

IL COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

- | | |
|---------------------------------------|--|
| – Prof. Antonio Gambaro | Presidente |
| – Prof. Antonella Sciarrone Alibrandi | Membro designato dalla Banca d'Italia
(Estensore) |
| – Prof. Emanuele Lucchini Guastalla | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| – Dr. Mario Blandini | Membro designato dal Conciliatore Bancario |
| – Dr. Anna Bartolini | Membro designato dal C.N.C.U. |

nella seduta del 27 maggio 2010 dopo aver esaminato

- il ricorso e la documentazione allegata;
- le controdeduzioni dell'intermediario e la relativa documentazione;
- la relazione istruttoria della Segreteria tecnica

FATTO

Con ricorso del 24 febbraio 2010 il ricorrente affermava che, in data 27 febbraio 2008, aveva sottoscritto domanda di concessione di mutuo ipotecario per € 80.000,00, da utilizzarsi per l'estinzione di analogo finanziamento acceso presso altro intermediario, ex art. 8 del D.L. 31/12/2007 n. 7, convertito con modificazioni nella L. 24/2007. In tale contesto, sempre il ricorrente riferiva di essere anche divenuto socio dell'intermediario resistente al fine di ottenere “migliori condizioni” (nello specifico, uno spread dello 0,80 a fronte del 0,90 praticato all'epoca).

La stipula del contratto veniva fissata per il 14 aprile 2009. In data 10 aprile 2009, l'intermediario inviava via e mail al ricorrente la minuta di contratto di mutuo e, nel medesimo giorno previsto per la stipula, inviava anche il Documento di sintesi “personalizzato”, parimenti datato.

A seguito della ricezione di tale ultimo documento, il ricorrente comunicava la volontà di non addivenire al perfezionamento del contratto.

In data 16 dicembre 2009, il ricorrente presentava formale reclamo all'intermediario lamentando l'introduzione “all'ultimo minuto” di un “floor rate” che lo aveva costretto a rinunciare alla surroga e chiedendo l'accredito a suo favore della somma di € 6.600,00 (€ 50 x 132 mensilità), a titolo di risarcimento del danno in quanto sosteneva di non aver visionato né tantomeno firmato alcuna documentazione informativa precontrattuale che facesse riferimento a un “floor-rate”.

Con lettera del 7 gennaio 2010, l'intermediario forniva riscontro al reclamo, rappresentando "la legittimità dell'operato della banca", la quale aveva assolto agli obblighi di trasparenza normativamente previsti. In particolare, il resistente faceva presente che, nei locali della dipendenza ove il cliente si era recato, era esposto l'avviso contenente le "Principali norme di Trasparenza" ed era a disposizione della clientela il Foglio informativo analitico relativo alle condizioni del mutuo prescelto per la surroga (fra le quali erano regolarmente menzionate le caratteristiche del previsto floor o "tasso soglia"). L'intermediario sottolineava inoltre come, nella richiesta di mutuo sottoscritta dal cliente, fosse contenuta la dichiarazione di quest'ultimo di essere stato "edotto in relazione alla normativa sulla trasparenza, del proprio diritto a ricevere un'informativa completa e di rinunciare ad ottenere tale normativa".

Non ritenendosi soddisfatto della risposta ricevuta, il cliente presentava il sopra citato ricorso chiedendo all'Arbitro Bancario Finanziario di "valutare le sue ragioni, per accertare.. il suo diritto al risarcimento".

In particolare dichiarava che:

- l'unica informativa da lui ricevuta nella fase precontrattuale era il c.d. "Codice europeo per i mutui casa. Per la trasparenza dell'informazione sui contratti di mutuo a tutela del consumatore";
- non gli erano, viceversa, mai stati consegnati né l'Avviso contenente le "Principali norme di trasparenza", né il Foglio Informativo del contratto di mutuo;
- la copia della domanda di mutuo era stata da lui firmata in bianco ed era stata la banca "in mala fede" a barrare l'opzione di rinuncia dell'informativa precontrattuale alla quale egli "per nulla avrebbe rinunciato";
- dalle simulazioni di ammortamento non si evinceva "né il floor rate, né le spese di incasso rata, che operando sulla stessa banca.. sembrano inopportune".

In sede di controdeduzioni, l'intermediario, dopo aver, in via preliminare, eccepito l'irricevibilità del ricorso per divergenza del petitum rispetto al reclamo, chiedeva all'Arbitro Bancario Finanziario di respingere il ricorso, evidenziando, nel merito, di aver pienamente assolto agli obblighi di trasparenza previsti dalla disciplina della Banca d'Italia. A sostegno, rispetto a quanto già esposto dal ricorrente, aggiungeva le seguenti precisazioni:

- a fronte della domanda di surrogazione del mutuo avanzata dal ricorrente il 27 febbraio 2008, il Cda della banca aveva rilasciato parere favorevole, ma l'operazione era stata rinviata per volontà del ricorrente il quale, in data 21.10.2008, aveva comunicato verbalmente "la volontà di sospendere la richiesta.. sino a diverso avviso";
- successivamente, "su impulso del cliente", la stipula veniva fissata per il giorno 14 aprile 2009 e il 10 aprile 2009 la banca inoltrava al notaio incaricato dell'operazione e al cliente copia della bozza di contratto predisposto;
- "prima della data stabilita per la stipula", il ricorrente, interrompendo le trattative, comunicava la volontà di non addivenire al perfezionamento del contratto.

Considerato il procedimento maturo per la decisione, questo Collegio lo ha esaminato nella riunione del 27 maggio 2010.

DIRITTO

La prima questione portata all'attenzione dell'Arbitro Bancario Finanziario concerne la presunta irricevibilità del ricorso per mancata coincidenza fra l'oggetto di quest'ultimo e l'oggetto del reclamo. L'eccezione sollevata dall'intermediario resistente non merita però di essere accolta in quanto, come più volte puntualizzato da questo Collegio in precedenti

provvedimenti, l'interpretazione della nozione di "coincidenza" che pare preferibile è quella che si basa su una valutazione caso per caso e che porta, nella controversia qui in esame, a ritenere sussistente un'integrazione per *relationem* fra reclamo e ricorso.

Nel merito, a venire in considerazione ai fini della decisione è il comportamento dell'intermediario nel corso delle trattative: più precisamente, si tratta di valutare se sono state violate o meno le regole dettate, in materia di trasparenza delle operazioni bancarie, per la fase precontrattuale dagli artt. 115 ss. Tub e relativa normativa secondaria emanata dalla Banca d'Italia. E, più in generale, se l'intermediario ha tenuto una condotta conforme a correttezza e buona fede, secondo quanto dettato dall'art. 1337 c.c.

In proposito, secondo quanto è dato ricostruire alla luce della narrativa dei fatti e dei documenti prodotti dalle parti, si rileva che, in ossequio alla normativa primaria e secondaria di trasparenza, l'intermediario resistente non ha mancato di esporre, nei locali aperti al pubblico, l'Avviso contenente le Principali norme di Trasparenza, nel quale era chiaramente indicato, tra l'altro, il diritto di avere a disposizione e di asportare i fogli informativi, datati e tempestivamente aggiornati, contenenti, per ciascuno prodotto offerto, una dettagliata informativa sulle condizioni economiche e sulle principali clausole contrattuali.

Con riferimento poi, più in specifico, al Foglio informativo relativo al mutuo prescelto dal ricorrente per la surroga (Mutuo di portabilità [omissis] - Tasso variabile [omissis]), il medesimo risulta riportare analiticamente le condizioni contrattuali, incluse le caratteristiche del previsto "tasso soglia (floor)" al quale è fatto seguire un richiamo, a titolo esemplificativo, idoneo a porre il cliente nella condizione di comprendere appieno la portata della sopra citata condizione economica.

Ai sensi della normativa vigente, del resto, tale Foglio deve solo essere messo a disposizione della clientela nei locali aperti al pubblico ma non necessariamente consegnato: la mancata acquisizione del medesimo da parte del ricorrente dipende, dunque, da una scelta del cliente riguardo alla quale non può essere mossa all'intermediario alcuna censura.

Nella richiesta di concessione di mutuo sottoscritta dal ricorrente, è contenuta, peraltro, una dichiarazione del medesimo con la quale si rinuncia esplicitamente a ricevere un'informativa precontrattuale completa, ovvero comprensiva della copia del contratto idonea per la stipula, come del resto la normativa consente.

Sulla base dei rilievi appena svolti, sembra dunque potersi concludere nel senso che il comportamento dell'intermediario nella fase delle trattative sia da giudicare in linea con la disciplina di trasparenza e, più in generale, conforme a correttezza e buona fede.

Ciò nondimeno, in considerazione di qualche elemento di criticità riscontrabile nella vicenda oggetto del ricorso, questo Collegio ritiene opportuno rivolgere all'intermediario alcune indicazioni al fine di migliorare i rapporti con la clientela.

In particolare, si vuole invitare l'intermediario ad una maggiore attenzione al rispetto non solo formale ma sostanziale della normativa di trasparenza, nonché ad un maggior grado di precisione e accuratezza nelle relazioni con la clientela. Per un verso, infatti, appaiono da evitare errori terminologici nella modulistica, idonei a generare confusione nella controparte, come nel caso del riferimento alla "normativa di trasparenza" piuttosto che alla "informativa precontrattuale" presente nella domanda di concessione di mutuo sottoscritta dal ricorrente. D'altro canto, di gran lunga preferibile sarebbe far pervenire al cliente tutta la documentazione relativa al contratto di mutuo che si sta per sottoscrivere in un momento temporale non troppo prossimo alla stipula – nel caso specifico si trattava della stessa giornata - in modo da consentire al cliente medesimo una valutazione ponderata delle condizioni contrattuali sia economiche che regolamentari.

PQM

Il Collegio non accoglie il ricorso, ma rivolge all'intermediario, nei termini di cui in motivazioni, indicazioni al fine di migliorare i rapporti con la clientela.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ANTONIO GAMBARO