

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) BARENGHI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) SPENNACCHIO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) D'ANGELO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIAN LUCA GRECO

Seduta del 10/12/2025

FATTO

La parte ricorrente ha affermato che:

- in data 09.03.23 acquistava uno smartphone presso la società fornitrice I* – modello H*M*P* 5 – al costo di € 685,00;
- il saldo del corrispettivo veniva versato tramite prestito finalizzato stipulato con l'intermediario resistente;

- sin da subito il prodotto è risultato non funzionante, necessitando ben quattro tentativi di riparazione, rivelatisi infruttuosi;
- con missiva del 28.03.25, inviata pure all'intermediario, ha domandato la sostituzione del prodotto ai sensi dell'art. 135-bis del Codice del Consumo;
- la società fornitrice negava la sostituzione, pur ammettendo l'esito negativo delle riparazioni, mentre l'intermediario negava la risoluzione del contratto di credito finalizzato ex art. 125-*quinquies* TUB, che aveva domandato subordinatamente alla sostituzione del bene;
- controparte, infatti, adduceva erroneamente che le riparazioni non erano state effettuate da centri di assistenza autorizzati, trattandosi invece di centri indicati dall'esercente venditore del telefono;
- i difetti riscontrati sul prodotto in questione lo hanno sin da subito reso inutilizzabile, dal momento che veniva riscontrata una scarsa autonomia della batteria, nonché una assenza di segnale che non permetteva di effettuare chiamate e navigare sul web;
- l'inadempimento del fornitore presenta i caratteri di cui all'art. 1455 c.c., comportando, a norma dell'art. 125-*quinquies* TUB, la risoluzione del connesso contratto di finanziamento, con conseguente restituzione di quanto corrisposto sino ad oggi a titolo di capitale e interessi, nonché divieto per l'intermediario di segnalazione negativa nei Sistemi di informazione creditizia in caso di interruzione dei pagamenti.

L'intermediario resistente, nelle controdeduzioni, ha affermato quanto segue:

- il prestito finalizzato all'acquisto dello smartphone H*M*P* (prestito n. *197) è stato stipulato per un importo finanziato di € 824,00, da rimborsare in 36 rate con decorrenza da aprile 2023;
- dopo la regolare consegna del bene ad opera del fornitore, e l'avvenuta liquidazione del corrispettivo a quest'ultimo, solo a distanza di circa due anni dall'acquisto, il ricorrente inviava una prima comunicazione scritta per lamentare il malfunzionamento dell'apparecchio indicato, chiedendone la sostituzione;
- con riscontro del 28.05.25, per quanto di propria competenza, ha respinto la contestazione di parte ricorrente, in quanto dalle verifiche effettuate emergeva che il cliente aveva portato il bene autonomamente presso un centro di assistenza e, solo dopo, lo consegnava alla fornitrice I*, che ha comunque preso in carico la riparazione nonostante il previo intervento presso diverso centro di assistenza;
- con ulteriore comunicazione l'esercente ha pure confermato la correttezza del proprio operato, oltre che la tempestività e gratuità degli interventi di riparazione;
- parte ricorrente non ha assolto l'onere probatorio sul medesimo gravante circa l'inadempimento di non scarsa importanza ex art. 1455 c.c., in quanto quest'ultimo è sempre stato nel pieno possesso del bene e lo ha utilizzato almeno per oltre un anno dall'acquisto, dal momento che la ricevuta del primo intervento di riparazione è datata 18.06.24;
- appare del tutto indimostrato il fatto che i lamentati difetti siano imputabili al rivenditore e ad un vizio originario di conformità del bene, ben potendo tale evento essere riconducibile, in via esclusiva, all'utilizzo del bene da parte del ricorrente medesimo per oltre un anno dal momento dell'acquisto;
- presso gli archivi dei Sistemi di Informazioni Creditizie partecipati dalla scrivente società, i dati relativi al contratto n. 27412197 sono legittimamente e correttamente aggiornati senza alcuna evidenza di carattere negativo, come da relative visure prodotte in atti; in ogni caso,

il ricorrente veniva ampiamente edotto circa l'utilizzo dei propri dati personali, che sarebbe derivato dalla sottoscrizione dell'obbligazione e dallo svolgimento del relativo rapporto contrattuale, nonché esaurientemente informato sia delle conseguenze derivanti dall'omissione del versamento in base al piano di ammortamento concordato, sia della facoltà, in capo a parte resistente, di poter agire per il recupero delle somme dovute;

- la richiesta di "*divieto di segnalazione*" per le interruzioni dei pagamenti, oltreché del tutto infondata e pretestuosa per le circostanze sopra dedotte, deve essere dichiarata inammissibile per difetto di un preventivo reclamo, in quanto il reclamo sporto da controparte in data 28.03.25 non conteneva alcun riferimento e/o richiesta in merito a presunte segnalazioni presso i SIC.

La parte ricorrente, nelle repliche, ha precisato che:

- contrariamente a quanto eccepito da controparte, l'inadempimento è dimostrato dall'ampia documentazione prodotta e, in particolare, dai plurimi verbali di consegna del prodotto presso i centri di assistenza, dai quali emergono i gravi vizi del bene, che lo hanno reso totalmente inservibile;
- la manifestazione reiterata e ricorrente dei vizi è stata altresì pacificamente ammessa del venditore;
- ha integrato un ulteriore elemento di inadempimento la mancata sostituzione del bene richiesta ai sensi del Codice del consumo, laddove il suddetto dispositivo ha trascorso più tempo in riparazione nei centri di assistenza, anziché in uso al proprietario;
- la circostanza che i vizi fossero originari, e non causati da uno scorretto utilizzo, è confermata dalla stessa società fornitrice, che ha provveduto ad effettuare le riparazioni senza addebito di spese, ai sensi dell'art. 135-bis del Codice del Consumo, ricadente in tema di garanzia legale di conformità;
- a nulla rileva che la prima ricevuta di riparazione risalga a giugno 2024, dal momento che il bene era stato consegnato in riparazione mesi prima;
- non si comprende, poi, da quali documenti controparte abbia desunto le citate date asseritamente relative all'acquisto del prodotto (07.04.2022) e all'invio della lettera di messa in mora (20.07.2023), posto che l'acquisto si è perfezionato 09.03.2023 mentre la lettera di messa in mora risale al 28.03.2025;
- in ogni caso, tutti i vizi sono emersi durante il periodo di garanzia legale biennale del prodotto, e la circostanza è documentalmente provata;
- l'eccezione di inammissibilità della domanda relativa alle segnalazioni presso i SIC risulta priva di fondamento, atteso che tale domanda non poteva essere formulata in sede di preventivo reclamo, laddove veniva preliminarmente richiesta la risoluzione immediata del contratto di finanziamento; la domanda relativa alle segnalazioni negative è del tutto accessoria alla domanda principale di risoluzione contrattuale e conseguente al diniego dell'istituto di credito di procedere alla risoluzione del contratto.

La parte resistente, nelle controrepliche, ha richiamato integralmente il contenuto delle controdeduzioni, precisando che le presunte erronee datazioni cui fa riferimento controparte nelle repliche sono in realtà riferite al diverso e analogo caso di specie sottoposto al Collegio di Torino, la cui decisione (n. 4263/24) è stata opportunamente richiamata in quanto trattasi di precedente all'esito del quale l'Arbitro ha respinto la domanda di risoluzione, escludendo la presunzione di originarietà dei vizi, anche tenuto conto del notevole lasso di tempo decorso prima dell'emersione degli stessi.

Tutto ciò posto, la parte ricorrente domanda all'ABF l'accertamento dell'intervenuta risoluzione del contratto di finanziamento ex art. 125- *quinquies* TUB, con conseguente restituzione di tutte le somme versate sino al momento della pronuncia, "*cessazione di ogni ulteriore richiesta*" e divieto di segnalazione in Crif in caso di interruzione dei pagamenti.

L'intermediario domanda all'ABF il rigetto del ricorso, in quanto infondato.

DIRITTO

Con il ricorso, il ricorrente invoca l'art. 125-*quinquies* TUB al fine di ottenere la risoluzione del contratto di finanziamento stipulato con la banca convenuta e finalizzato all'acquisto di bene di consumo (telefonino), rispetto al quale si sarebbe verificato l'inadempimento del fornitore.

L'intermediario eccepisce l'inammissibilità della domanda relativa al "divieto di segnalazione al CRIF per il caso di interruzione dei pagamenti", in quanto non formulata in sede di preventivo reclamo.

Dalla documentazione agli atti risulta in effetti che, con il reclamo del 28.03.2025 (la comunicazione di messa in mora del fornitore, indirizzata anche all'intermediario resistente) la parte ricorrente lamentava esclusivamente il difetto integrale di conformità del bene, invocando il diritto alla sostituzione del dispositivo mobile e, in difetto, la risoluzione del contratto di fornitura e del collegato contratto di finanziamento secondo il meccanismo previsto dall'art. 125-*quinquies* TUB.

Il Collegio ritiene dunque che l'eccezione avanzata da parte resistente sarebbe meritevole di accoglimento, fermo restando che la banca ha riferito e documentato di non aver effettuato segnalazioni negative dei SIC.

Venendo al merito, è pacifico tra le parti e confermato dalla documentazione in atti che in data 06.03.2023 veniva stipulato un contratto di prestito finalizzato, per un importo messo a disposizione di € 820,00, da rimborsare mediante 36 rate complessive, di cui 35 rate da € 25,99, e 1 rata finale da € 19,15.

Il contratto riporta come intermediario del credito la società fornitrice I*, e come bene finanziato il modello di smartphone H*M*P*.

È stata versata in atti la ricevuta di acquisto rilasciata al cliente dal fornitore in data 09.03.23, da cui poter desumere la corrispondenza della società fornitrice e del modello di smartphone rispetto ai dati riportati nei moduli del prestito, ma riportante un prezzo di acquisto inferiore (€ 685,00) rispetto a quello riportato nel contratto di finanziamento (€ 820,00).

Il cliente, dal canto suo, nelle memorie difensive riferisce di un importo finanziato di € 685,00, salvo allegare il contratto di prestito finalizzato.

Circa tale divergenza non viene fornita alcuna precisazione neppure ad opera dell'intermediario – e ciò genera certamente qualche perplessità –, né tantomeno risultano evidenze relative all'acquisto e/o attivazione di servizi accessori – quali in ipotesi un contratto in abbonamento per il traffico dati e le chiamate –, idonei a giustificare la differenza tra l'importo del credito risultante dai moduli contrattuali e il prezzo in contanti riportato dalla ricevuta fiscale. Il Collegio osserva che le condizioni generali del prestito finalizzato prevedono espressamente il diritto del cliente alla risoluzione del finanziamento in caso di inadempimento grave del fornitore convenzionato, previa messa in mora di quest'ultimo.

Riguardo al lamentato inadempimento del fornitore la parte ricorrente ha rappresentato che il dispositivo acquistato ha manifestato sin dall'origine gravi difetti – che lo avrebbero reso inidoneo all'uso - riguardanti "una scarsa autonomia della batteria" e "assenza di segnale", che

gli impedivano di effettuare chiamate e navigare sul web. Tali anomalie avrebbero determinato la necessità di effettuare 4 interventi di tentata riparazione in assistenza, con esito negativo. A comprova dell'inadempimento lamentato, il ricorrente ha versato in atti la ricevuta di riparazione gratuita del 18.06.24, e due richieste di assistenza in data 11.11.2024 e 20.01.2025.

Nella seconda evidenza documentale, datata 20/01/25 – e che parrebbe rilasciata direttamente dalla società fornitrice –, si riferisce espressamente di 2 ulteriori precedenti invii del dispositivo in assistenza per riparazioni.

Sul punto la resistente eccepisce che, dalla documentazione versata in atti dal ricorrente, è possibile dedurre che il primo intervento di riparazione (del giugno 2024) sia stato effettuato a distanza di oltre un anno dall'acquisto del bene. In tal senso, l'intermediario lamenta la tardività delle contestazioni di parte ricorrente, in raffronto ad un primo e rilevante periodo in cui si può presumere un utilizzo quotidiano dello smartphone, senza l'emersione di difetti o limitazioni di utilizzo.

Inoltre, l'intermediario fa osservare come, anche in ragione dei suddetti rilievi temporali, non sia possibile stabilire con certezza se i lamentati malfunzionamenti dello smartphone fossero riconducibili a vizi originari del dispositivo o se, al contrario, siano da ricondurre ad apporti causali dello stesso cliente, per scorretti utilizzi.

Dal canto suo, il ricorrente ha precisato con le repliche che i gravi difetti si sarebbero in realtà manifestati sin dai primi mesi di utilizzo e che gli interventi di riparazione effettuati direttamente presso il fornitore sarebbero stati almeno 4, e che ciascuno di essi si sarebbe protratto per mesi. A confermare che il dispositivo sia stato oggetto di almeno 4 interventi di riparazione (offerti gratuitamente, in regime di garanzia legale di conformità ai sensi del Codice del Consumo) è la stessa società fornitrice, con la lettera offerta in riscontro alla comunicazione di messa in mora del marzo 2025. Nella missiva in parola, la società fornitrice ha riepilogato la seguente cronologia dei malfunzionamenti e degli interventi eseguiti:

- ad un mese dall'acquisto segnalato malfunzionamento della batteria, cui si è provveduto mediante sostituzione del display e della batteria e riconsegna del dispositivo in data 21.04.23;
- a distanza di oltre un anno dal primo intervento, nuova segnalazione di malfunzionamento della batteria, cui è seguita riparazione gratuita e consegna del dispositivo a giugno 2024;
- in data 11.11.24 il cliente segnalava per la prima volta un nuovo e diverso difetto riguardante la mancata ricezione di segnale e la disconnessione dalle app durante le chiamate, cui seguiva riparazione gratuita e restituzione del dispositivo funzionante;
- a gennaio 2025 il cliente lamentava nuovamente problematiche riguardanti l'invio e la ricezione delle chiamate, cui seguiva un'ultima riparazione gratuita, in regime di garanzia legale.

Il Collegio rileva che, all'esito dell'ultimo intervento di riparazione di gennaio 2025, il cliente si è rifiutato di procedere al ritiro del bene nel frattempo riparato e disponibile presso la società fornitrice.

Inoltre, il Collegio osserva che l'intermediario, nel riscontro alla lettera di messa in mora inviata dalla parte ricorrente, ha riferito di aver effettuato le opportune verifiche presso la società fornitrice, la quale avrebbe dichiarato di aver preso in carico la riparazione, nonostante parte ricorrente avesse portato il bene oggetto di finanziamento presso un centro di assistenza esterno all'esercente. Parte resistente affermava dunque che non risultassero sussistenti gli estremi per il riconoscimento di un grave inadempimento imputabile alla società fornitrice, e

invitava il cliente a prendere accordi per la consegna del bene “riparato” e disponibile presso l’esercente convenzionato.

Così ricostruita la vicenda, il Collegio rammenta che l’art. 121, comma 1, lett. d), TUB definisce quale “contratto di credito collegato” «un contratto di credito finalizzato esclusivamente a finanziare la fornitura di un bene o la prestazione di un servizio specifici se ricorre almeno una delle seguenti condizioni:

1. il finanziatore si avvale del fornitore del bene o del prestatore del servizio per promuovere o concludere il contratto di credito;
2. il bene o il servizio specifici sono esplicitamente individuati nel contratto di credito; [...]».

Il successivo art. 125-*quinquies* TUB riconosce in capo al consumatore il diritto di domandare la risoluzione del contratto di prestito finalizzato, collegato ad altro contratto di fornitura di beni o servizi, al ricorrere delle seguenti condizioni:

- che sia stata inutilmente effettuata la messa in mora del fornitore;
- che l’inadempimento del fornitore possa qualificarsi come di non scarsa importanza ai sensi dell’art. 1455 c.c.

In presenza di tali presupposti, il finanziatore ha l’obbligo di rimborsare al consumatore le rate già pagate, mentre la risoluzione del contratto non comporta l’obbligo del cliente di rimborsare al finanziatore quanto versato al fornitore, che dovrà essere ripetuto dall’intermediario nei confronti del fornitore stesso.

Con riferimento alla messa in mora della controparte, il Collegio rileva che la parte ricorrente ha prodotto copia della diffida inviata al fornitore a mezzo PEC il 06.03.25.

Ciò posto, dalle evidenze istruttorie il Collegio ritiene che il ricorrente non abbia adeguatamente provato «la sussistenza dell’inadempimento del fornitore nonché la non scarsa importanza dello stesso, in aderenza al generale principio sancito nell’art. 2697, comma 1, c.c.» (con riferimento all’onere della prova circa l’inadempimento gravante sul consumatore cfr. Collegio di coordinamento, decisione n. 12645/2021).

Appare infatti dirimente la circostanza che parte ricorrente non abbia ritirato il bene dopo l’ultimo intervento di assistenza, omettendo di verificare se all’esito dello stesso il telefono fosse stato messo in condizioni di normale funzionamento.

Poiché parte ricorrente non è in grado di provare un attuale grave inadempimento del fornitore, la domanda di risoluzione del contratto di finanziamento ai sensi dell’art. 125-*quinquies* TUB deve essere respinta.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE