

**Servizi bancari – asserito ritardo dell’intermediario – perdita di *chance* – risarcimento del danno – presupposti (cod. civ., art. 2043 ss.)**

***All’intermediario che non adempie alle richieste del cliente nel termine perentorio da questi impostogli ai fini della partecipazione a un bando di gara non è imputabile l’asserita perdita di chance del cliente quando alla determinazione dell’evento ha concorso la condotta negligente del cliente stesso. (MDC).***

### **FATTO**

Il ricorrente riferisce di essersi rivolto all’intermediario, in data 30/08/2019, per ottenere la compilazione e timbratura di una certificazione da presentare per un bando di gara indetto dalla Commissione Europea, bando di gara che scadeva lo stesso giorno (30/08/19) alle 23:59. Lamenta tuttavia di essere stato rimpallato, con vari pretesti, fra varie filiali della banca, senza riuscire ad ottenere infine la certificazione necessaria, risultandogli così preclusa la possibilità di procedere all’iscrizione al bando di gara.

Contesta dunque la contraddittorietà della condotta tenuta dai dipendenti dell’intermediario convenuto. In particolare, sottolinea la discrepanza tra il comportamento di un dipendente dell’intermediario con il quale ha intrattenuto una conversazione su una nota applicazione di messaggistica istantanea [whatsapp] che lo ha rassicurato circa la possibilità di ottenere il timbro in “due minuti” presso la sede della direzione, e il comportamento degli operatori in filiale, i quali, viceversa, hanno affermato di aver bisogno di diversi giorni per riscontrare la sua richiesta.

Sulla base di questi fatti, il ricorrente chiede all’Arbitro:

- l’accertamento della responsabilità dell’intermediario per non aver fornito la documentazione richiesta, tenuto conto anche delle informazioni fornite dal servizio clienti e del comportamento dei dipendenti delle filiali interessate;
- il riconoscimento del diritto al risarcimento danni per perdita di chance per una somma pari a € 100.000;

L’intermediario ha presentato controdeduzioni, nelle quali respinge ogni censura al proprio operato e definisce infondate e pretestuose le contestazioni avanzate dal ricorrente.

In particolare, fa presente che il ricorrente ha tenuto un comportamento superficiale e approssimativo nella cura dei propri interessi, essendo evidente che se il ricorrente non si fosse recato in banca l’ultimo giorno utile a conseguire la certificazione in questione, lo stesso avrebbe potuto ottenere il documento nei termini necessari per la partecipazione al bando di gara.

La banca deduce la carenza di supporto probatorio a sostegno della pretesa avanzata dal ricorrente. Quest’ultimo allega i cd. screenshots parziali delle conversazioni intercorse con il Servizio Clienti della Banca, sostenendo di aver ricevuto rassicurazioni di poter comunque ottenere la documentazione desiderata; in realtà, la resistente chiarisce che si tratta di messaggi scambiati il giorno stesso in cui sarebbe scaduto il termine del bando di concorso (sempre il 30/08) e inviati dopo le 17:56, quando si erano già svolti i fatti oggetto della controversia. Inoltre, dalle trascrizioni dei colloqui si evince che, alle ore 18.22 del 30/8, il

ricorrente fosse convinto che il bando di gara sarebbe scaduto successivamente, ovvero in data 2/09/19.

Quanto alla richiesta di risarcimento per perdita di chance, la banca sottolinea che per chance si intende la ragionevole probabilità di conseguire un risultato economicamente valutabile deducibile dagli elementi giuridici prodotti in giudizio; ma il ricorrente non avrebbe provveduto a tale produzione, non potendosi identificare tali elementi nelle competenze del ricorrente in lingua francese e nel costo che il ricorrente avrebbe chiesto di pagare per le relative traduzioni.

Tutto ciò posto, la banca chiede di rigettare il ricorso in quanto:

- l'impossibilità per il ricorrente di produrre alla Commissione Europea il documento richiesto entro il termine di scadenza del bando di gara è da ascrivere esclusivamente alla responsabilità del ricorrente che si è attivato solo il pomeriggio della data di scadenza del bando, quando lo sportello bancario era già chiuso al pubblico;
- non risulta provata la sussistenza del danno da perdita di chance né di alcun presupposto che potrebbe legittimare il risarcimento di un danno.

In sede di repliche, il ricorrente insiste nell'accoglimento delle proprie domande ribadendo il comportamento contraddittorio dell'intermediario e la possibilità di rilasciare in giornata la documentazione richiesta.

## **DIRITTO**

La questione sottoposta all'attenzione del Collegio ha ad oggetto la condotta tenuta dall'intermediario il quale non ha rilasciato un documento essenziale per la partecipazione del ricorrente a un bando indetto dalla Commissione Europea, bando che scadeva il giorno stesso in cui il ricorrente si è rivolto all'intermediario.

In particolare, il ricorrente lamenta la contraddittorietà tra quanto affermato dal servizio clienti dell'intermediario e quanto invece riferito dai dipendenti delle filiali dell'intermediario, contestando la condotta posta in essere dalla banca in quanto gli ha impedito la partecipazione al bando di gara.

Invero, alla luce dei messaggi intercorsi tra le parti sembrerebbe che l'intermediario, tramite il servizio clienti, abbia rassicurato il ricorrente circa la possibilità di chiedere alla banca il timbro e la firma del documento senza la necessità di ricorrere ad alcuna "procedura di urgenza" né presentare una richiesta specifica, rappresentando inoltre che il cliente "in due minuti" sarebbe stato fuori dalla filiale. Sotto questo aspetto, il comportamento dell'intermediario non pare essere immune da rilievi critici, in quanto le informazioni rilasciate dal servizio clienti non si sono rivelate coerenti con le procedure attuate presso le filiali.

Ciò posto, tuttavia, è da escludere che le indicazioni incorrette fornite dal servizio clienti della banca possano aver ingenerato nel cliente un affidamento meritevole di tutela, inducendolo a tenere un comportamento avente come ultima conseguenza la perdita di chance. Determinante è al riguardo osservare che, come risulta pacifico, la riferita interlocuzione fra il ricorrente ed il servizio clienti è intervenuta nel tardo pomeriggio del giorno di scadenza del bando, dopo che il ricorrente si era infruttuosamente recato presso due filiali della banca. Perciò, per quanto rassicuranti potessero essere le informazioni ricevute dall'operatore, il cliente non poteva davvero credere di uscire "in due minuti" dalla filiale con la documentazione richiesta, poiché aveva appena fatto esperienza che non era così; inoltre, anche ammesso che si trattasse di un'operazione di routine, ciò non implica necessariamente il rilascio a vista della dichiarazione pretesa, in quanto anche le operazioni

routinarie possono richiedere lo svolgimento di alcuni passaggi procedurali. Tutto ciò considerato, il Collegio ritiene che sia stato gravemente imprudente da parte del ricorrente aver inoltrato all'intermediario la richiesta di rilascio della documentazione nell'ultimo giorno utile e che pertanto a questa imprudenza sia prevalentemente da addebitare la perdita dei termini per la presentazione della domanda di partecipazione al bando.

Occorre peraltro aggiungere che la domanda non risulta accoglibile anche sotto il profilo del mancato assolvimento da parte del ricorrente dell'onere probatorio in ordine all'esistenza del danno risarcibile.

In particolare, la giurisprudenza della Cassazione ha chiarito che la prova del danno può essere fornita facendo ricorso alle presunzioni ed al criterio probabilistico, dimostrando, anche presuntivamente, che il danno ha impedito la possibilità di maggiori guadagni (così Cass., 14 marzo 2017, n. 6488, i cui principi, pur applicati in una fattispecie diversa, sono stati ribaditi più recentemente da Cass., ord. 23 marzo 2018, n. 7260).

La prova che dunque si esige dal creditore danneggiato è quella controfattuale in forza della quale, in presenza di una chance, il danneggiato adduca tutti quegli elementi, anche presuntivi, che in base ad un calcolo di probabilità siano idonei a dimostrare come avrebbe potuto ottenere quello specifico risultato. Coerentemente pertanto Cass., sentenza n. 1752 del 2005, assume che "il creditore ha l'onere di provare, pur se solo in modo presuntivo o secondo un calcolo di probabilità, la realizzazione in concreto di alcuni dei presupposti per il raggiungimento del risultato sperato e impedito dalla condotta illecita della quale il danno risarcibile dev'essere conseguenza immediata e diretta".

Nel caso specifico, a supporto della pretesa risarcitoria, il ricorrente allega alcune certificazioni che attestano la sua conoscenza della lingua francese e asserisce che avrebbe chiesto di pagare un costo competitivo per le relative traduzioni. Ciò però, ad avviso del Collegio, non appare sufficiente a dimostrare una evidente prevalenza soggettiva ed oggettiva della proposta del ricorrente rispetto a quelle degli altri concorrenti e quindi in definitiva manca la prova di una chiara probabilità di vittoria della gara, né tantomeno risulta provato che il danno sarebbe pari alla somma indicata nella domanda. Ne consegue che il ricorso non può essere accolto.

**P.Q.M.**

**Il Collegio non accoglie il ricorso.**