

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) FORMAGGIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) AFFERNI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) RIZZO

Seduta del 24/02/2026

FATTO

La cliente, nel ricorso, afferma quanto segue:

- nell'autunno del 2023, nel corso di una chiamata, veniva invitata a ricevere presso la sua abitazione, senza alcun impegno, un rappresentante di una società fornitrice di prodotti elettromedicali;

- tra novembre 2023 e luglio 2024, procedeva a stipulare nel corso di vendite c.d. “porta a porta” effettuate ad opera di un rappresentante della società M**** cinque contratti/ordini di acquisto con oggetto i suddetti prodotti;
- provvedeva alla stipula di altrettanti quattro contratti di finanziamento, collegati ciascuno con un contratto di vendita, di cui uno sottoscritto con l’intermediario convenuto e tre sottoscritti con un terzo intermediario per i quali è stato presentato separato procedimento ABF;
- più precisamente, per il – quinto ed ultimo - contratto di acquisto (n.6092) del 05/07/2024 per un valore di € 9.200,00 provvedeva alla sottoscrizione con l’intermediario convenuto del collegato contratto di finanziamento n.*683 del 10/07/2024, per l’acquisto di “app. elettromedicali”, impegnandosi alla restituzione in n.82 rate mensili di € 185,64 l’una, con Importo Totale del Credito pari a € 9.200,00 e Importo Totale Dovuto pari a € 15.247,48;
- lamenta l’inadeguatezza della dicitura contrattuale “app. elettromedicali” e la sproporzionalità del prezzo complessivo del contratto di credito collegato rispetto al valore dei beni acquistati;
- qualifica la modalità di vendita adottata da parte del procacciatore di affari della società, caratterizzata da artifici e raggiri, come pratica commerciale scorretta e integrante i vizi del consenso del dolo determinante, della violenza morale e dell’errore ai danni di soggetto in situazione di minorata difesa con età avanzata;
- difatti, nonostante fosse restia ad acquistare nuovi beni e invitasse il rappresentante ad ogni nuova visita a non ripresentarsi più, ella provvedeva al pagamento delle rate dei primi finanziamenti per la fiducia da lui carpita;
- durante la visita del 05/07/2024 il rappresentante le garantiva che sarebbe stato sufficiente che lei pagasse solo tre rate relative ai contratti di finanziamento sottoscritti con terzo intermediario mediante bollettini e per quello sottoscritto con l’intermediario convenuto che pagasse 2/3 rate tramite prelievo diretto della banca;
- nella medesima occasione, il venditore la indicava quale soggetto titolare dell’indirizzo di posta elettronica (b****.v*****.m*****@gmail.com) da cui parrebbe che ella abbia autorizzato la banca a versare direttamente l’ITC alla società convenzionata;
- contesta la titolarità di tale indirizzo e, consequenzialmente, l’autorizzazione prestata;
- in sede di tale ultima visita, riceveva un biglietto con indicato il presunto recapito telefonico del rappresentante che avrebbe dovuto contattare una volta eseguiti i pagamenti secondo le modalità sopra indicate;
- a novembre 2024 si avvedeva dell’esecuzione dei pagamenti delle prime rate relative al finanziamento sottoscritto con l’intermediario convenuto nonostante gli effettuati pagamenti mediante bollettini;
- tentava di contattare il rappresentante al numero indicato sul post-it ma senza successo;
- si avvedeva dell’inesistenza del numero di telefono e della sua natura di semplice prefisso.
- ha stipulato nell’arco di sette mesi quattro contratti di finanziamento collegati all’acquisto di prodotti presso la società M*** per € 31.000,00 e si è indebitata complessivamente per € 40.156,31;
- in data 10/01/2025, presentava un esposto alle autorità per il reato di cui agli artt. 640, 640 comma 2 n.2bis e 61 n.5 c.p. e per tutti i reati che potrebbero esser ravvisati d’ufficio;
- in data 15/01/2025, inoltrava alla società venditrice tramite PEC lettera di diffida e contestazione del contratto di acquisto sottoscritto e, consequenzialmente, del contratto di prestito collegato intimandola alla restituzione di quanto ricevuto;

- in aggiunta, esercitava diritto di recesso relativamente a due contratti, tra cui il contratto di acquisto n.6092 del 05/07/2024 e consequenzialmente il relativo contratto di finanziamento n.683 del 10/07/2024, nel termine prolungato di 12 mesi e 14 giorni dalla consegna dei beni.
- in data 15/01/2025 inoltrava all'intermediario convenuto lettera di diffida e contestazione del contratto di acquisto sottoscritto, nonché del relativo contratto di finanziamento;
- pertanto, interrompeva tutti i pagamenti;
- in data 20/02/2025 l'intermediario forniva riscontro ad una comunicazione della ricorrente datata 23/01/2025 confermando il suo corretto operato;
- veniva sottoposta ad una molesta attività di recupero crediti attuata dalla banca e da società terze;
- in data 21/01/2025 la società venditrice forniva riscontro alla diffida, dal quale hanno avuto origine delle trattative riservate tra le parti poi concluse con l'abbandono della società venditrice;
- la finanziaria ha illegittimamente provveduto a dichiarare la decadenza dal beneficio del termine per l'esercizio del diritto di recesso e ad effettuare segnalazioni CRIF;
- è pendente il procedimento penale dinanzi al Tribunale;
- richiede la sospensione dell'attività esecutiva nei suoi confronti e l'accertamento della decadenza del contratto di finanziamento stipulato con l'intermediario in quanto funzionalmente collegato a contratto nullo e/o annullabile del quale si chiede l'accertamento dell'invalidità in via incidentale.

La ricorrente domanda, quindi, di accertare in via incidentale la nullità del contratto di compravendita e, per l'effetto, di dichiarare la nullità del contratto di prestito collegato, con conseguente restituzione delle somme percepite dall'intermediario oltre agli interessi legali, alla rivalutazione monetaria dal dovuto sino all'effettivo saldo. In subordine, domanda di accertare e dichiarare l'annullabilità del contratto di compravendita e, per l'effetto, dichiarare l'inefficacia del contratto di finanziamento, con conseguente restituzione delle somme percepite dall'intermediario oltre agli interessi legali, alla rivalutazione monetaria dal dovuto sino all'effettivo saldo. In via autonoma e ulteriore, domanda, di accertare e dichiarare la nullità di per sé del contratto di finanziamento (per la mancanza di descrizione analitica e sufficientemente dettagliata dei beni finanziati nei contratti di credito in violazione degli artt. 117, 121 e 124 TUB e/o per l'assenza di una adeguata valutazione del merito creditizio nei confronti dell'odierna ricorrente), con conseguente restituzione delle somme percepite dall'intermediario oltre agli interessi legali, alla rivalutazione monetaria dal dovuto sino all'effettivo saldo. In via subordinata, domanda di accertare e dichiarare la risoluzione di diritto del contratto di credito finalizzato n. ***683 per intervenuto recesso e, per l'effetto, disporre la restituzione delle somme percepite dall'intermediario oltre agli interessi legali, alla rivalutazione monetaria dal dovuto sino all'effettivo saldo. In ogni caso, domanda di accertare il diritto al risarcimento del danno, da quantificarsi in € 500,00; di accertare l'illegittimità della segnalazione in CRIF e disporre la cancellazione; di inibire la prosecuzione delle richieste di pagamento sino alla definizione del procedimento; con vittoria di spese legali.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario convenuto afferma quanto segue:

- in data 24/07/2024, effettuava il bonifico di importo pari a € 9.200,00 alla società venditrice;
- è pacifico che il bene acquistato è stato consegnato ed è attualmente nel possesso della ricorrente;
- tutte le domande della ricorrente sono infondate in fatto e in diritto;
- il diritto di recesso è chiaramente indicato nel contratto di vendita e in quello di finanziamento;
- la cliente ha esercitato suddetto diritto in ritardo, nonostante abbia consapevolmente pagato le prime tre rate del finanziamento n.*683;

- il prezzo del contratto di vendita asseritamente mancante secondo parte attorea è in realtà presente sul frontespizio del contratto di vendita, nonché sul contratto di finanziamento, e tale importo coincide con quello finanziato alla cliente e poi bonificato al venditore;
- la contestazione relativa alla mancata indicazione del prezzo del bene nel contratto di vendita non rientra nella competenza dell'Arbitro;
- sulla nullità del contratto per vizio del consenso, la ricorrente non fornisce prova documentale di quanto sostenuto;
- parte attorea ha consapevolmente sottoscritto per presa visione ed accettazione il contratto di vendita e il relativo contratto di finanziamento n.*683 a lei consegnato, comprese le clausole sul diritto di recesso;
- nel contratto di prestito finalizzato è indicato che il bene oggetto d'acquisto è "Apparecchiatura elettromedicale";
- sulla mancata valutazione del merito creditizio, il processo valutativo adottato fa ricorso a parametri oggettivi della prassi di settore e parametri definiti nelle policy di rischio applicati sulla base delle informazioni fornite dalla cliente in sede di richiesta;
- in data 23/07/2024, alle ore 11:13, effettuava una chiamata al numero della cliente indicato nella pratica (utenza 328*****) durante la quale ella confermava l'acquisto del bene e la relativa modalità di pagamento non segnalando alcuna anomalia;
- è stata inviata alla ricorrente lettera di conferma contratto;
- sulle segnalazioni CRIF, la contestazione della cliente è generica;
- la tesi di parte attorea si basa sull'errato presupposto della nullità del contratto;
- si fornisce evidenza del mancato pagamento delle rate, confermato dalla stessa ricorrente, nonché della legittimità dello stesso contratto;
- sulla richiesta di risarcimento del danno, lamenta la genericità e l'indeterminatezza della domanda attorea;
- la ricorrente non ha dimostrato di aver subito l'asserito danno riconducibile all'operata della banca.

L'intermediario convenuto domanda, quindi, il rigetto del ricorso in quanto infondato in fatto e in diritto.

DIRITTO

La presente controversia ha a oggetto un contratto di finanziamento concluso da parte ricorrente in collegamento con un contratto di compravendita di prodotti medicali stipulato con la società M****. Più precisamente, trattasi del contratto di finanziamento n.*683 del 10/07/2024, collegato al contratto di acquisto (n.6092) del 05/07/2024, per un valore di € 9.200,00 sottoscritto con l'intermediario convenuto per l'acquisto di "app. elettromedicali". Con il suddetto contratto parte attorea si impegna alla restituzione in n. 82 rate mensili di € 185,64 l'una, con Importo Totale del Credito pari a € 9.200,00 e Importo Totale Dovuto pari a € 15.247,48. Secondo la prospettazione di parte ricorrente, sia il contratto di compravendita sia il collegato prestito presentano profili di nullità e/o annullabilità sia per violazione di norme civilistiche e del T.U.B., sia per violazione di norme a tutela del consumatore. Inoltre, secondo parte ricorrente l'accertamento della nullità e/o annullabilità del contratto di compravendita stipulato con la società M*** è consentito in via incidentale in quanto avente collegamento negoziale con il finanziamento stipulato con l'intermediario convenuto. In via preliminare, questo Collegio rileva l'inammissibilità della domanda volta all'annullamento del contratto di compravendita de quo poiché avente natura costitutiva in quanto implicante la condanna a un fare infungibile, neppure suscettibile

di conversione in domanda di mero accertamento. Del pari inammissibile è la domanda con la quale la ricorrente chiede la sospensione del pagamento delle rate relative al prestito finalizzato sottoscritto con l'intermediario fino alla conclusione del presente procedimento, poiché si sostanzia in una richiesta di un *facere* infungibile implicando l'emissione, da parte dell'Arbitro, di una pronuncia di natura costitutiva. Nel merito, la ricorrente domanda di accertare che il contratto di vendita è affetto da nullità di protezione in quanto stipulato non in conformità con la disciplina contenuta nel codice del consumo e nel codice civile. Nello specifico, la ricorrente sostiene la nullità di tale contratto perché stipulato a seguito di pratiche commerciali ingannevoli e aggressive. Rileva il Collegio che la tutela apprestata dall'ordinamento nell'ipotesi di pratiche commerciali ingannevoli e aggressive consiste non nella sanzione della nullità bensì nella riduzione del prezzo o nella risoluzione del contratto, che rappresentano altrettanti rimedi di natura costitutiva, oltre al risarcimento del danno. La limitatezza dei poteri istruttori di questo Arbitro non consentirebbe, peraltro, una cognizione piena su tali eventuali domande, per far valere le quali la ricorrente dovrebbe utilmente rivolgersi all'autorità giudiziaria ordinaria.

Tale domanda non può, pertanto, trovare accoglimento. Quanto alle altre cause di nullità individuate – indeterminatezza e indeterminabilità dell'oggetto dei contratti, prezzo eccessivo e sproporzionato ex art. 33 del codice del consumo, violazione degli obblighi di informazione previsti per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali ex artt. 49 e ss. del codice del consumo – dall'esame dei documenti agli atti deve escludersi che l'oggetto del contratto sia indeterminato e, tantomeno, indeterminabile. Da questo discende l'inapplicabilità della disposizione dell'art. 33 del codice del consumo. Del pari deve escludersi la violazione degli artt. 49 e ss. del codice del consumo, poiché le informazioni rese paiono, quantomeno dall'esame di quanto è stato prodotto agli atti del presente procedimento, sufficienti.

La ricorrente domanda, poi, la dichiarazione di nullità del contratto di finanziamento collegato al contratto di compravendita posto che parrebbe violare le norme del TUB e del codice del consumo. La prospettazione di parte ricorrente fa leva, in particolare, sull'assenza di una descrizione analitica e sufficientemente dettagliata dei beni finanziati in violazione degli artt. 117, 121 e 124 TUB. Sul punto, parte attorea fa riferimento alla generica espressione "*corredo*" adottata nei contratti di credito collegati per indicare il bene oggetto di finanziamento. Premesso che l'art. 117 TUB prevede che "[...] 4. I contratti indicano il tasso d'interesse e ogni altro prezzo e condizione praticati, inclusi, per i contratti di credito, gli eventuali maggiori oneri in caso di mora", il contratto di finanziamento collegato contiene tutti gli elementi necessari del contratto, non riscontrandosi alcuna carenza strutturale dei contratti né alla stregua delle norme bancarie né di quelle civilistiche. La ricorrente censura, inoltre, l'assenza di un'adeguata valutazione del merito creditizio in violazione del divieto di cui agli artt. 124 e 124 bis TUB, e il dispregio del principio di effettività del divieto di erogazioni irresponsabili.

Al proposito, questo Arbitro si limita a rammentare come, in ogni caso, dalla violazione dell'obbligo di adeguata valutazione del merito creditizio l'ordinamento non faccia derivare la sanzione della nullità del relativo e conseguente contratto. Si sottolinea, inoltre, che la giurisprudenza dei Collegi ABF è concorde nell'affermare l'inesistenza nell'ordinamento di una norma che imponga all'intermediario di evitare il sovraindebitamento del cliente che richiede un prestito (cfr. Collegio di Milano, decisione n. 25023/2021; Collegio di Roma, decisione n. 6585/22). La ricorrente richiede, inoltre, l'accertamento della risoluzione di diritto del contratto di prestito finalizzato. La ricorrente dichiara, in sede di ricorso, di non esser stata posta a conoscenza della possibilità di esercitare il diritto di recesso per il contratto di compravendita stipulato nella sua abitazione, poiché trattasi di diritto segnalato nel retro dei moduli predisposti dalla società e non oggetto di sottoscrizione. Rileva il Collegio che il periodo di recesso iniziale, ai sensi dell'art. 52, comma 2, del codice del consumo è pari a "quattordici giorni" ovvero a "trenta giorni" nei casi di cui al comma 1-bis, tra i quali l'ipotesi di "contratti conclusi nel contesto di visite

non richieste di un professionista presso l'abitazione di un consumatore". Tale termine iniziale, considerato il caso di specie, decorre a partire dal giorno in cui il consumatore ha acquisito il possesso fisico dei beni, ma non è presente agli atti alcuna evidenza in merito a tale data di consegna: in ogni caso, la fornitura è stata sottoscritta nel mese di giugno 2024 e il recesso comunicato nel mese di gennaio 2025, dunque decorsi circa 7 mesi. Con riferimento, poi, alla ripartizione dell'onere della prova relativo alla sussistenza di un inadempimento di non scarsa importanza del fornitore, si è pronunciato di recente il Collegio di Coordinamento con la pronuncia n. 12645 del 2021. In particolare, il Collegio ha chiarito che, data la trilateralità che caratterizza tale genere di rapporti controversi e posta la natura del procedimento ABF, al quale è preclusa la partecipazione da parte del fornitore, il principio di vicinanza della prova vada declinato tenuto conto che la stessa attiene a elementi insiti nella relazione fra consumatore e fornitore, esulando dalla sfera di azione del finanziatore e quindi dai rapporti che intercorrono tra quest'ultimo e il consumatore. Il Collegio di Coordinamento ha, pertanto, affermato che "l'onere della prova non può che collocarsi nell'ambito del rapporto di fornitura e che pertanto, vista anche l'estraneità del fornitore al procedimento presso l'ABF, non può che gravare sul consumatore l'onere di dimostrare 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.". Anche in questo caso, la carenza di mezzi istruttori a disposizione di questo Arbitro impedisce una cognizione piena circa una questione che, prima di essere qualificata giuridicamente, ha un substrato in fatto che deve essere oggetto di accertamento. La ricorrente domanda, inoltre, il risarcimento dei danni non patrimoniali patiti a seguito dell'attività di recupero del credito posta in essere dall'intermediario convenuto anche per il tramite di società terze incaricate, mediante atteggiamenti che definisce come intimidatori e aggressivi determinanti un perdurante stato d'ansia e di confusione nella stessa tale da indurla a cambiare le proprie abitudini di vita. Le valutazioni che precedono escludono la possibilità di accogliere in via autonoma la sola domanda di risarcimento del danno, un compiuto esame della quale, peraltro, comporta – anche in questo caso – una attività di natura istruttoria che soltanto l'autorità giudiziaria ordinaria ha i poteri per porre in essere. La ricorrente sostiene, infine, l'illegittimità della segnalazione in CRIF del suo nominativo, posto che ella avrebbe comunicato all'intermediario le cause della sospensione del pagamento – in breve, le contestazioni sopra esposte a fondamento della nullità e/o annullabilità dei contratti – e pertanto non sussisterebbe il presupposto sostanziale della sua posizione debitoria. Anche tale domanda non può trovare accoglimento, considerato – in via assorbente, oltre a tutto quanto precede – che la ricorrente non ha prodotto agli atti del presente procedimento copia della visura CRIF.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara il ricorso in parte inammissibile e in parte infondato.

IL PRESIDENTE