

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) PERON	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) SCARANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) BARTOLOMUCCI

Seduta del 20/01/2026

FATTO

Il ricorrente, insoddisfatto dell'interlocuzione intercorsa nella fase del reclamo, adiva questo Arbitro deducendo di essersi recato nel mese di marzo in una palestra con la sua compagna per valutare una eventuale iscrizione.

Faceva presente che, solo dopo aver deciso di procedere con l'iscrizione, avesse scoperto che era stato attivato un finanziamento a suo nome e sua insaputa, tanto che inviava una diffida senza successo e bloccava, nel mese di luglio, gli addebiti dal suo conto corrente.

Affermava di aver anche sporto denuncia presso le Autorità competenti.

Chiedeva, pertanto, la "chiusura" del contratto con la conseguente restituzione delle quote versate e la cancellazione del proprio nominativa dai sistemi di informazione creditizia privati.

Costituitosi ritualmente, l'intermediario eccepiva – in via preliminare – l'inammissibilità del ricorso in quanto non preceduto dal preventivo reclamo; rilevava, infatti, di aver ricevuto una diffida da parte di un

procuratore, priva di una procura rilasciata da parte del ricorrente, che per tale motivo non era stata riscontrata. Soggiungeva che, in data 30.08.2025, il ricorrente avesse presentato una nuova lamentela e proposto ricorso in data 26.08.2025.

Eccepiva, altresì, l'inammissibilità del ricorso in quanto finalizzato ad ottenere una pronuncia costitutiva, ovvero a estinguere un rapporto contrattuale.

Nel merito, rappresentava che il contratto sottoscritto dal ricorrente consistesse in una dilazione gratuita del credito vantato dalla palestra nei confronti del ricorrente e ceduto all'intermediario convenuto, per il quale non era prevista l'interruzione del pagamento delle quote.

Evidenziava che il cliente avesse preso atto della cessione del credito controfirmando digitalmente apposito documento di riepilogo e notifica, successivo alla dilazione gratuita concessa dall'esercente; sottolineava, dunque, che l'interruzione del rapporto fosse possibile solamente in caso di recesso da parte della palestra.

Osservava che lo stesso ricorrente avesse affermato nella denuncia di aver sottoscritto un doppio abbonamento per lui e per la sua compagna e di essersi recato il giorno dopo per fare allenamento munito di braccialetto necessario per accedere ai locali; in proposito, come comunicato dalla palestra, il braccialetto viene consegnato solamente quando si diventa clienti della stessa: considerava, dunque, incontroverso che il cliente avesse firmato il contratto confermando di aver compreso tutte le informazioni e di versare il corrispettivo pattuito.

Di conseguenza, riteneva che il ricorrente avesse bloccato in modo arbitrario i pagamenti e che il mancato pagamento delle rate avesse comportato la segnalazione nelle banche dati.

Chiedeva, pertanto, il rigetto del ricorso.

Alle controdeduzioni dell'intermediario replicava il ricorrente, il quale ribadiva che la firma del ricorrente per la conclusione dell'abbonamento fosse stata carpita con artifizi e raggiri.

Soggiungeva di non essere controparte contrattuale poiché il contratto di cessione indicava un comune di residenza errato e che, anche laddove si volesse considerare lo stesso come validamente concluso, l'abbonamento attivato sarebbe uno per l'importo di euro 833,00 e non due per euro 1.666,00.

Le repliche del ricorrente venivano riscontrate dall'intermediario, il quale reiterava le considerazioni in merito all'impossibilità di un'interruzione del pagamento delle quote.

Confermava la validità del contratto, sottoscritto tramite firma elettronica digitale cd "point and click", e dichiarava che l'indirizzo di residenza errato fosse frutto di un mero errore della palestra.

DIRITTO

La domanda proposta dal ricorrente è relativa all'accertamento del proprio diritto alla restituzione delle quote relative ad un contratto di dilazione di pagamento collegato ad un abbonamento ad una palestra e ceduto all'odierno resistente, previa "chiusura" dello stesso, e alla cancellazione del proprio nominativo nei sistemi di informazione creditizia privati.

In relazione ad esse l'intermediario ha eccepito l'inammissibilità del ricorso sotto un duplice profilo: per un verso, per mancanza del preventivo reclamo e, per altro verso, perché la domanda proposta solleciterebbe una pronuncia di carattere costitutivo, preclusa a questo Arbitro. Entrambe le eccezioni sono infondate e non meritano accoglimento.

Quanto al primo aspetto, indipendentemente dalla fondatezza delle contestazioni mosse circa il reclamo inviato a mezzo p.e.c. da un soggetto che non sarebbe munito di apposita procura, risulta documentalmente che il cliente abbia inviato, in data 05.03.2025, una contestazione inoltrata a mezzo e-mail al servizio clienti dell'intermediario con la quale, riportato il fatto e formulate alcune doglianze, veniva chiesta la risoluzione del contratto di finanziamento; tale comunicazione, peraltro, è stata riscontrata dall'intermediario.

Alla luce delle definizioni contenute nelle Disposizioni della Banca d'Italia che disciplinano il presente procedimento, non pare possa dubitarsi del fatto che tale contestazione possa essere considerata alla stregua di un reclamo, idoneo a ritenere integrato il presupposto per la valida instaurazione del ricorso a questo Arbitro.

Quanto al secondo aspetto, relativo alla natura costitutiva della pronuncia sollecitata dal ricorso, deve essere richiamato il consolidato quanto univoco orientamento dei Collegi territoriali, che riconosce all'Arbitro il potere-dovere di interpretazione di domande come quelle avanzate dal ricorrente (cfr. Coll. coord., dec. n. 10929/2016), le quali possono essere considerate, in chiave conservativa, alla stregua di domande di mero accertamento dell'illegittimità della condotta dell'intermediario.

Passando al merito del ricorso, giova sottolineare che la documentazione versata in atti – contrariamente a quanto assunto dal ricorrente – che in data 03.03.2025 siano stati sottoscritti due distinti contratti di abbonamento per la palestra (uno dal cliente e l'altro dalla sua compagna), che riportano la dichiarazione specificamente sottoscritta di aver compreso pienamente tutte le informazioni che gli operatori hanno comunicato, impegnandosi al pagamento del corrispettivo; risulta altresì *per tabulas* che la durata dell'abbonamento fosse di 24 mesi per un totale di euro 833,00 ciascuno, da corrispondersi in 34 rate mensili da euro 24,00, senza possibilità di chiedere l'annullamento o il risarcimento di quanto corrisposto.

Al riguardo il ricorrente non sembra contestare la sottoscrizione dell'abbonamento, bensì la stipula del contratto di finanziamento mediante firma digitale, che sarebbe avvenuto a sua insaputa, a causa della condotta poco trasparente della struttura la quale avrebbe omesso di fornire tutte le informazioni necessarie e avrebbe autonomamente compilato solo dopo la firma la sezione "pagamenti effettuati" dell'abbonamento.

Da quanto risulta documentalmente, i contratti di finanziamento risultano sottoscritti mediante firma digitale; sul punto, l'intermediario ha precisato che si tratti di una firma elettronica semplice.

Per quanto riguarda tale tipologia di sottoscrizioni, l'art. 20, comma 1-*bis*, CAD *ratione temporis* vigente dispone che "1-bis. Il documento informatico soddisfa il requisito della forma scritta e ha l'efficacia prevista dall'articolo 2702 del Codice civile quando vi è apposta una firma digitale, altro tipo di firma elettronica qualificata o una firma elettronica avanzata o, comunque, è formato, previa identificazione informatica del suo autore, attraverso un processo avente i requisiti fissati dall'AgID ai sensi dell'articolo 71 con modalità tali da garantire la sicurezza, integrità e immodificabilità del documento e, in maniera manifesta e inequivoca, la sua riconducibilità all'autore. In tutti gli altri casi, l'idoneità del documento informatico a soddisfare il requisito della forma scritta e il suo valore probatorio sono liberamente valutabili in giudizio, in relazione alle caratteristiche di sicurezza, integrità e immodificabilità. La data e l'ora di formazione del documento informatico sono opponibili ai terzi se apposte in conformità alle Linee guida.

1-ter. L'utilizzo del dispositivo di firma elettronica qualificata o digitale si presume riconducibile al titolare di firma elettronica, salvo che questi dia prova contraria".

Del resto la stessa giurisprudenza di legittimità ha affermato la piena idoneità del c.d. point and click ad integrare il requisito della forma scritta (cfr. Cass. civ., Sez. I, ord. 9 aprile 2021, n. 9413).

Deve pertanto ritenersi che la modalità della firma apposta dal ricorrente integri il requisito della forma scritta richiesta *ad substantiam* per i contratti di credito ai consumatori dall'art. 125-*bis*, comma 1, t.u.b. e fondino legittimamente la presunzione di riconducibilità della stessa al ricorrente, il quale si è limitato ad allegare la propria estraneità all'apposizione della sottoscrizione senza tuttavia fornire alcuna prova contraria, pure richiesta dalla normativa.

Appare sufficiente, sul punto, richiamare il consolidato indirizzo interpretativo di questo Arbitro, il quale ha più volte precisato la disciplina di riferimento "partendo dalla ricordata equiparazione tra documento firmato digitalmente e scrittura privata, fa gravare sulla parte che disconosce la firma digitale l'onere di provare che la firma non sia a lui riconducibile" (cfr. Coll. Milano, dec. n. 8682/2024; Coll. Roma, dec. n. 4406/2025; Coll. Bologna, dec. n. 7648/2025; Coll. Napoli, dec. n. 6221/2025, Coll. Torino, dec. n. 6933/2025).

Devono essere considerate prive di fondamento le ulteriori contestazioni mosse dal ricorrente in relazione all'erroneità dell'indicazione dell'indirizzo, posto che – come rilevato dall'intermediario – si è trattato di un mero errore materiale inidoneo a determinare l'invalidità del contratto, così come la presunta erroneità della cessione dell'importo di euro 1.666,00 pari a due contratti di abbonamento anziché ad uno, tenuto conto del fatto che (come già osservato) risulta documentalmente che il finanziamento sia collegato ad entrambi i contratti di abbonamento sottoscritti.

Ne deriva che, volendo interpretare la domanda di “chiusura” del contratto alla stregua di una richiesta di accertamento della nullità, questa non può trovare accoglimento.

Alle medesime conclusioni deve pervenirsi laddove, invece, volesse interpretarsi la stessa come una richiesta di risoluzione del contratto.

Rilevato in premessa che, secondo l'art. 125-*quinquies* t.u.b., il consumatore ha diritto di risolvere il contratto di finanziamento finalizzato, collegato ad altro contratto di fornitura di beni o servizi, laddove questi abbia previamente messo in mora il fornitore, sempre che il contestato inadempimento contrattuale non sia di scarsa importanza ai sensi dell'art. 1455 cod. civ., nel caso di specie non è chiaro quale sia l'inadempimento grave lamentato dal ricorrente in relazione al servizio fornito dalla palestra, posto che il ricorrente, con riferimento alla condotta tenuta dalla struttura, ha soltanto lamentato la sua reticenza nel fornire informazioni esaustive circa le condizioni degli abbonamenti firmati.

Il rigetto delle domande principali non può che determinare il rigetto anche della richiesta di cancellazione del nominativo del cliente dai sistemi di informazione creditizia privati; domanda che appare destituita di fondamento anche in considerazione del fatto che, come emerge dalla visura versata in atti, alcuna iscrizione pregiudizievole risulta a danno del ricorrente.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE