

Informativa per la clientela di studio

N. 78 del 29.06.2011

*Ai gentili Clienti
Loro sedi*

OGGETTO: Mutui: tutela del cliente

Gentile cliente,

*con la stesura del presente documento informativo intendiamo metterLa a conoscenza che l'Arbitrato Bancario Finanziario ha avuto modo di pronunciarsi su molti aspetti nevralgici dei rapporti tra banca e cliente. Dalla relazione sull'attività svolta nel corso del 2010 si evince una serie di principi volti a **tutelare il cliente** da ritardi, rifiuti senza giustificato motivo, valutazioni incomprensibili, motivazioni assenti e da tutti quei comportamenti tenuti dagli intermediari finanziari che, in un modo o nell'altro, possono arrecare un danno al cliente stesso.*

Premessa

In materia di **mutui**, i ricorsi presentati all'Arbitrato Bancario Finanziario nel 2010 hanno riguardato le diverse fasi della **relazione tra banca e cliente**:

- fase pre-contrattuale (richiesta di mutuo, istruttoria e trattative),
- fase di svolgimento del rapporto,
- fase dell'estinzione del finanziamento.

Dalla relazione sull'attività svolta nel corso del 2010 si evince una serie di principi volti a **tutelare il cliente** da ritardi, rifiuti senza giustificato motivo, valutazioni incomprensibili, motivazioni assenti e da tutti quei comportamenti tenuti dagli intermediari finanziari che, in un modo o nell'altro, possono arrecare un danno al cliente stesso.

Principi

Il cliente: innanzitutto, rientra nella definizione di "cliente" colui che *"ha o ha avuto un rapporto contrattuale con un intermediario avente ad oggetto la prestazione di servizi bancari e finanziari"*.

"Ragionevole affidamento": il principio cardine sul quale sono state fondate la maggior parte delle decisioni dell'ABF è stato quello del "ragionevole affidamento", il quale rientra tra gli obblighi di correttezza da osservare nella fase delle trattative per la concessione di un mutuo o finanziamento.

Rifiuto ingiustificato

Il principio del "ragionevole affidamento", di cui sopra, è da considerarsi esistente, ad esempio:

- quando la banca abbia comunicato la delibera positiva degli organi aziendali competenti;
- quando la banca abbia orientato successivi comportamenti del cliente facendogli intendere che in tal modo il credito sarebbe stato erogato.

In questi casi **il successivo rifiuto di stipulare il mutuo** è stato considerato un "recesso dalle trattative" ingiustificato e contrario a buona fede e, come tale, **fonte di responsabilità per i danni arrecati al cliente**, secondo quanto previsto dal codice civile.

Inoltre, è stato previsto che, in ogni caso, nell'ipotesi di **rifiuto** di concessione del mutuo, **l'intermediario dovrà fornire al cliente indicazioni generali** sulle valutazioni che hanno indotto a non accogliere la richiesta di finanziamento.

Ritardo

Per quanto concerne i **ritardi**, è stato affermato che il protrarsi dell'istruttoria della pratica di mutuo (oltre una ragionevole durata), viola non solo l'obbligo di buona fede stabilito dall'art. 1337 del codice civile, ma anche le prescrizioni della Banca d'Italia, che richiedono di **riscontrare con sollecitudine le richieste di finanziamento** anche in caso di esito negativo.

Anche il **ritardo nell'erogazione della somma** oggetto di un contratto di mutuo già stipulato comporta la **responsabilità dell'intermediario ed il risarcimento** degli eventuali danni arrecati al cliente.

Esempio: è privo di giustificazione il notevole lasso di tempo intercorrente tra la data di ricezione della relazione notarile e la data di corrisponsione della somma al cliente.

Trasparenza informativa e correttezza

Sono, inoltre, stati chiariti in concreto gli **obblighi di trasparenza informativa e correttezza**.

In particolare:

- in tema di “mutui casa”, le banche devono consegnare preventivamente al cliente il **prospetto informativo** ESIS, ovvero uno schema informativo e riassuntivo del piano di ammortamento;
 - è stato raccomandato alle banche di **far pervenire ai clienti tutta la documentazione** relativa al contratto di mutuo in un momento temporale non troppo a ridosso della scadenza per la stipula, in modo da consentire al cliente una valutazione ponderata delle condizioni contrattuali.
 - nel caso di mutuo a struttura complessa, le banche dovranno adottare formule **più chiare e comprensibili**, specie nei contratti di mutuo “modulare”, che prevedono inizialmente l'applicazione di un tasso fisso e successivamente una serie di opzioni che consentono, al cliente, di richiedere l'applicazione di un tasso fisso o variabile.
- ❖ In sostanza, è stato raccomandato agli intermediari di evitare di redigere i contratti di mutuo con modalità espositive eccessivamente complesse, che non consentano al **consumatore medio** di comprendere e valutare con sufficiente consapevolezza il contenuto delle reciproche obbligazioni.

Estinzione anticipata

Con riferimento all'estinzione anticipata dei mutui per l'acquisto o la ristrutturazione di unità immobiliari adibite ad abitazione principale o allo svolgimento di attività professionale, è riconosciuto ai clienti la **facoltà di estinguere anticipatamente** il proprio debito **senza dover pagare compensi, penali o altre prestazioni** a favore della banca (art. 120-ter TUB).

L'ABF ha ampliato l'ambito di applicazione di tale disposizione **anche al cd. “mutuo di sostituzione”**, ovvero al mutuo sottoscritto al fine di estinguere un precedente mutuo stipulato per l'acquisto o la ristrutturazione delle succitate tipologie immobiliari.

Portabilità

In tema di portabilità, la **facoltà** del soggetto finanziato di **sostituire** (in termini tecnici “**surrogare**”) è già riconosciuta, quale diritto inderogabile, dal codice civile e dall'art. 120-quater del TUB.

In tale ambito, è stato chiarito che:

- la portabilità dei finanziamenti è **sempre gratuita** e non ammette l'addebito di alcun onere: la banca dovrà, infatti, restituire gli eventuali oneri addebitati in relazione a spese notarili, tenuta conto e richiesta di certificati anagrafici;
- il **termine di 30 giorni per il perfezionamento della portabilità** decorre dalla richiesta di collaborazione interbancaria effettuata dalla banca cessionaria e **non** dall'eventuale **richiesta di conteggio per estinzione anticipata** formulata dal cliente.

Nel caso in cui la surroga **non si perfezioni entro i termini** suddetti, deve essere riconosciuto al cliente un **risarcimento dell'importo pari all'1%** dell'importo del mutuo per ogni mese o frazione di mese di ritardo.

NOTA BENE: E' stata introdotta una forma di **responsabilità oggettiva della banca cedente**: ovvero l'obbligo del risarcimento sussiste anche in caso di fattori non direttamente imputabili alla banca cedente, la quale potrà successivamente rivalersi nei confronti della banca cessionaria qualora il ritardo sia dovuto a quest'ultima.

Cancellazione ipoteca

In merito alla **cancellazione dell'ipoteca** conseguente all'estinzione del mutuo, la banca dovrà trasmettere al conservatore dei registri immobiliari una specifica **comunicazione entro il termine di 30 giorni** dalla data di estinzione del mutuo.

Il **grave ritardo** rispetto a tale termine costituisce un presupposto idoneo per chiedere il **risarcimento dei danni**.

Recesso della banca

Il **diritto di recesso** dal contratto di finanziamento da parte della banca deve essere esercitato secondo **buona fede**, in conformità a quanto stabilito dall'art. 1375 c.c.

In tale ambito, possono assumere rilievo anche le concrete **modalità** con le quali il recesso è stato esercitato e le **motivazioni** addotte dalla banca.

Tuttavia, la violazione del principio di buona fede **non dà luogo all'invalidità del recesso, ma al risarcimento per il danno** causato al cliente.

Modifica condizioni contrattuali

Secondo l'ABF sono da considerare **invalidi le modifiche unilaterali peggiorative** applicate dalla banca **senza un "giustificato motivo"**: infatti, il cliente deve essere informato in maniera sufficientemente precisa circa il motivo posto alla base della modifica.

Ad esempio:

- è stato ritenuto incongruo e ingiustificato un **forte aumento delle commissioni** connesso alla crisi finanziaria o alle mutate condizioni del mercato;
- è stato ritenuto ingiustificato **l'aumento unilaterale dello spread** in un mutuo a tasso variabile, in quanto le variazioni di tale indice sono fisiologiche e gravano in maniera equilibrata su entrambe le parti, per cui è esclusa la possibilità di introdurre modifiche peggiorative a carico di una sola delle parti.

Danno risarcibile

Oltre al tradizionale **danno patrimoniale**, l'ABF ha dettato chiarimenti anche in ordine al:

- **danno da perdita di chance;**
- **danno non patrimoniale.**

Danno da perdita di chance: può essere risarcito a condizione che si configuri come perdita di una concreta ed effettiva occasione favorevole di conseguire un determinato bene.

Tuttavia, il cliente ha l'onere di provare l'esistenza in concreto dei presupposti per il raggiungimento del risultato sperato, il quale è stato impedito dalla condotta della banca.

Danni non patrimoniali: possono essere risarciti solo in presenza di specifiche condizioni di legge, ovvero nel caso in cui:

- l'interesse leso abbia rilevanza costituzionale;
- la lesione superi una soglia minima di tollerabilità;
- il danno non consista in meri disagi o fastidi.

Distinti saluti

Lo Studio ringrazia per l'attenzione riservatagli e rimane a disposizione per ogni ulteriore chiarimento, riservandosi la facoltà di tenervi costantemente aggiornati sulle novità e relativi adempimenti di Vostro interesse.....