

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 14/11/2025 ha richiesto un mutuo fondiario per acquisto prima casa dell'importo di € 100.000,00, rimborsabile in 25 anni tramite 300 rate mensili, con accesso al Fondo di garanzia per la prima casa gestito da Consap S.p.A. In data 9/01/2026 trasmetteva all'intermediario una polizza casa stipulata con vincolo a favore della mutuante, chiedendo di fissare il rogito entro il 23/01/2026 al fine di non perdere le agevolazioni under 36; in data 12/01/2026 la filiale la assicurava per iscritto circa la possibilità di usufruire delle agevolazioni anche laddove il contratto fosse stipulato dopo il compimento del 36° anno, poiché la garanzia Consap era già stata ottenuta. Il rogito veniva tuttavia fissato al 10/02/2026. In data 31/01/2026 richiedeva la modifica del tasso da misto a fisso e l'invio di un PIES aggiornato. In data 2/02/2026 l'intermediario inviava al notaio un PIES con le condizioni originarie, inserendo altresì una propria polizza casa in luogo di quella fornita dalla cliente. Lamenta che l'intermediario abbia sistematicamente rifiutato di fornire il numero di protocollo e la data di scadenza della garanzia Consap, che il rifiuto della data del 20/01/2026 sia stato motivato con giustificazioni inconsistenti e che le informazioni errate fornite per iscritto il 12/01/2026 le abbiano fatto perdere le agevolazioni under 36. Non avendo stipulato con l'intermediario convenuto, si è rivolta con urgenza a un altro istituto di credito, che ha portato la pratica a rogito in 30 giorni. Chiede l'accertamento dell'illegittimità della condotta dell'intermediario e il risarcimento del danno emergente costituito da: i) € 1.350,00 per maggiori imposte versate; ii) € 900,00 per canoni di locazione sostenuti a causa del ritardo nel rogito; iii) la differenza tra il costo del finanziamento a tasso fisso non ottenuto e quello sostenuto per il finanziamento stipulato d'urgenza presso altro istituto, (iv) il risarcimento del danno da stress.

Nelle controdeduzioni l'intermediario afferma che in data 14/11/2025 la cliente aveva presentato domanda di mutuo a tasso misto, come risulta dalla documentazione precontrattuale; in data 7/01/2026 comunicava l'accoglimento della domanda. In data 31/01/2026 (sabato, giorno di chiusura degli uffici)

la cliente inviava una mail richiedendo l'allungamento della durata da 25 a 30 anni e la variazione del tasso da misto a fisso; tali richieste modificavano le condizioni originarie e necessitavano di nuovo iter istruttorio. Il lunedì successivo (2/02/2026) la sede centrale, non ancora a conoscenza della mail del sabato, trasmetteva al notaio la documentazione con le condizioni originariamente concordate; l'unica polizza risultante dalla documentazione è quella consegnata dalla cliente. Precisa che le tempistiche di istruttoria sono conformi agli standard, che non vi era alcun interesse a ritardare la pratica e che la cliente ha rifiutato di stipulare il contratto alle condizioni originariamente pattuite. Eccepisce la genericità del ricorso, la mancanza di prove a sostegno delle domande risarcitorie e l'inammissibilità delle richieste di ripristino del tasso fisso e di accettazione della polizza in quanto volte a ottenere condanne a un facere infungibile, nonché la carenza di interesse ad agire avendo la cliente già stipulato il mutuo presso altro intermediario. Chiede il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La controversia riguarda la condotta dell'intermediario nella fase precontrattuale relativa alla concessione di un mutuo fondiario per acquisto prima casa, in relazione alla quale la ricorrente lamenta la violazione dei doveri di buona fede e correttezza e chiede il risarcimento dei danni subiti.

In via preliminare, le domande volte a ottenere il ripristino del tasso fisso e l'accettazione della polizza fornita dalla cliente sono inammissibili in quanto aventi natura costitutiva, implicando una modifica del rapporto giuridico intercorrente tra le parti ovvero una condanna a un facere infungibile che esulano dalla competenza di questo Arbitro (Coll. Coord. n. 8049/2019; Coll. Milano, decisione n. 2220/2023; decisione n. 2040/2023).

Il Collegio esamina la controversia nei limiti della domanda risarcitoria da responsabilità precontrattuale. L'eccezione di carenza di interesse ad agire non può essere accolta: l'aver stipulato il mutuo presso altro intermediario non preclude la domanda di risarcimento del danno da comportamento precontrattuale scorretto.

Nel merito, il Collegio verifica se la condotta dell'intermediario integri una violazione degli obblighi di buona fede e correttezza di cui agli artt. 1337 e 1175 c.c. e dell'art. 120-novies TUB, suscettibile di dar luogo a responsabilità precontrattuale (Coll. Coord. n. 8049/2019).

Con riguardo alla doglianza relativa alla modifica unilaterale del tasso, risulta dalla documentazione precontrattuale consegnata alla cliente il 14/11/2025 che le condizioni economiche originariamente proposte prevedevano già un tasso di tipo misto: la dicitura "tasso fisso" nel PIES si riferiva alla sola componente applicabile sino al 10/02/2028, a partire dalla quale sarebbe stato applicato il tasso variabile, come risulta dal piano di ammortamento allegato. Il PIES trasmesso al notaio il 2/02/2026 riportava le medesime condizioni originariamente concordate, non condizioni peggiorative. Non è pertanto configurabile una modifica unilaterale del tasso da parte dell'intermediario. Può invece essere configurata in astratto la violazione dei doveri di trasparenza con l'inclusione della polizza all'interno dei servizi accessori nel PIES, che non appare corretta.

Con riguardo alla perdita delle agevolazioni under 36 avente ad oggetto la sola garanzia Consap, già ottenuta e non subordinata al compimento del 36° anno, potrebbe ricorrere in astratto un pregiudizio ma la ricorrente non ha dimostrato l'insorgenza di alcun pregiudizio.

Infatti la cliente non ha prodotto le condizioni del successivo mutuo fondiario, sì che non è dato comprendere il danno da interesse differenziale né le maggiori imposte di € 1.350,00 che allega di aver pagato per il mancato riconoscimento delle agevolazioni fiscali promesse. Anche i canoni di locazione di € 900,00 non sono supportati da prova del nesso causale con il comportamento dell'intermediario, atteso che il ritardo nella stipula non appare il frutto di una dilatazione patologica dei tempi di istruttoria, tanto più che potrebbe essere in parte riconducibile alla richiesta di modifica delle condizioni formulata dalla cliente stessa il 31/01/2026, il che ha reso necessaria una nuova istruttoria. Infine, il danno da stress non è risarcibile in quanto non è configurabile il danno in re ipsa e non è stata fornita prova di

una lesione di un diritto inviolabile della persona (Cass., Sez. Unite, n. 26972/2008; Coll. Milano, decisione n. 5326/2025).

Alla luce delle considerazioni che precedono, il ricorso non può essere accolto.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE