

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) CAPIZZI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) CESARE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) CESARE

Seduta del 13/01/2026

FATTO

La cliente afferma che in data 17 dicembre 2022 ha stipulato con un fornitore convenzionato un contratto di acquisto di un dispositivo da collegare alla lavatrice (ozonizzatore) per un importo di € 1.955,00, di cui € 155,00 versati a titolo di caparra confirmatoria e € 1.800,00 finanziati. Ha stipulato con l'intermediario convenuto il contratto di finanziamento finalizzato al relativo acquisto. Il contratto di finanziamento è da considerare nullo per vizio del consenso, in quanto la sottoscrizione mediante firma digitale non le ha consentito di comprendere la portata degli impegni assunti. Il fornitore è risultato

inadempiente e non risulta più operativo, non avendo fornito l'assistenza post-vendita. L'intermediario non ha fornito adeguato riscontro alle richieste di accesso agli atti, né ha dato seguito alla revoca del consenso al trattamento dei dati personali presentate a mezzo PEC in data 24 e 29 luglio 2025. Nonostante la formale richiesta di risoluzione del contratto di finanziamento, controparte insiste nel ritenere valido ed efficace il rapporto contrattuale, arrecandole gravi danni economici e soggettivi. La cliente domanda la nullità e/o risoluzione del contratto, la restituzione di tutte le somme già versate, chiede che si disponga la cancellazione di eventuali segnalazioni presso SIC e la condanna dell'intermediario al risarcimento dei danni patrimoniali e non patrimoniali subiti per la gestione scorretta e per la violazione degli obblighi di trasparenza e correttezza.

Nelle controdeduzioni l'intermediario afferma che il contratto di finanziamento è stato sottoscritto il 15 marzo 2023, per l'acquisto di un ozonizzatore per lavatrici, per un importo finanziato di € 1.800,00 e un montante lordo a scadere di € 2.033,39. Il contratto è stato sottoscritto dalla cliente e dall'aderente al ricorso (quest'ultimo in qualità di coobbligato), mediante firma digitale, il cui processo prevede l'inserimento di un OTP inviato direttamente allo smartphone del cliente. Il bene finanziato è stato regolarmente consegnato, come anche confermato dalla cliente. Senza sollevare alcuna eccezione, né avendo esercitato il diritto di recesso previsto dalla normativa sul credito al consumo, a maggio 2023 ha proceduto al saldo della prima rata. Ha proseguito nel regolare versamento delle successive 14 rate, salvo sospendere i pagamenti in corrispondenza della scadenza della sedicesima rata (di agosto 2024). Visto il protrarsi dell'insoluto, nonostante i numerosi solleciti, in data 4 febbraio 2025 è stata inviata la comunicazione di intervenuta decadenza del beneficio del termine. Dinanzi ai preventivi reclami della cliente, è stato fornito adeguato e puntuale riscontro con due distinte missive, con le quali è stata confermata alla cliente la validità ed efficacia del contratto, è stata ribadita l'assenza di irregolarità ad opera del fornitore al momento dell'attivazione del finanziamento, è stata confermata l'avvenuta inibizione del consenso dedicato alle offerte commerciali, nonché l'avvenuta cancellazione delle segnalazioni negative nelle banche dati dei SIC. L'irreperibilità del fornitore nelle fasi post-vendita non può giuridicamente inficiare un contratto di prestito finalizzato all'acquisto di un bene regolarmente consegnato. Le obbligazioni del fornitore si limitavano alla consegna ed installazione del bene. L'intermediario conclude per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La controversia riguarda la contestata validità di un contratto di prestito stipulato in data 15 marzo 2023 per un importo finanziato di € 1.800,00, collegato al contratto di acquisto di un ozonizzatore per lavatrici stipulato in data 17 dicembre 2022. La cliente domanda in via principale l'accertamento della nullità/inefficacia del contratto per l'irregolarità del processo di apposizione della firma digitale e, in via subordinata, la risoluzione del contratto per inadempimento del fornitore ex art. 125-quinquies TUB.

Quanto alla domanda di nullità/inefficacia del contratto, secondo il costante orientamento dei Collegi ABF, una pronuncia costitutiva volta a modificare il rapporto giuridico intercorrente tra le parti non rientra nella competenza dell'Arbitro. Tuttavia, il Collegio può interpretare la domanda in termini di accertamento della legittimità del comportamento dell'intermediario nella fase precontrattuale. Con riferimento alla firma digitale, l'art. 20 comma 1-bis del Codice dell'Amministrazione Digitale dispone che il documento informatico su cui è apposta una firma digitale ha l'efficacia prevista dall'art. 2702 del codice civile e soddisfa il requisito della forma scritta. I Collegi hanno riconosciuto l'equivalenza degli effetti giuridici della firma digitale rispetto a una sottoscrizione autografa.

Ora, la cliente afferma di aver sottoscritto il contratto mediante inserimento dell'OTP e ha dichiarato di aver preso visione e ricevuto le copie del contratto, del modulo SECCI, della rilevazione dei tassi effettivi globali medi e delle informative sul trattamento dei dati personali. Tra la data di consegna del bene e la stipula del contratto di acquisto (17 dicembre 2022) e la data di conclusione del prestito finalizzato è trascorso un periodo di circa tre mesi in cui la cliente ha usufruito del bene senza sollevare contestazioni. Inoltre, la cliente ha ammesso di aver stipulato il contratto e ha versato regolarmente 15 rate prima di sospendere i pagamenti. Risulta pertanto assolto l'obbligo di trasparenza gravante sull'intermediario in fase contrattuale e non può dubitarsi della sua sottoscrizione.

Quanto alla domanda di risoluzione del contratto ex art. 125-quinquies TUB, il diritto del consumatore a risolvere il contratto di finanziamento finalizzato è subordinato alla messa in mora del fornitore e all'inadempimento di non scarsa importanza. Secondo il Collegio di Coordinamento (decisione n. 12645/2021), l'onere della prova dell'inadempimento del fornitore e della non scarsa importanza dello stesso grava sul consumatore, in aderenza al generale principio di vicinanza della prova. L'evidenza deve consistere anche nella dimostrazione dell'inadempimento del fornitore.

Nel caso di specie, la cliente lamenta esclusivamente l'irreperibilità del fornitore nelle fasi post-vendita e la mancata erogazione di servizi di assistenza. Tuttavia, dal contratto di acquisto risulta che le obbligazioni del fornitore si limitavano alla consegna e installazione del bene, senza previsione di servizi di assistenza post-vendita ulteriori rispetto agli interventi di riparazione in regime di garanzia legale di conformità. La cliente non ha allegato né prodotto alcuna evidenza di malfunzionamenti del bene o di richieste di intervento in garanzia rimaste inevase. Le comunicazioni di contestazione inviate al fornitore nel luglio 2025, a distanza di oltre due anni dall'acquisto del dispositivo, non si riferiscono specificatamente al mancato corretto funzionamento del dispositivo, ma contestano genericamente "gravi vizi di forma e sostanza" del contratto senza indicare nemmeno quali siano i difetti occorsi.

Si rileva incidentalmente che la cliente ha ampliato nelle repliche l'ambito delle doglianze, lamentando la nullità per carattere vessatorio delle clausole relative alle spese applicate in caso di ritardi e l'illegittimità delle segnalazioni SIC per assenza di consenso specifico al trattamento dei dati personali. Secondo l'orientamento consolidato dei Collegi, non è ammissibile nel procedimento ABF una mutatio libelli, essendo al più consentita una puntualizzazione delle domande già formulate in sede di ricorso (Collegio di Milano, decisione n. 8741/2020) e pertanto una simile modifica delle domande nelle repliche non può essere consentita.

In ogni caso, le contestazioni relative al trattamento dei dati personali e alle segnalazioni nei SIC, si segnala che la materia del GDPR esula dalla competenza dell'Arbitro, vertendo direttamente sulla interpretazione ed applicazione della normativa in tema di trattamento di dati personali.

Va infine chiarito che dalle visure prodotte non risulta allo stato attuale la sussistenza di alcuna segnalazione negativa a carico della cliente.

Alla luce delle considerazioni che precedono, non risultano provati né il vizio del consenso nella fase di stipula del contratto né l'inadempimento di non scarsa importanza del fornitore. Il ricorso deve pertanto essere rigettato.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE