

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

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

Relatore (MI) FORMAGGIA

Seduta del 17/03/2026

FATTO

Il ricorrente nel ricorso afferma : di aver stipulato un contratto di finanziamento con l'intermediario convenuto finalizzato ad un acquisto su un noto sito di vendite online per un importo pari a 1.399,00 euro da restituire in n.5 rate da 290,41 euro; di aver pagato regolarmente le suddette rate; di aver provveduto, in data 26/08/2025, su richiesta della banca, al pagamento di 279,80 euro per l'estinzione anticipata del contratto; di aver altresì provveduto, sempre su richiesta della banca, al pagamento di 18,11 euro; di aver ricevuto in data 02/09/2025 comunicazione scritta dall'intermediario con la quale veniva informato del fatto che *"nulla è più dovuto"*; che successivamente la banca emetteva un documento riportante pagamenti da effettuare duplicati e con ulteriori errori di contabilizzazione; di aver ricevuto richieste di pagamento per un importo pari a 577,71 euro, anche mediante pressioni telefoniche.

Chiede:"1) la rettifica della contabilizzazione del contratto n.*701 e la conferma che il saldo sia pari a zero; 2) il rimborso delle somme indebitamente richieste o trattenute a seguito dell'estinzione (circa Euro 550) tramite bonifico su mio IBAN; 3) la cancellazione di eventuali segnalazioni o pre-segnalazioni in CRIF o altre banche dati; 4) la produzione dell'estratto conto analitico completo e coerente e il riconoscimento della scorrettezza delle pretese telefoniche subite".

L'intermediario, nelle repliche, afferma : che in data 16/04/2025 il cliente aveva sottoscritto un contratto di finanziamento finalizzato ad acquisti su un noto sito di annunci per un importo pari a 1.500,00 euro; che il ricorso era inammissibile in quanto presentato prima della scadenza del termine dilatorio di 60

giorni dalla proposizione del reclamo; che in data 26/08/2025 è stato processato il conteggio di estinzione anticipata; che l'importo dovuto calcolato presumeva il buon fine dell'addebito in c/c della rata mensile; che gli SDD relativi alle rate di agosto e di settembre erano rientrati entrambi insoluti nonostante le ripresentazioni nei mesi successivi di ottobre e novembre; che in data 28/08/2025 risultava incassato il bonifico effettuato a titolo di estinzione anticipata, in corso di addebito la seconda presentazione della rata rientrata insoluta in agosto e la presentazione della rata di settembre; che con la rata di agosto entravano insolute anche le commissioni e le spese di insoluto alla rata di luglio; che pertanto, il ricorrente veniva contatto da società di recupero del credito; che le società di recupero credito agiscono quali Responsabili del trattamento per conto della banca tenendo in considerazione il "Vademecum" del Garante per la protezione dei dati personali del 20216 per un corretto trattamento dei dati personali; che nessuna somma è stata indebitamente addebitata; che a causa del rientro degli insoluti l'estinzione anticipata non si è perfezionata e il contratto non si è chiuso; che l'importo aggiornato per la chiusura della linea di credito ammonta a 594,36 euro di quota capitale, oltre a spese di recupero di 87,92 euro, per un totale di 682,28 euro; che il contratto risulta correttamente contribuito presso i Sistemi di Informazione Creditizie.

Chiede: "di respingere il ricorso; di rigettare la richiesta di liquidazione di altri importi, compresi Euro 20,00 per la presentazione del ricorso, in quanto infondata in fatto e in diritto."

Nelle repliche, il ricorrente rileva che le comunicazioni PEC del 15/08/2025 e del 18/08/2025 inviate all'Ufficio reclami contengono una chiara contestazione del piano di ammortamento e la richiesta di chiusura del contratto e che pertanto devono considerarsi reclami ai sensi della normativa ABF; che la banca ha incassato il bonifico di estinzione anticipata; che la comunicazione scritta della banca del 28/08/2025 ha ingenerato un affidamento circa la definitiva chiusura del rapporto; che le richieste economiche variabili e incoerenti dimostrano una gestione contabile non chiara e non imputabile al cliente; che la clausola che fa salvo il buon esito degli addebiti SDD non giustifica una doppia pretesa posto che il cliente non ha controllo sulle tempistiche degli addebiti diretti; che pertanto, l'operato della banca risulta contrario ai principi di correttezza, trasparenza e buona fede.

Insiste per l'accoglimento della domanda.

Nelle controrepliche, l'intermediario, riportandosi alle conclusioni in atti, rileva che la clausola "*salvo buon fine degli addebiti SDD*" non pretende di giustificare una doppia pretesa, ma è apposta al fine di garantire un corretto perfezionamento dell'estinzione e ribadisce quanto già sostenuto in sede di controdeduzioni.

DIRITTO

In fatto, si osserva che la controversia riguarda il contratto di finanziamento n.*701 sottoscritto dal ricorrente con l'intermediario convenuto; trattasi, in particolare, di una linea di credito *revolving* specificamente attivabile per acquisti sulla piattaforma di *e-commerce A****. Il ricorrente sostiene l'avvenuta estinzione del contratto a seguito del pagamento per l'estinzione anticipata, come confermato dalla comunicazione scritta della banca del 28/08/2025 attestante la definitiva chiusura del rapporto; sostiene quindi la non correttezza degli ulteriori pagamenti richiesti dall'intermediario quali importi insoluti. Per contro l'intermediario, eccepita preliminarmente l'inammissibilità del ricorso per mancato decorso del termine di 60 giorni dalla presentazione del reclamo, in subordine ne chiede il rigetto per infondatezza, posto che l'estinzione anticipata del finanziamento era consentita "*salvo buon fine dell'addebito in c/c della rata mensile*", e produce la comunicazione contenente i conteggi di anticipata estinzione e la comunicazione di avvenuta estinzione che avallano la sua tesi secondo cui le ultime due rate di agosto e settembre 2025 risultavano insolute nonostante i tentativi di addebito.

In diritto si osserva, preliminarmente, a proposito dell'eccezione di inammissibilità, che, secondo le "*Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi*

bancari e finanziari” emanate dalla Banca d’Italia con il provvedimento del 18 giugno 2009, è da intendersi reclamo “ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (es., lettera, fax, e-mail) all’intermediario un suo comportamento anche omissivo”. Inoltre (Sez. VI, par.1), “Il ricorso all’ABF è preceduto da un reclamo preventivo all’intermediario. [...] Il cliente rimasto insoddisfatto o il cui reclamo non abbia avuto esito nel termine di 60 giorni dalla sua ricezione da parte dell’intermediario, o nei più brevi termini eventualmente previsti da specifiche disposizioni di legge o dalle disposizioni emanate dalla Banca d’Italia in attuazione del Titolo VI del TUB, può presentare ricorso all’Arbitro Bancario Finanziario, anche senza avvalersi dell’assistenza di un avvocato o di altro professionista. [...] Il ricorso deve avere ad oggetto la stessa questione esposta nel reclamo; il cliente può chiedere nel ricorso il risarcimento del danno anche quando tale richiesta non sia stata formulata nel reclamo, qualora il danno lamentato sia conseguenza immediata e diretta della medesima condotta dell’intermediario segnalata nel reclamo.”

Secondo il consolidato orientamento dell’Arbitro, la presentazione del preventivo reclamo rappresenta una condizione di procedibilità del ricorso, di cui il Collegio può rilevare d’ufficio la mancanza, che determina l’inammissibilità del ricorso stesso.

Ancora, il Collegio di Coordinamento, con la decisione n. 15400 del 22/06/2021 ha statuito che: [...] *“La presentazione del ricorso prima dello scadere del termine di 60 giorni dalla presentazione del reclamo comporta l’inammissibilità del ricorso stesso che tuttavia può essere riproposto previo nuovo reclamo. Resta salva l’ipotesi di ricorso presentato prima della scadenza del predetto termine, ma in data successiva alla replica dell’intermediario che abbia espresso la volontà di non accogliere il reclamo. L’inammissibilità può essere accertata e dichiarata d’ufficio”.*

Alla luce delle citate disposizioni e dei richiamati principi, va rilevato che, per quanto emergente dalle evidenze in atti, il cliente, prima di presentare il ricorso del 7.11.2025, aveva inviato via PEC all’intermediario contestazioni scritte in data 15/08/2025, in data 18/08/2025 e in data 30/10/2025. Si tratta di atti inviati all’Ufficio reclami che contengono chiare contestazioni all’operato dell’intermediario. In particolare, la domanda sub 1) del ricorrente, riguardante la rettifica della contabilizzazione del contratto e la conferma del saldo pari a zero euro, può ritenersi anticipata dal reclamo del 15/08/2025 e ribadita nel secondo reclamo del 18/08/2025, con rispetto quindi del termine dilatorio di 60 giorni richiesto tra la presentazione del reclamo e quella del ricorso. Diversamente, la domanda sub. 2), relativa al rimborso di quanto versato e non dovuto, la domanda sub. 3), relativa alla cancellazione di eventuali segnalazioni e la domanda sub. 4), relativa alla richiesta documentale e al riconoscimento della scorrettezza dell’attività di recupero credito, risultano anticipate solo nella PEC del 30/10/2025; tali domande sono dunque inammissibili per mancato rispetto del suddetto termine. Pertanto, può considerarsi ammissibile ed essere esaminata nel merito soltanto la domanda sub.1).

Con tale domanda è formulata testualmente la richiesta di *“rettifica della contabilizzazione del contratto n.*701 e la conferma che il saldo sia pari a zero”.*

Per come formulata, la domanda ha natura costitutiva, essendo volta alla imposizione all’intermediario di un *facere* infungibile. Le domande di tale natura, secondo l’orientamento consolidato dei collegi, ed in specie di quello milanese, sono precluse al giudizio arbitrale, e sono conseguente inammissibili (*ex multis*, decisione n. 1371/2024; n. 2653/2024; n. 2812/2024; n. 1339/2024; n. 1245/2024; n. 13281/2023; n. 10153/2023; n. 8462/2023).

Se però si volesse interpretare la domanda in senso conservativo, si potrebbe ritenere, forzando la formulazione letterale e ritenendo che nella sostanza la volontà del cliente è quella di ottenere un accertamento sulla insussistenza di ulteriori rate da pagare, e quindi di un saldo pari a zero, stante l’estinzione anticipata del contratto di finanziamento, si avrebbe, come risultato, un rigetto nel merito. Infatti, il cliente afferma di aver provveduto regolarmente al pagamento delle rate relative al contratto di finanziamento n.*701 e di aver effettuato in data 26/08/2025 il pagamento di 279,80 Euro (come da bonifico *SEPA* prodotto) per l’estinzione anticipata, conformemente al conteggio dell’intermediario, e di 18,11 euro richiesti successivamente; solo in base ad un successivo estratto rendiconto errato gli

sarebbero stati richiesti ulteriori Euro 577,71 quale preteso debito residuo. L'intermediario al contrario sostiene, e documenta, che nel conteggio di estinzione anticipata del 26.8.2025 era specificato "salvo buon fine dell'addebito in c/c della rata mensile", e che gli *SDD* relativi alla rata di agosto e di settembre erano rimasti insoluti, sicché, in effetti, gli "insoluti", che secondo il cliente erano duplicati, riguardavano invece rate che, non pagate prima, sono state ripresentate poi come insolute. A questo proposito il ricorrente si è limitato ad affermare genericamente di aver saldato il dovuto, senza peraltro produrre evidenze di segno opposto, rispetto alla documentazione dell'intermediario, idonee a dimostrare il buon esito di tali contestati pagamenti.

Per tutto quanto osservato il ricorso va dichiarato in parte inammissibile, relativamente alla domanda sub.4), non preceduta da reclamo, e relativamente alle domande sub.2 e sub.3, perché il ricorso è stato proposto prima del decorso dei prescritti 60 gg.dal reclamo. Quanto alla domanda sub.1, intesa (non come avente di natura costitutiva diretta ad un *facere* ma) come domanda di accertamento negativo, per insussistenza di ulteriori rate da pagare e di conseguente accertamento di un saldo pari a zero, il ricorso deve ritenersi nel merito infondato e non può essere accolto.

PER QUESTI MOTIVI

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

IL PRESIDENTE