

COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

(BA) TUCCI	Presidente
(BA) PORTA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) BARTOLINI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) CIPRIANI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BA) ROBUSTELLA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - FABIO GIROLAMO PORTA

Seduta del 23/02/2026

FATTO

La ricorrente afferma di aver sottoscritto un contratto avente ad oggetto una dilazione di pagamento a rimborso rateale, funzionale all'acquisto di prestazioni mediche erogate da uno studio dentistico in virtù di una convenzione esistente tra l'esercente e il finanziatore. Al riguardo, la ricorrente censura la condotta tenuta dall'intermediario convenuto in sede di conclusione della pratica creditizia (denominata "transazione PagoDil") asserendo che il perfezionamento della stessa sarebbe avvenuto in mancanza di un consenso consapevole giacché l'intermediario, disattendendo le regole di trasparenza e gli obblighi informativi sul medesimo gravanti, non l'avrebbe resa edotta che in tal modo ella avrebbe "attivato" un contratto di credito al consumo e, viepiù, senza consegnare una copia alla firmataria. Pertanto, esperito infruttuosamente il reclamo, la ricorrente invoca la tutela dell'Arbitro affinché dichiari la nullità del negozio intercorso con il finanziatore e, per l'effetto, disponga "la restituzione di tutti gli importi versati", oltre al "risarcimento del danno da omessa informazione per ovvia responsabilità precontrattuale".

Instaurato il contraddittorio, l'intermediario eccepisce l'infondatezza del ricorso evidenziando che la ricorrente ha stipulato con uno studio medico un contratto per la prestazione di cure dentistiche specialistiche impegnandosi a corrispondere il prezzo pattuito con la controparte (€ 9.000,00) in nr. 24 rate mensili di € 375,00 ciascuna. A tal fine, le stesse parti hanno concluso uno specifico accordo (denominato "transazione Pagodil", prodotto in atti, quale parte integrante e sostanziale del contratto di acquisto) avente ad oggetto la concessione di una dilazione di pagamento - totalmente gratuita - del prezzo pattuito per la prestazione, mediante addebito diretto delle rate mensili sul conto corrente intestato alla cliente.

Con la sottoscrizione dell'accordo finanziario – firmato digitalmente dalla ricorrente tramite riconoscimento qualificato – la contraente prende atto ed accetta che il fornitore (propria parte contrattuale) cede contestualmente all'intermediario deducente, a titolo oneroso, il credito derivante dal contratto di acquisto del servizio. L'intermediario deduce, pertanto, di non avere assunto alcun ruolo negoziale tanto nel contratto di compravendita sottoscritto fra le parti, quanto nella facilitazione finanziaria, essendo intervenuto in un momento successivo allorquando all'interessata è stato “rilasciato uno scontrino suddiviso in due parti”: la prima in cui il promittente acquirente prende atto che il contratto di compravendita con pagamento dilazionato è risolutivamente condizionato alla mancata accettazione della transazione da parte della cessionaria; la seconda in cui l'acquirente prende atto dell'informativa sul trattamento dei dati personali.

Ciò premesso, l'intermediario descrive l'iter seguito per l'accettazione del pagamento dilazionato, che si conclude con il riepilogo dei dati finanziari, la possibilità di visualizzare lo scontrino in anteprima e la contestuale ricezione, da parte dell'acquirente, del codice OTP SMS da inserire nell'apposito box, anche ai fini dell'autorizzazione al trattamento dei suoi dati personali.

Tanto precisato, l'intermediario esclude che la ricorrente – la quale peraltro non ha sporto alcuna denuncia per disconoscimento e/o furto d'identità presso le autorità competenti – possa ritenersi estranea alla “transazione” in questione, avendo ella fornito volontariamente le coordinate bancarie del conto di regolamento ove sono state addebitate le prime venti rate della dilazione. Saggiunge che in data 30/06/2025, la ricorrente ha chiesto all'intermediario un estratto dei pagamenti effettuati nel 2024, funzionale alla compilazione della dichiarazione dei redditi per l'anno di competenza; ciò a dimostrazione che “la cliente non ha mai inteso disconoscere un'operazione che nel contempo continuava e continua tuttora a pagare regolarmente”. Sulla scorta dei superiori rilievi, la resistente rassegna le proprie conclusioni chiedendo il rigetto del ricorso.

Con memoria di replica alle controdeduzioni dell'intermediario, la ricorrente osserva che la convenuta non avrebbe prodotto documentazione comprovante l'autenticità digitale della firma apposta, né il link relativo all'informativa privacy asseritamente visualizzata dall'acquirente “al momento della transazione avvenuta con smart pos”. In ogni caso, l'istante precisa che “oggetto della presente domanda rivolta al competente Collegio Arbitrale non sia il disconoscimento del menzionato contratto sottoscritto a distanza in modalità digitale, bensì la violazione delle regole di condotta gravanti sull'intermediario. Segnatamente, la ricorrente si duole di non avere ricevuto indicazioni in ordine alla facoltà di recesso, nonché ai tempi e alle modalità per poterlo esercitare. Cita, sul punto, gli artt. 21 e ss., TUF, 28 e 29, Reg. Consob, richiamando altresì le norme generali sul mandato. Sostiene, per un verso, che la violazione di norme imperative comporta l'invalidità dell'accordo negoziale; per altro verso, che sussiste una responsabilità contrattuale dell'intermediario, per inosservanza delle regole di comportamento, tale da determinare la risoluzione del negozio e il conseguente diritto al risarcimento del danno patrimoniale patito, ragguagliato all'importo del credito ceduto, pari a € 9.000,00. La ricorrente pertanto invoca la declaratoria di nullità della “transazione PAGODIL e/o alternativamente ... la relativa risoluzione attesa la condotta palesemente antigiuridica della convenuta per violazione dei doveri informativi su di essa gravanti; per l'effetto condannare l'Intermediario convenuto al risarcimento dei danni subiti e subendi pari all'importo delle rate ad oggi pagate per un totale di n. 30 rate oggetto del credito ceduto”.

L'intermediario insiste per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La ricorrente afferma di aver sottoscritto un contratto avente ad oggetto una dilazione di pagamento a rimborso rateale funzionale all'acquisto di prestazioni mediche erogate da uno studio dentistico, in virtù di una convenzione verosimilmente preesistente tra l'esercente e il finanziatore. Al riguardo, la ricorrente censura la condotta che l'intermediario convenuto avrebbe tenuto in sede di conclusione a

distanza della pratica creditizia (denominata “transazione PagoDil”) sul rilievo che il perfezionamento sarebbe avvenuto in mancanza di un consenso consapevole, giacché l’intermediario non l’avrebbe resa edotta che in tal modo ella avrebbe concluso un contratto di credito al consumo.

L’intermediario contesta la ricostruzione operata dalla ricorrente chiarendo di non aver concesso un finanziamento, ma di aver unicamente autorizzato una mera dilazione di pagamento, totalmente gratuita e senza applicazione di interessi, in qualità di cessionaria del credito acquisito dall’esercente (Cedente), nascente dalla vendita di un bene/servizio somministrato al cliente (Debitore ceduto). Precisa, dunque, di non figurare nella fase di stipula del contratto di compravendita, sottoscritto tra ricorrente ed esercente, essendo intervenuto in un momento successivo.

Ebbene, dalla documentazione in atti e dalle dichiarazioni delle parti appare che, in data 17 gennaio 2024, l’istante ha stipulato con uno studio medico un contratto (non prodotto in atti) per la prestazione di cure “dentistiche specialistiche”, impegnandosi a corrispondere il prezzo pattuito (€ 9.000,00) con l’esercente. A latere del contratto di fornitura, le stesse parti hanno concluso uno specifico accordo (quale parte integrante e sostanziale del contratto principale) avente ad oggetto una dilazione di pagamento (non onerosa) del prezzo della prestazione, con addebito diretto delle quote mensili sul conto corrente intestato alla cliente, a partire dal 17 marzo 2024 sino al 17 febbraio 2026. In virtù della facilitazione finanziaria concordata, l’acquirente ha preso atto ed accettato che il fornitore (controparte contrattuale) cedesse contestualmente, a titolo oneroso, all’intermediario resistente il credito derivante dal contratto di acquisto di beni e servizi.

In proposito, osserva il Collegio che l’analisi dello schema contrattuale testé descritto – nella misura in cui si sostanzia in un accordo mediante il quale il fornitore concede al contraente (parte ricorrente) una dilazione di pagamento non onerosa del prezzo pattuito per la prestazione oggetto del contratto principale, cedendo contestualmente il relativo credito all’intermediario (parte resistente) – riverbera sulla normativa applicabile alla fattispecie in esame e, conseguentemente, sulla competenza per materia dell’Arbitro.

Al riguardo giova precisare che in atti è presente solo un mandato all’addebito diretto sul conto corrente della ricorrente, sottoscritto digitalmente dalla medesima in data 17/01/2024, ove la contraente prende atto della cessione del credito vantato dallo studio dentistico in favore dell’intermediario e che l’accettazione di quest’ultimo incide espressamente sull’efficacia del contratto di compravendita stipulato fra l’esercente e l’interessato (i.e. la ricorrente), nella misura in cui: costituisce notifica al debitore ceduto ex art. 1264 c.c.; il contratto di compravendita è risolutivamente condizionato alla mancata accettazione “della richiesta dell’Esercente di cessione del credito”.

Tanto precisato, mette conto evidenziare che le Disposizioni ABF definiscono *cliente* “il soggetto che ha o ha avuto un rapporto contrattuale o è entrato in relazione con un intermediario per la prestazione di servizi bancari e finanziari, ivi compresi i servizi di pagamento. Per le operazioni di factoring, si considera cliente il cedente, nonché il debitore ceduto con cui il cessionario abbia convenuto la concessione di una dilazione di pagamento. Non rientrano nella definizione di cliente i soggetti che svolgono in via professionale attività nei settori bancario, finanziario, assicurativo, previdenziale e dei servizi di pagamento, a meno che essi agiscano per scopi estranei all’attività professionale”.

Con riferimento all’ambito di applicazione oggettivo, le medesime Disposizioni stabiliscono che “All’Arbitro Bancario Finanziario possono essere sottoposte dai clienti controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari. Sono escluse le controversie attinenti ai servizi e alle attività di investimento e alle altre fattispecie non assoggettate al titolo VI del T.U. ai sensi dell’articolo 23, comma 4, del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58” (Sez. I, § 1, art. 4).

Ora, se sotto il profilo soggettivo è possibile ritenere che la ricorrente rientri nella definizione di cliente – qual è il “debitore ceduto con cui il cessionario abbia convenuto la concessione di una dilazione di pagamento” (in questo senso l’art. 1409, cod. civ., prevede che il contraente ceduto possa opporre al cessionario tutte le eccezioni derivanti dal contratto concluso con il cedente), ovvero il soggetto che

entra in relazione con l'intermediario, tra l'altro, per la prestazione di servizi di pagamento - diversamente è a dirsi con riguardo al profilo oggettivo della materia del contendere.

Analizzando il processo di perfezionamento della dilazione di pagamento è evidente che l'accordo risulta sottoscritto dal debitore ceduto (ricorrente) con l'esercente che ha immediatamente alienato il credito alla convenuta (cessionaria del credito).

Rispetto all'intermediario (cessionario), si precisa che l'unico documento contrattuale (oltre all'informativa privacy) previsto dal processo di sottoscrizione è l'autorizzazione all'addebito diretto rilasciata dalla ricorrente e dalla stessa digitalmente sottoscritto. Dall'esame di tale documento si evince: che la ricorrente è titolare di un debito di € 9.000,00 da restituire in 24 rate mensili; che tale debito deriva dal contratto di "compravendita di beni/servizi" stipulato con lo studio dentistico; l'espressa autorizzazione rilasciata alla cessionaria (intermediario resistente) per addebitare l'importo delle rate alle scadenze concordate sul conto corrente intestato alla cliente.

Ebbene, l'equivoco in cui verosimilmente cade la ricorrente - la quale contesta all'intermediario presunte carenze informative nella fase di formazione del contratto in generale - sembra discendere dalla erronea qualificazione della convenzione afferente l'agevolazione finanziaria dalla stessa prospettata in termini di credito ai consumatori, con tutte le conseguenze che ne derivano sul piano delle normative applicabili.

L'operazione, come configurata nel caso in esame, sembra inquadarsi in un peculiare schema negoziale, c.d. *Buy Now Pay Later*, di cui la Comunicazione della Banca d'Italia del 28 ottobre 2022 offre una descrizione individuando due modelli ricorrenti nella prassi:

- A) un primo modello in cui la dilazione è concessa direttamente al consumatore da una banca o intermediario, sulla base di un accordo con il venditore. In tale schema, ricorrendone i presupposti, trova applicazione la disciplina del credito al consumo, ferma restando la verifica delle esenzioni e, in particolare, delle ipotesi di esclusione previste dall'art. 122, TUB;
- B) un secondo modello in cui la dilazione è concessa dal venditore al consumatore (di regola senza interessi) e il credito viene immediatamente ceduto a una banca o intermediario. In tale configurazione, poiché la dilazione è concessa dal venditore e non da un finanziatore, essa non è soggetta all'applicazione delle norme del TUB, sul credito ai consumatori.

Nel caso che occupa, sulla base della documentazione disponibile e delle dichiarazioni delle parti, si delinea un assetto negoziale affine al menzionato "modello B" in cui: vi è un accordo tra cliente ed esercente; detto accordo rateizza il prezzo in ventiquattro rate senza interessi e oneri, salva la previsione di una penale per insoluto; l'esercente cede immediatamente il credito all'intermediario; il cliente prende atto e accetta la cessione, autorizzando l'addebito diretto sul proprio c/c.

In questo quadro, poiché la dilazione è concessa dal venditore, essa non è soggetta all'applicazione delle norme del TUB sul credito ai consumatori e, ove pure si volesse prospettare una riconduzione dell'operazione al concetto di credito, trattandosi di una dilazione di pagamento non onerosa ai sensi dell'art. 122, lett. i), TUB, allo stato, secondo il diritto positivo, non è applicabile la disciplina consumeristica (cfr. ABF Coll. Roma, Dec. n. 2469/2025).

Tutto ciò posto, avuto riguardo al petitum e alla causa petendi, la mancanza di un rapporto negoziale di natura bancaria e finanziaria concluso tra ricorrente e resistente - unitamente al rilievo che il contratto principale di fornitura di beni e servizi (di cui peraltro non vi è traccia in atti) esula in ogni caso dall'ambito di applicazione oggettivo dell'odierno procedimento - comporta l'inammissibilità del ricorso per difetto di competenza *ratione materiae* dell'ABF (cfr. ABF Coll. Bologna, Dec. n. 4196/2025; Coll. Napoli, Dec. nn. 183/2026, 8954/2025; Coll. Milano, Dec. n. 9140/2025; Coll. Torino, Dec. n. 12861/2024).

Peraltro il ricorso si paleserebbe infondato anche ove fosse sindacato nel merito.

La ricorrente infatti si limita ad affermare di non essere stata edotta del fatto che stesse sottoscrivendo, a suo dire, un contratto di credito al consumo (circostanza, come innanzi argomentato, infondata) senza tuttavia specificare quali sarebbero stati i doveri informativi violati dall'intermediario (arg. ex art.

2697, c.c.), né suffragare con elementi probatori siffatte doglianze, che comunque non incidono sulla validità dell'accordo in questione giacché ella non invoca, in senso stretto, un vizio determinante della volontà a titolo di errore o di dolo.

Peraltro la ricorrente, in sede di repliche, diversamente dal ricorso, chiarisce di non agire per “il disconoscimento del menzionato contratto” bensì per l'accertamento della sua presupposta invalidità in quanto concluso in violazione degli artt. 21 e 23 del TUF, 28 e 29 del Reg. CONSOB. In proposito oltre a doversi rilevare l'inammissibilità delle questioni nuove introdotte con le memorie di replica (a preclusioni istruttorie già maturate) deve pure osservarsi che la disciplina evocata dalla ricorrente attiene alla materia dei servizi e attività di investimento, che appare del tutto inconferente rispetto alla fattispecie in esame, e che esula, altresì, dalla competenza per materia dell'Arbitro (v. Disposizioni ABF, Sez. I, § 1, cit.).

P.Q.M.

Il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

IL PRESIDENTE