

## IL COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

Dott. Giuseppe Marziale ..... Presidente

Avv. Alessandro Leproux ..... Membro designato dalla Banca d'Italia

Dott. Comm. Girolamo Fabio Porta ..... Membro designato dalla Banca d'Italia

Prof. Avv. Saverio Ruperto ..... Membro designato dal Conciliatore  
Bancario e Finanziario – per le controversie  
in cui sia parte un consumatore [Estensore]

Dott.ssa Daniela Primicerio ..... Membro designato dal C.N.C.U.

nella seduta del 24.09.2010 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 n. 303603 del 16 aprile 2010, il ricorrente espone di avere stipulato in data 8 ottobre 1999 un contratto di mutuo con l'intermediario, per l'importo di lire 120.000.000, da rimborsare al tasso fisso pari al 6,58%.

Nel novembre 2009, si accorgeva, dall'esame della documentazione relativa al mutuo, che il tasso di interesse applicato dalla banca era pari al 6.931%. Denunciava, quindi, l'anomalia alla banca, la quale, con lettera del 18 novembre 2009, riconosciuto che «*il disguido [...] è stato causato da una errata digitazione*» ed effettuati i calcoli necessari, disponeva «*la retrocessione di € 2.781,11 previa acquisizione della prevista lettera di manleva*».



La comunicazione della banca da ultimo ricordata era contestata dal cliente, con lettera del 23 dicembre 2009 a firma di un legale, che richiedeva il dettaglio dei conteggi effettuati, con espressa indicazione delle singole voci suscettibili di rientrarvi.

Con il ricorso per cui è causa, il cliente domanda a questo Collegio di: «

1) *Ordinare all'intermediario ripristino e il rispetto del contratto di finanziamento stipulato con la stessa già dalle prossime rate semestrali in scadenza*

2) *Accertare il mio diritto ad avere un conguaglio "trasparente" a saldo dei 10 anni di indebiti prelievi, valutarne la congruità e ordinare alla Banca l'eventuale saldo dopo aver dettagliato.*

3) *Ordinare alla Banca il risarcimento dei danni materiali e morali patiti dal sottoscritto a seguito del suo illegittimo comportamento:*

*• per aver disatteso gli accordi contrattuali e il rapporto di fiducia*  
*• per aver dato corso a quanto da essa riportato nella lettera di risposta senza mia autorizzazione accreditando la somma di 2781,11 euro e dando corso alla rimodulazione del mutuo in modo assolutamente non conforme al contratto in essere*

- aver costretto il sottoscritto a rivolgersi a un legale*
- aver costretto il sottoscritto a utilizzare il proprio tempo e il proprio denaro nel pagare legale, raccomandate (non meno di 10), solleciti, ecc...*
- per aver costretto il sottoscritto a rivolgersi all'Arbitro Finanziario*
- Aver generato e consolidato uno stato d'ansia e d'incertezza in quanto gestore sia dell'unico conto corrente del sottoscritto (con canalizzazione dello stipendio) che della garanzia ipotecaria a suo favore sull'immobile ove vive ...*

*Il sottoscritto chiede all'Arbitro che il danno venga valutato in via equitativa».*

Con nota del 6 maggio 2010, e successivamente alla presentazione del ricorso in esame, la banca ha riscontrato il reclamo del cliente, segnalando che «*Alla luce dell'errore verificatosi, sul tasso di regolamento, nel corso degli anni, Lei ci ha corrisposto un ammontare di interessi superiore, che Le dobbiamo restituire, e ha corrisposto un ammontare di capitale inferiore, in relazione al quale dovremmo chiederLe un'integrazione*». Segnala, inoltre, che, anche nell'effettuazione dei calcoli finalizzati a determinare gli importi delle restituzioni, si sono verificati degli ulteriori errori, a seguito dei quali è stato restituito al cliente un ammontare di



interessi superiore a quanto effettivamente dovuto (nello specifico, è stata versata la somma di euro 3.206,98 a fronte di un importo effettivamente dovuto pari a euro 1.706,05), ed è stato determinato un ammontare di capitale da restituire anch'esso superiore a quello dovuto (euro 368,87 in luogo della somma di euro 1.786,66, originariamente conteggiata). Importo, quest'ultimo, peraltro mai addebitato.

Sulla base di quanto precede, l'intermediario ha svolto le necessarie rettifiche, allegando a tale ultima comunicazione, oltre al nuovo piano di ammortamento, anche un *«prospetto dal quale si evincono le sistemazioni operate, rata per rata, sia alla quota interessi sia alla quota capitale ed i relativi conguagli che ne sono scaturiti»*. Con particolare riguardo a questi ultimi, comunica l'intermediario di rinunciare al rimborso della somma di euro 1.500,93, pari alla differenza a credito della banca e relativa alla quota interessi, *«a titolo di compensazione per disagio lamentato»*, e al recupero dell'importo di euro 233,40, ancora dovuto sull'ultima rata scaduta il 30 aprile 2010.

Relativamente al presente procedimento, controdeduce la banca con nota del 21 maggio 2010. Ritenendo *«ormai superata la materia del contendere a seguito dell'avvenuto adeguamento del piano di ammortamento alle previsioni contrattuali»*, l'intermediario chiede a questo Collegio che sia dichiarata *«cessata la vertenza anche in considerazione dell'importo di complessivi Euro 1.734,33 (Euro 1.500,93 + Euro 233,40) che la Banca ha riconosciuto al cliente a titolo risarcitorio»*.

Con e-mail da ultimo inviata a questo Collegio, il ricorrente, nell'evidenziare il cattivo comportamento tenuto dalla banca che non ha segnalato l'avvenuta rimodulazione del piano di ammortamento facendolo destinatario di telefonate di sollecito da società di recupero crediti, denuncia come la somma complessiva riconosciuta dalla banca non tenga conto né degli interessi né delle voci di spesa dallo stesso affrontate nella vicenda che qui occupa e già indicate nella domanda risarcitoria.

## Diritto

La questione oggetto della presente controversia investe il duplice errore della banca nell'applicazione del tasso di interesse alle rate di mutuo, prima, e nella determinazione dei conteggi di rettifica a seguito di denuncia del cliente, poi.



Non si ha ragione di dubitare che detto comportamento sia contrario al grado di diligenza professionale richiesto all'esercente la professione bancaria, tanto più perché verificatosi ben due volte in relazione al medesimo contratto di mutuo.

Premesso quanto precede, è pertanto possibile la presa in esame delle domande formulate dal ricorrente nell'atto introduttivo della presente controversia.

Può ritenersi cessata la materia del contendere sul primo ordine di richieste, relative alla trasparenza della ridefinizione del contratto di mutuo e della determinazione dei conguagli resisi necessari, atteso che la lettera di riscontro fornita dalla banca, seppure a seguito della presentazione del ricorso dinanzi a questo Collegio, reca sia il nuovo piano di ammortamento del contratto di mutuo, sia un prospetto relativo alla rideterminazione della quota capitale e della quota interessi delle rate in passato versate.

Residua l'analisi della domanda risarcitoria.

È bene, quindi, procedere con ordine nell'esame delle singole voci di documento lamentate.

In primo luogo, non sono risarcibili le spese legali affrontate dal cliente, le quali non risultano provate. Né si può ricorrere nel caso a una liquidazione in via equitativa, dato che il meccanismo di cui all'art. 1226 cod. civ. si applica limitatamente alle ipotesi di impossibilità o estrema difficoltà nella quantificazione della voce di danno. E non è questo il caso.

Parimenti irrisarcibili, per carenza di prova, sono le spese che il ricorrente lamenta per avere dovuto inviare svariate comunicazioni e solleciti all'intermediario. Agli atti della presente controversia, peraltro, è depositata la sola lettera del 18 novembre 2009. Né è risarcibile, nel caso concreto, il danno da perdita di tempo nello svolgimento delle dette attività di sollecito e pagamento delle raccomandate e del legale, poiché il ricorrente non offre la prova delle circostanze dedotte (ammontare e pagamento delle spese legali, numero e costo dei solleciti inviati).

Quanto alle spese per la presentazione del ricorso, giova segnalare come l'intermediario, nel farsi carico del residuo insoluto della rata con scadenza al 30 aprile 2009, ha inteso riconoscere al cliente «*anche le spese sostenute per il reclamo e per il successivo ricorso a codesto spettabile Arbitro Bancario Finanziario (ivi compreso il contributo di Euro 20,00)*».



Né è da riconoscere il risarcimento del danno da «*stato d'ansia e d'incertezza*». Sia sufficiente, sul punto, ricordare come il danno non patrimoniale, in disparte le ipotesi di nocimento derivante da un reato e i casi in cui la risarcibilità è espressamente prevista dal legislatore, debba trovare fondamento nella lesione di un diritto o valore di rilevanza costituzionale, laddove non sono meritevoli di tutela risarcitoria i pregiudizi consistenti in disagi, fastidi, disappunti, ansie ed ogni altro tipo di insoddisfazione concernente gli aspetti più disparati della vita quotidiana, che ciascuno conduce nel contesto sociale (cfr. Cass. 11 novembre 2008, n. 26972).

È pur vero che il ricorrente ha maturato un diritto agli interessi relativamente all'eccedenza versata alla banca nel corso degli anni. Tuttavia, sulla base dei calcoli effettuati in sede istruttoria, l'importo di essi è pari a euro 205,39. Ben inferiore, quindi, alla somma riconosciuta dalla medesima banca a titolo di risarcimento del danno.

Alcuna rivalutazione, invece, può essere riconosciuta stante l'assenza di prova del "maggior danno" di cui all'art. 1224, secondo comma, cod. civ.

Non rileva, infine, la circostanza da ultimo riportata dal cliente e relativa ai solleciti che egli afferma di ricevere da società di recupero crediti. La circostanza costituisce mera allegazione, rimasta del tutto indimostrata.

Per l'insieme delle ragioni che precedono, il Collegio dichiara cessata la materia del contendere relativamente ai punti 1) e 2) delle conclusioni del ricorso, e rigetta la domanda risarcitoria di cui al punto 3) delle medesime conclusioni.

Il Collegio, peraltro, al fine di favorire le relazioni tra intermediari e clienti, in attuazione di quanto previsto dal par. 4, comma 1, delle Disposizioni della Banca d'Italia sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, ritiene opportuno segnalare alla Banca resistente nel presente procedimento la necessità di una maggiore attenzione e diligenza nell'esecuzione dei contratti con la clientela, sotto il particolare profilo dell'esattezza dei conteggi e della determinazione delle somme dovute. Ciò al fine di non esporre i clienti, che su diligenza e professionalità qualificata degli intermediari fanno affidamento, a esborsi non dovuti e a disagi derivanti dalla necessità di porre rimedio agli errori compiuti.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

**P.Q.M.**

**Il Collegio dichiara cessata la materia del contendere limitatamente alla richiesta di restituzione della somma di Euro 1734,33 riconosciuta a titolo di risarcimento dall'intermediario.**

**Respinge ogni ulteriore richiesta formulata dal ricorrente.**

**Delibera, inoltre, di rivolgere all'intermediario, nei sensi di cui in motivazione, indicazioni utili a migliorare le relazioni con la clientela..**

**IL PRESIDENTE**

Firmato digitalmente da  
GIUSEPPE MARZIALE

II CASO.it