prova (Coll. Coord. n. 1642/2019; Coll. Milano, decisione n. 18953/2020). La domanda risarcitoria non può pertanto essere accolta.

Alla luce delle considerazioni che precedono, il Collegio non accoglie il ricorso.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE