

COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

(BA) TUCCI	Presidente
(BA) PORTA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) NUZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) COSTANTINO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BA) BOTTALICO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - GABRIELE NUZZO

Seduta del 22/01/2026

FATTO

1. Con ricorso del 4 settembre 2025, il Ricorrente deduce di avere stipulato, in data 21 gennaio 2025, il contratto n. ***295 per finanziare le polizze assicurative volte a coprire i rischi “*furto, incendio, GAP, valore garantito*” collegate all’acquisto di un’autovettura.

Lamenta la chiusura “*anticipata e non autorizzata*” del finanziamento in data 4 giugno 2025, con conseguente cessazione anticipata delle polizze assicurative e insorgenza di “*disagi e incertezze*” fino a che, in data 2 settembre 2025, le compagnie assicurative avevano da ultimo confermato la persistente validità delle coperture assicurative. Al riguardo, fa presente che, nel periodo tra il 4 giugno 2025 e il 2 settembre 2025, nell’incertezza circa la persistente copertura assicurativa, aveva fatto un utilizzo “*fortemente limitato*” del veicolo, il che gli arrecava un “*disagio nella mobilità quotidiana*”.

Con particolare riguardo alla quantificazione del danno subito, il Ricorrente espone che lo stesso sarebbe quantificabile “*in via prudenziale*” nella misura di Euro 20,00 per ogni giorno tra il 4 giugno 2025 e il 2 settembre 2025, per un ammontare complessivo di Euro 1.820,00.

Evidenzia, altresì, che, decorsi i 60 giorni previsti dalla normativa dall’invio del reclamo (5 luglio 2025) senza che fosse pervenuto alcun riscontro, avrebbe contattato numerose volte il servizio clienti dell’Intermediario, ottenendo solamente l’apertura di “*segnalazioni interne*”. Rileva che le polizze

assicurative rappresentavano una *“condizione essenziale”* per l'utilizzo del veicolo, considerato che il medesimo Ricorrente risiede in una provincia con un elevato *“tasso di furti”*.

Chiede quindi al Collegio di:

- *“accertare l'illegittimità della chiusura anticipata del contratto”* di finanziamento;
- *“ordinare [all'Intermediario resistente] la regolarizzazione della posizione contrattuale e la comunicazione ufficiale sullo stato delle polizze”*;
- *“disporre un indennizzo economico per il disagio subito, stimato prudenzialmente in € 1.820,00 (dal 04/06/2025 al 02/09/2025)”*;
- *disporre “ogni altra misura che il Collegio riterrà opportuna”*.

2. Costitutosi nel presente procedimento, l'Intermediario espone che, in data 21 gennaio 2025, il Ricorrente aveva sottoscritto il contratto di finanziamento n. ***295, finalizzato all'acquisto di tre coperture assicurative collegate a un'autovettura. L'Intermediario dichiara di avere *“erroneamente”* sospeso gli addebiti effettuati tramite SEPA in data 4 giugno 2025, trasmettendo la richiesta di *“decadenza”* delle polizze alle compagnie assicurative interessate.

Espone che il Ricorrente ha presentato formale reclamo in data 5 luglio 2025, contestando *“l'intervenuta estinzione”* del finanziamento, e di avere provveduto tempestivamente a contattare le compagnie assicurative, richiedendo la *“riattivazione”* delle polizze sottoscritte dal Ricorrente. In data 3 ottobre 2025 riscontrava il reclamo del Ricorrente, impegnandosi alla *“riattivazione del piano di ammortamento”* e confermando che le coperture assicurative erano state sempre operative senza soluzione di continuità.

Quanto sopra premesso, fa presente di volersi astenere dal richiedere quanto ancora dovuto dal Ricorrente per il finanziamento, mantenendo attive le polizze e rimborsando le spese (Euro 20,00) sostenute per la presentazione del ricorso.

Ritiene infondata la domanda di risarcimento danni, stante l'assenza di prove fornite a supporto.

Chiede, pertanto, di dichiarare la cessata materia del contendere.

3. In sede di repliche, il Ricorrente precisa che il danno lamentato sarebbe conseguenza della violazione del suo *“affidamento legittimo”*, della sospensione di un contratto regolarmente in corso, della necessità di attivare più canali di comunicazione per ottenere il ripristino delle coperture assicurative, dell'essere stato indotto *“in via prudenziale”* a non utilizzare la vettura. Ritiene che la condotta dell'Intermediario integri una violazione degli obblighi di correttezza, diligenza e buona fede previsti dall'art. 117 T.U.B.

Rileva che la mera *“non interruzione formale”* delle coperture assicurative, non equivalga alla loro *“reale fruibilità”*, considerato che nel periodo intercorrente tra la sospensione degli addebiti e la comunicazione di riattivazione delle stesse non disponeva di *“alcuna certezza”* sulla validità effettiva delle garanzie.

Ribadisce che il riscontro al suo reclamo è stato fornito in data 3 ottobre 2025, quindi a distanza di 90 giorni circa dalla sospensione degli addebiti del finanziamento (4 giugno 2025) e di 60 giorni dalla presentazione dello stesso reclamo (5 luglio 2025).

Rileva che è lo stesso Intermediario a riconoscere l'errore commesso e che la *“prolungata incertezza”* rappresenta un disservizio *“qualificato”* e un pregiudizio *“organizzativo”* per l'assicurato.

Ritiene che la rinuncia da parte dell'Intermediario al recupero del debito residuo e il rimborso in suo favore del contributo di Euro 20,00 non rimuovano il pregiudizio subito e il suo interesse a un accertamento delle sue responsabilità.

Chiede pertanto di *“rigettare l'eccezione di cessata materia del contendere sollevata dalla Resistente”* e di *“accertare la responsabilità della stessa per la sospensione impropria del contratto e la violazione*

degli obblighi di correttezza, diligenza e trasparenza”, nonché di *“disporre in favore del ricorrente un ristoro congruo per il pregiudizio organizzativo patito”*.

4. Nelle controrepliche, l'Intermediario ribadisce che il Ricorrente non ha mai subito alcuna interruzione delle coperture assicurative.

Conferma di non voler richiedere l'importo ancora dovuto dal Ricorrente per il finanziamento n. ***295, pari a complessivi Euro 4.769,65, mantenendo comunque attive le polizze fino *“alla loro naturale scadenza”*. Precisa che tale rinuncia al credito rappresenta un beneficio economico di *“rilevante entità”* in favore del Ricorrente, il quale continua comunque a beneficiare delle coperture assicurative senza avere corrisposto i relativi premi.

Evidenzia che il lamentato pregiudizio di natura *“gestionale”* o derivante dal *“disservizio”* non risulta provato, richiamando il principio consolidato dell'Arbitro secondo cui il risarcimento del danno richieda la prova *“rigorosa”* del pregiudizio economico subito, quale conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento.

Precisa, infine, di aver rimborsato in favore del ricorrente le spese sostenute per l'avvio del presente procedimento, pari a Euro 20,00.

Conclude insistendo per l'accoglimento delle conclusioni formulate in sede di controdeduzioni.

DIRITTO

1. Il Ricorrente chiede, in primo luogo, all'Arbitro di accertare l'illegittimità della condotta dell'Intermediario, che avrebbe illegittimamente risolto un contratto di finanziamento stipulato per l'acquisto di tre coperture assicurative di un autoveicolo.

Al riguardo, l'Intermediario, in sede di controdeduzioni, ha ammesso:

- di avere, in data 4 giugno 2025, *“sospe[so] erroneamente gli addebiti di pagamento tramite SEPA Direct Debit, trasmettendo, tramite un flusso informatico automatizzato, la richiesta di decadenza delle polizze alle Compagnie Assicurative interessate”*;
- che, solo a seguito del reclamo del Ricorrente in data 5 luglio 2025, *“preso atto di quanto occorso, [aveva] provved[uto] ... a contattare le Compagnie Assicurative, richiedendo la riattivazione di tutte le polizze sottoscritte dal Cliente in sede di stipula contrattuale”*;
- che, solo in data 3 ottobre 2025 (quindi, circa tre mesi dopo il reclamo, quattro mesi dopo la sospensione degli addebiti e, in ogni caso, dopo la presentazione del ricorso introduttivo del presente procedimento, in data 4 settembre 2025), aveva *“fornit[o] riscontro al Cliente, impegnandosi alla riattivazione del piano di ammortamento e confermando che le coperture assicurative ... non hanno mai avuto interruzione”*.

Alla luce di quanto precede e sulla base della documentazione in atti, il Collegio deve accertare l'illegittimità della condotta dell'intermediario che, da un lato e per sua stessa ammissione, ha richiesto la decadenza delle polizze in assenza di inadempimento da parte del Ricorrente al contratto di finanziamento; dall'altro lato, a fronte del reclamo presentato dal Ricorrente, ha riscontrato la sua richiesta solo dopo la presentazione del ricorso.

2. In relazione alla condotta illegittima tenuta dall'Intermediario, il Ricorrente lamenta di avere patito un danno, del quale chiede il risarcimento, quantificandone l'ammontare in complessivi Euro 1.820,00.

A fronte di tale richiesta, l'Intermediario ha confermato *“che non intende richiedere [al Ricorrente] l'importo ancora dovuto per il contratto di finanziamento n. ***295, pari a € 4.796,65, pur mantenendo attive le polizze finanziate con il contratto fino alla loro naturale scadenza”*, in che consentirà al Ricorrente di *“continua[re] a beneficiare della copertura senza averne corrisposto il premio”*.

L'Intermediario ha fatto presente di avere *“provveduto a rimborsare [al Ricorrente] le spese sostenute per l'avvio del presente procedimento pari ad € 20,00”*, allegando la contabile del bonifico effettuato a favore del Ricorrente in data 20 ottobre 2025 (doc. 8 allegato alle controdeduzioni).

Al riguardo, il Collegio osserva che il risarcimento del danno non può avere finalità punitiva, *“restando estranea al sistema l'idea della punizione e della sanzione del responsabile civile ed indifferente la valutazione a tal fine della sua condotta ma in relazione all'effettivo pregiudizio subito dal titolare del diritto leso”* (cfr., in merito, Cass. nn. 1781/2012 e 1183/2007). Ne deriva che la condotta dell'Intermediario, per quanto illegittima, non è di per sé *“sufficiente a fondare un credito risarcitorio”* (cfr. Collegio di coordinamento, decisione n. 3500/2012), spettando al Ricorrente di provare le conseguenze pregiudizievoli di tale condotta, anche facendo ricorso a presunzioni semplici e a nozioni di comune esperienza (cfr. Collegio di coordinamento, decisione n. 1642/2019, nonché recentemente Collegio di Roma, decisione n. 8359/2025).

Con particolare riguardo al danno non patrimoniale (come quello lamentato dal Ricorrente), secondo la giurisprudenza di legittimità, non sono *“meritevoli dalla tutela risarcitoria, ... i pregiudizi consistenti in disagi, fastidi, disappunti, ansie ed in ogni altro tipo di insoddisfazione concernente gli aspetti più disparati della vita quotidiana che ciascuno conduce nel contesto sociale, ai quali ha prestato invece tutela la giustizia di prossimità”* (cfr. Cass., SS.UU., n. 26972/2008; v. anche Cass. nn. 24643/2021 e 13370/2018).

Fatta questa premessa e rilevato che il Ricorrente non ha fornito prova (né nell'*an*, né nel *quantum*) del danno asseritamente patito, limitandosi ad allegarne la pretesa sussistenza, il Collegio osserva che, in ogni caso, la pretesa risarcitoria del Ricorrente, pari a Euro 1.820,00, risulta già ampiamente soddisfatta in ragione dell'impegno irrevocabile dell'Intermediario a non richiedere al Ricorrente l'importo ancora dovuto del finanziamento n. ***295, pari a Euro 4.796,65 (cioè più del doppio dell'ammontare richiesto a titolo risarcitorio), mantenendo attive le polizze assicurative fino alla loro naturale scadenza. L'offerta dell'Intermediario, in altri termini, assolve integralmente alla funzione del risarcimento del danno ai sensi dell'art. 1223 cod. civ., compensando la perdita subita dal Ricorrente, dallo stesso quantificata in un massimo di Euro 1.820,00.

P.Q.M.

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, accerta l'illegittimità della condotta dell'intermediario.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00 quale contributo alle spese della procedura.

IL PRESIDENTE