

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) BARENGHI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) SPENNACCHIO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) COCCIA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIAN LUCA GRECO

Seduta del 23/02/2026

FATTO

La parte ricorrente ha affermato quanto segue:

- che nel mese di giugno 2025 il proprio marito, Sig. F G, prenotava presso il centro estetico Studio B**** sas di N A B, una consulenza dimagrante gratuita, con analisi della figura, per la moglie;
- che l'appuntamento veniva fissato presso il centro estetico per il 19.06.2025, alle ore 13:30;
- che veniva ricevuta da un giovane uomo, presentatosi come Dott. G, il quale la invitava ad accomodarsi in un piccolo stanzino per effettuare la consulenza;
- che il Dott. G la visitava velocemente e le chiedeva di sottoscrivere dei moduli, rappresentandoli come privi di carattere impegnativo e vincolante della proposta di trattamento, in quella sede confusamente illustrata, ma come necessari per il trattamento dei dati personali;
- che faceva presente che, data la propria situazione personale, prima di procedere all'assunzione di integratori avrebbe dovuto consultare il proprio medico curante;
- che rassicurata dal Dott. G circa il fatto che gli integratori indicati erano "miracolosi" per la sua condizione, avviava l'ordine e il pagamento contestuale che veniva indicato sul modulo;
- che non le veniva rilasciata copia dei moduli sottoscritti, sui quali il Dott. G apponeva comunque una sigla, sempre però rassicurandola sul fatto che si trattasse di una proposta non obbligatoria;
- che, di fatto, incappando in un'abile strategia di vendita, messa in atto mediante "*tecniche persuasive di ascolto attivo, di interscambio di confidenze e fino ad arrivare ad un vero e*

proprio upselling”, rimaneva vittima di una vera e propria coercizione della sua volontà atta a farle sottoscrivere dei moduli predisposti unilateralmente che non venivano né spiegati né mostrati per intero, contenenti clausole estremamente vessatorie;

- che verso le ore 14:00 del 19.06.2025 riceveva una e-mail dalla società D Srl, con allegati un modulo che riportava la sua firma e che prevedeva, oltre all’acquisto degli integratori “*già pagati da ritirare*”, l’acquisto di 24 sedute di “trattamenti” non meglio dettagliati, per un costo di € 162,00 cadauno, nonché un modulo c.d. “*Accordo per la concessione di una dilazione di pagamento non onerosa del prezzo di acquisto di beni e/o servizi n. ****59*”, non sottoscritto, in cui figurava che la stessa avrebbe chiesto alla società D Srl una dilazione del pagamento di totali € 4.000,00 mediante versamenti rateali all’intermediario resistente;
- che sul modulo cd. “*contratto generale di acquisto*”, era stato apposto il timbro della società D Srl;
- che tale email richiedeva che fosse fatta conferma tramite un link – operazione che non veniva seguita;
- che a detta email non veniva, invece, allegato alcun piano di trattamento né veniva richiesta la produzione di un certificato medico;
- di essersi recata immediatamente al centro estetico per chiedere spiegazioni;
- che, diversamente dal Dott. G, la titolare si dimostrava disponibile a risolvere bonariamente la vicenda e rilasciava il numero di cellulare di tale Dott. L, fondatore della società D Srl;
- che il proprio marito prendeva subito contatto, tramite whatsapp, con il Dott. L, il quale dopo parecchi giorni, rispondeva dichiarandosi ignaro della vicenda, e invitava a rivolgersi direttamente alla segreteria;
- che la segreteria della società D Srl comunicava telefonicamente al marito, Sig. F G che avrebbero chiuso la pratica previo “*rimborso dei costi fissi*” affrontati dalla stessa, che venivano quantificati in € 2.100,00;
- che tale proposta veniva considerata sproporzionata ed esosa, per cui non veniva accettata, in quanto non aveva inteso sottoscrivere alcun contratto e aveva, comunque, immediatamente comunicato il fatto di non voler aderire alla proposta, “*spacciata come non vincolante*”;
- che la titolare del centro estetico, Sig.ra N A B, la rassicurava circa il fatto che si sarebbe assunta lei ogni onere e costo per chiudere la vicenda, ma così non è stato;
- che l’intermediario procedeva a chiedere il pagamento della prima rata;
- di aver inviato in data 26.06.2025, tramite legale, una pec sia alla Società che all’intermediario, che rimaneva però senza riscontro;
- che anche la comunicazione di invito a partecipare a negoziazione assistita rimaneva senza risposta;
- che, a causa di tale situazione, vedeva peggiorare la propria situazione personale;
- che, in data 02.10.2025 riceveva risposta al suo reclamo, che veniva respinto in quanto la società D Srl aveva comunicato l’insussistenza del diritto di recesso della cliente e di non voler procedere con lo storno della pratica;
- di non aver mai usufruito di alcuno dei trattamenti proposti;
- che, onde evitare una segnalazione in Crif, ha provveduto, mediante bonifico bancario, al pagamento delle prime quattro rate, oltre agli oneri di ritardo, per totali € 716,69;
- il modulo denominato “*Accordo per la concessione di una dilazione di pagamento non onerosa*” n. *****59 è nullo in quanto non riporta la propria firma e indica come città di

sottoscrizione non quella della sede del centro estetico, in cui sarebbe stato semmai sottoscritto, ma una città diversa;

- che in data 17.10.2025 apprendeva, dalla visura camerale della società D Srl, che amministratore unico è il Dott. L e che il “Dott. G” non è in realtà un medico, non ha poteri di rappresentanza ed è, come lo stesso si definisce nel profilo personale di un social media, un “*digital creator*”;
- che il modulo, unilateralmente predisposto dalla società D Srl, denominato “*contratto generale d’acquisto*”, al di là del *nomen iuris* indicato, non può in alcun modo essere considerato un contratto di acquisto con carattere vincolante, in quanto privo degli elementi essenziali tipici di “*un contratto con effetti vincolanti*”;
- detto modulo è privo dell’indicazione del contraente che eroga i trattamenti, del soggetto sottoscrittore (in quanto è soltanto presente una sigla del Dott. G) nonché dell’oggetto del contratto, che infatti risulta indeterminato/indeterminabile;
- che, inoltre, quanto indicato nel modulo denominato “contratto generale d’acquisto” non veniva concordato fra le parti, risultando essere solo frutto di un colloquio informativo e quindi di una proposta non vincolante;
- che pertanto tale contratto è nullo o comunque annullabile;
- che neppure le condizioni di pagamento sono state concordate e, infatti, l’“*Accordo per la concessione di una dilazione di pagamento non onerosa*” n. *****59 non è stato da lei sottoscritto;
- che vi è un collegamento funzionale e un vincolo di reciproca interdipendenza tra il c.d. “*contratto generale di acquisto*” e l’“*Accordo per la concessione di una dilazione di pagamento non onerosa*”, per cui i vizi dell’uno travolgono gli effetti dell’altro;
- che il carattere generico, del prestampato, redatto unilateralmente, non può essere considerato rispettoso dell’art. 1362 c.c. e della giurisprudenza in materia, quale mezzo ermeneutico per accertare la comune intenzione delle parti;
- che, nel caso di specie, è stata violata la buona fede contrattuale e la sottoscrizione dei moduli è stata estorta mediante una coercizione della volontà attuata tramite un’intensa pressione psicologica;
- che, pertanto, la sottoscrizione, apposta, tra l’altro, in prossimità della richiesta di consenso alla privacy, non può essere ritenuta validamente apposta e soddisfacente dell’espressa approvazione delle clausole pesantemente vessatorie;
- che, inoltre, il modulo non presenta alcun riferimento al Codice del Consumo e non soddisfa neppure il requisito della specificità richiesto dall’art. 1341 c.c. , non essendo le clausole vessatorie espressamente sottoscritte;
- che su un contratto analogo si è pronunciato il Tribunale di Milano, accertando la natura non contrattuale del documento, riconoscendone invece la sola funzione di “*convenzione preliminare contenente un preventivo*”;
- che, essendo il contratto nullo, ha diritto alla ripetizione di quanto pagato, pari a € 716,69, oltre al risarcimento dei danni subiti, quantificabili in € 1.000,00 o nella diversa somma che verrà ritenuta di causa;
- che il contratto deve essere frutto di un consenso libero e consapevole, altrimenti può essere annullato;
- che la Cassazione ha stabilito che è idoneo a integrare il delitto di truffa anche l’artificio o raggirio avente ad oggetto aspetti negoziali collaterali, accessori o esecutivi del contratto principale, se la conoscenza degli stessi avrebbe indotto la persona offesa a non concludere l’affare.

L’intermediario, nelle controdeduzioni, ha premesso in fatto che:

- in data 19.06.2025 la ricorrente ha sottoscritto con l'esercente D Srl *“l'accordo per la concessione di una dilazione di pagamento non onerosa del prezzo di acquisto di beni e/o servizi n. ****59”*, il quale prevede un importo totale del corrispettivo dovuto di € 4.000,00, da rimborsare in 24 rate di € 166,67 ciascuna (l'ultima di € 166,59), a decorrere dal 30.07.2025;
- con la sottoscrizione dell'accordo in questione, la parte ricorrente ha preso atto e accettato espressamente che *“l'esercente cede a [parte resistente] a titolo oneroso il credito – derivante dal contratto di acquisto [...] – pari all'importo risultante dalla somma delle rate indicate nell'accordo di dilazione e degli accessori [...]”*;
Tanto premesso, in via pregiudiziale, ha rilevato quanto segue:
- ha sottoscritto con D Srl un contratto di Factoring, avente ad oggetto la cessione *pro soluto* di crediti, da parte dell'esercente, derivanti dalla propria attività di impresa;
- tali crediti, maturati quindi per effetto dell'acquisto dei beni/servizi offerti dall'esercente e oggetto di successiva cessione a favore della banca, risultano esigibili in modalità periodica e differita, in virtù della concessione, da parte dell'esercente alla propria clientela di dilazioni non onerose del pagamento dei corrispettivi per i servizi acquistati dai clienti medesimi;
- nell'ambito di tale rapporto contrattuale di factoring, intercorrente esclusivamente tra la banca e l'esercente, i clienti in oggetto rivestono il ruolo di meri debitori ceduti;
- i clienti, infatti, hanno sottoscritto con l'esercente – a tutti gli effetti – un accordo collegato all'acquisto del bene/servizio per la concessione di una dilazione non onerosa del pagamento del prezzo;
- l'accordo, dunque, non è un contratto che il cliente stipula con l'intermediario, ma è un contratto che il cliente stipula direttamente con l'esercente e mediante il quale quest'ultimo concede al cliente stesso una dilazione gratuita del prezzo di acquisto del servizio;
- alle luce di quanto sopra, il ricorso deve essere dichiarato irricevibile/inammissibile per difetto di competenza dell'ABF, in quanto avente ad oggetto esclusivamente il contratto di fornitura di beni/servizi stipulato tra la parte ricorrente e D Srl, nonché il presunto diritto di recesso esercitato dalla ricorrente medesima, e non una controversia in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari;
- dai contenuti del ricorso e dal petitum emerge chiaramente che la vertenza portata all'attenzione dell'ABF non ha in alcun modo ad oggetto una operazione e/o un servizio bancario e finanziario;
- in casi analoghi, molti Collegi si sono pronunciati nel senso della mancanza di un rapporto contrattuale tra la ricorrente e la cessionaria del credito, con conseguente incompetenza dell'ABF per non afferenza del ricorso ad un'operazione e/o servizio bancario e finanziario;
- logica e diretta conseguenza di quanto sopra è la carenza di legittimazione passiva in capo alla banca in relazione al presunto esercizio del diritto di recesso da parte della ricorrente nei confronti dell'esercente;
- infatti, l'intermediario rappresenta un soggetto terzo rispetto all'accordo stipulato tra le parti, ricoprendo esclusivamente il ruolo di cessionario del credito nell'ambito del contratto di factoring stipulato con la D Srl;
- pertanto, le pretese in ordine all'esistenza di un diritto di recesso dal contratto di fornitura di beni/servizi stipulato con l'esercente andranno rivolte esclusivamente nei confronti di quest'ultima;

- in ogni caso, interpellata la D Srl a seguito della segnalazione della ricorrente, ha appurato che quest'ultima non provvederà con lo storno dell'accordo sottoscritto in data 19.06.2025, in quanto nel caso di specie non è esercitabile da parte della ricorrente il diritto di recesso.

Sulla richiesta di risarcimento dei danni ha rilevato che:

- la pretesa avversaria di restituzione delle spese di assistenza professionale non è accoglibile atteso il carattere stragiudiziale della controversia;
- infatti, la decisione della ricorrente di avvalersi, già in prima istanza, dell'assistenza di un legale costituisce una libera scelta della stessa, non essendo necessario l'intervento di un avvocato per la presentazione del ricorso all'Arbitro;
- anche gli ulteriori danni richiesti, arbitrariamente quantificati, non sono provvisti di adeguata prova.

La parte ricorrente, nelle repliche, ha precisato che:

- è documentalmente provato che non ha sottoscritto il documento denominato "Accordo di dilazione di pagamento" (men che meno lo ha sottoscritto in una città diversa da quella in cui si trovava il centro estetico ove si è recata);
- tale documento è nullo e/o invalido e/o inefficace non solo perché è "*parte integrante e sostanziale del contratto di acquisto del bene/servizio*", a sua volta nullo o annullabile e/o inefficace per mancanza degli elementi essenziali, ma anche perché è privo della sottoscrizione della cliente;
- non avendo validamente sottoscritto un contratto ai sensi e agli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c. con la D Srl, non ha mai manifestato alcun valido consenso/richiesta di cessione del credito;
- l'intermediario non ha, pertanto, alcun titolo valido ed efficace per richiederle i pagamenti;
- poiché il modulo "*accordo di dilazione di pagamento*" indica che il credito rimane esigibile dall'intermediario anche in caso di recesso parziale dal contratto principale, è competenza dell'Arbitro adito valutare se tale dilazione di pagamento anche indipendentemente dal contratto originario si valida ed efficace a titolo autonomo.

L'intermediario, nelle controrepliche ha integralmente richiamato quanto già riferito in sede di controdeduzioni.

Tutto ciò posto, la parte ricorrente ha chiesto all'ABF:

- di "[a]ccertare e dichiarare la nullità/annullabilità/inefficacia del modulo denominato: *"Contratto generale d'acquisto" del 19.06.2025, per mancanza dei requisiti essenziali quali: mancanza dell'indicazione/identificazione del soggetto erogatore dei trattamenti; oggetto indeterminato e indeterminabile non dettagliato chiaro e specifico; mancanza dell'identificazione del soggetto sottoscrittore se munito o meno di potere di firma*); per mancanza del consenso della [ricorrente], accertato che la sottoscrizione è stata estorta con artifici e raggiri; per violazione della buona fede contrattuale, per mancata sottoscrizione specifica delle clausole vessatorie".
- di "[a]ccertare e dichiarare la nullità/annullabilità/inefficacia del modulo denominato *"Accordo per la concessione di una dilazione di pagamento non onerosa del prezzo di acquisto di beni e/o servizi n. *****59"* in quanto privo di sottoscrizione, perché indica come luogo di sottoscrizione: [altra città] e perché connesso/collegato al cd. contratto di acquisto nullo e/o annullabile";
- conseguentemente, di i) "*dichiarare che la sottoscrizione apposta dalla ricorrente sul modulo denominato: "Contratto generale d'acquisto" del 19.06.2025 è priva di effetti giuridici perché non rispetta i requisiti fondamentali con la conseguente condanna alla*

*restituzione della somma di euro 716,69 per le rate pagate sino al mese di ottobre 2025 - senza aver usufruito dei trattamenti oltre al diritto al risarcimento danni patiti quantificati in euro 1.000,00 o da valutarsi in via equitativa, comunque oltre il rimborso delle spese di euro 162,00 come da fattura 6250/P del 13.09.2025 Dott. B*** ed euro 25,00 per visure camerali”; ii) “dichiarare la cancellazione di tutte le rate ancora dovute come da “Accordo per la concessione di una dilazione di pagamento non onerosa del prezzo di acquisto di beni e/o servizi n. ****59”;*

- in ogni caso, *“con condanna della convenuta al pagamento delle spese e competenze di causa oltre che accessori come per legge e le spese vive tenendo conto che è stato esperit[a] anche la procedura di “negoziazione assistita”, per raggiungere un accordo stragiudiziale che ha avuto esito negativo”.*

L'intermediario resistente ha chiesto all'ABF di respingere le richieste avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto.

DIRITTO

Il presente ricorso prende le mosse dal contratto di fornitura di trattamenti estetici stipulato tra la parte ricorrente e un esercente commerciale, D Srl, per il corrispettivo di € 4.000,00. A fronte di tale contratto il fornitore ha concesso una dilazione non onerosa del pagamento del corrispettivo, “funzionale” – come si legge nel relativo contratto – alla cessione del credito all'odierna parte resistente.

La parte ricorrente lamenta che il contratto di finanziamento (ossia il cd “Accordo di cessione per la concessione di una dilazione di pagamento non onerosa del prezzo di acquisto di beni e/o servizi”) sarebbe nullo e/o annullabile e/o inefficace:

- per vizio proprio, in quanto non sottoscritto;
 - per vizio derivato dall'accordo stipulato con l'esercente (Contratto generale d'acquisto) a sua volta nullo e/o annullabile e/o inefficace;
- e chiede, per tali ragioni, che l'intermediario venga “condannato” a restituire le somme pagate in forza del contratto nonché a risarcire i danni subiti.

L'intermediario ha eccepito, in via preliminare, l'inaammissibilità del ricorso per difetto di competenza dell'ABF, non vertendosi – a suo dire - su un'operazione o servizio bancario o finanziario, bensì su un “contratto di fornitura di beni/servizi stipulato tra la ricorrente e l'esercente”.

La banca ha altresì eccepito la propria carenza di legittimazione passiva essendo soggetto terzo rispetto agli accordi stipulati tra la ricorrente e l'esercente D Srl, nonché all'esercizio da parte della ricorrente del diritto di recesso dal contratto di fornitura, invero qui non contestato.

Il Collegio ritiene opportuno affrontare la questione nel merito, procedendo per la ragione più liquida. Su tale presupposto, il Collegio osserva che il contratto per la concessione di una dilazione di pagamento – dedotto in controversia - prevede:

- che la dilazione di pagamento è funzionale alla cessione del credito a favore dell'odierna resistente;
- che il contratto stesso deve intendersi parte integrante e sostanziale del contratto di acquisto del bene/servizio offerto dall'esercente;
- che in caso di recesso parziale dal contratto di acquisto dei beni/servizi sono comunque dovuti i pagamenti delle rate di dilazione se: i) l'esercente fornisce un buono per i servizi parzialmente non prestati; ii) l'esercente ha rimborsato le corrispondenti somme al cliente;

- che la cessione all'intermediario del credito è risolutivamente condizionata all'esito negativo delle verifiche di capienza del debitore ceduto, di quelle sulla regolarità della documentazione acquisita dalla banca cessionaria del credito, nonché delle verifiche sul merito creditizio;
- che la banca cessionaria del credito possa inviare le comunicazioni relative ai pagamenti, anche ai fini del preavviso di segnalazione nelle banche dati creditizie, con tecniche di comunicazione a distanza.

Dalla documentazione di cui sopra e dalla rappresentazione delle parti si evince dunque che sono stati stipulati tre contratti: un contratto di fornitura di trattamenti estetici, intercorrente tra la ricorrente e la D Srl; un contratto di dilazione non onerosa del corrispettivo del contratto di fornitura, tra la ricorrente e la D Srl, accessorio al medesimo contratto di fornitura; una cessione del credito derivante dal primo contratto, contestuale alla dilazione di pagamento, in favore della banca (dove la cessione del credito è avvenuta in esecuzione di contratto di factoring già in essere tra D Srl e parte resistente, non versato in atti).

La parte ricorrente ha riferito che il contratto di fornitura e il contratto di dilazione di pagamento sarebbero nulli e/o annullabili e/o inefficaci.

Al riguardo, il Collegio osserva che:

- l'asserita inefficacia dei contratti non è stata meglio qualificata in termini di *causa petendi* ;
- l'annullabilità degli stessi non risulterebbe comunque conseguibile nel procedimento ABF stante l'impossibilità per il Collegio di emanare pronunce di natura costitutiva. Inoltre, secondo l'orientamento condiviso dei Collegi non è possibile procedere alla riqualificazione della domanda di pronuncia costitutiva nei casi in cui venga chiesto l'annullamento del contratto per vizi della volontà;

Il Collegio è dunque chiamato, in ultima analisi, ad affrontare la questione relativa alla nullità dei due contratti.

La parte ricorrente ha invocato la nullità del contratto di dilazione per due ordini di ragioni: da un lato l'accordo sarebbe nullo per vizio proprio in quanto non sottoscritto dalla cliente, dall'altro, lo stesso sarebbe nullo in quanto connesso/collegato al contratto di fornitura, a sua volta nullo (per mancata indicazione dell'esercente, per oggetto indeterminato/indeterminabile, per mancata sottoscrizione specifica delle clausole vessatorie) oppure annullabile (per vizi del consenso in quanto la sottoscrizione sarebbe stata estorta con artifici e raggiri).

In relazione alle contestazioni di nullità del contratto di fornitura, il Collegio rileva che:

- con riferimento all'indicazione dell'esercente: il contratto non specifica chi sia l'esercente, il quale però risulta individuabile dal timbro e dalla sottoscrizione apposta in calce;
- con riferimento all'oggetto: il contratto specifica che trattasi di "programma di snellimento", suddiviso in 24 sedute;
- con riferimento alla mancata sottoscrizione delle clausole vessatorie: il contratto reca la doppia firma richiesta dagli artt. 1341 e 1342 c.c.:

Ciò posto, il Collegio ritiene che non vi siano i presupposti per dichiarare la nullità del contratto di fornitura.

Con riguardo all'asserita nullità dell'accordo di dilazione di pagamento, va escluso, prima di tutto, che essa sia determinata dalla nullità del contratto di fornitura (che per l'appunto non ricorre).

Venendo all'asserito difetto di sottoscrizione del ricorrente, il Collegio osserva che la dilazione di pagamento è già convenuta nel contratto di fornitura e in tale sede accettata

dal ricorrente (cfr. frontespizio e art. 2 delle Condizioni Generali di Contratto), fermo restando che la cessione del credito non prevede l'adesione del debitore ceduto ai fini del perfezionamento dell'accordo tra cedente e cessionario.

Per tali motivi anche la domanda con la quale parte ricorrente chiede che sia accertata e dichiarata la nullità dell'accordo di dilazione di pagamento non può essere accolta.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE