

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) CIPRIANI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BA) BOTTALICO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - FABIO GIROLAMO PORTA

Seduta del 16/03/2026

FATTO

Il ricorrente espone di aver sottoscritto un contratto avente ad oggetto una dilazione di pagamento a rimborso rateale, funzionale all'acquisto di servizi erogati da un centro estetico, in virtù di una convenzione esistente tra l'esercente e il finanziatore. Al riguardo, il ricorrente contesta di essere stato indotto, nel corso della consulenza prestata dall'esercente, a sottoscrivere digitalmente il collegato contratto di finanziamento, mediante inserimento di un codice OTP, prospettato come necessario per l'espletamento della "procedura amministrativa", in un contesto "non trasparente", senza che gli fosse consegnata o illustrata la documentazione precontrattuale. Censura dunque la condotta tenuta dall'intermediario convenuto in sede di conclusione della pratica creditizia assumendo 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 reso edotto che in tal modo egli avrebbe sottoscritto un contratto di finanziamento.

Insoddisfatto dell'esito del reclamo - riscontrato negativamente dalla resistente, che ha eccepito il proprio difetto di legittimazione passiva, senza fornire elementi a suffragio della regolarità del proprio operato nella fase precontrattuale – il ricorrente invoca la tutela dell'Arbitro affinché accerti "la nullità, annullabilità o inefficacia del contratto di credito per vizio del consenso e mancanza di informativa precontrattuale adeguata"; per l'effetto disponga l'estinzione della posizione debitoria. In subordine, chiede "qualsiasi altro provvedimento ritenuto idoneo a ristabilire la correttezza e la trasparenza contrattuale".

Instaurato il contraddittorio, l'intermediario si oppone alla domanda del ricorrente sollevando le seguenti eccezioni di rito e di merito. Sotto il primo profilo eccepisce l'inammissibilità del ricorso per

difetto di competenza dell'ABF, sul rilievo che la vertenza ha ad oggetto il contratto di fornitura di beni/servizi stipulato tra il ricorrente e l'esercente, nonché il presunto diritto di recesso esercitato dal ricorrente in relazione a tale contratto.

Nel merito, la resistente rileva che, in data 18/09/2025, il ricorrente ha stipulato, con un esercente convenzionato, un contratto per la prestazione di trattamenti estetici, impegnandosi a corrispondere il prezzo pattuito con la controparte (€ 1.900,00) in nr. 24 rate mensili di € 79,17 ciascuna (tranne l'ultima € 79,09). A tal fine, le stesse parti hanno concluso uno specifico accordo (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 il trattamento, mediante addebito diretto delle rate mensili sul conto corrente intestato al cliente. Con la sottoscrizione dell'accordo finanziario – firmato digitalmente dal ricorrente, valorizzando il box *“Autorizzazione Cessione del Credito”* – la resistente assume che l'acquirente abbia preso atto ed accettato che il fornitore (propria parte contrattuale) cedesse contestualmente all'intermediario deducente, a titolo oneroso, il credito derivante dal contratto di fornitura del servizio, riconoscendo espressamente tale debito verso la convenuta. Saggiunge, in proposito, di aver sottoscritto con l'esercente un contratto di factoring avente ad oggetto la cessione pro-soluto di crediti derivanti dall'attività di impresa di quest'ultimo. Ritiene pertanto che la vertenza sottoposta al giudizio dell'ABF non abbia in alcun modo ad oggetto una operazione e/o un servizio bancario e finanziario, né una qualsivoglia violazione dell'intermediario in tale ambito (cita sul tema ABF Coll. Bologna Dec. n. 4196/2025; Coll. Napoli Dec. n. 8954/2025; Coll. Milano, Dec. n. 9140/2025). Di conseguenza l'intermediario eccepisce, altresì, la propria carenza di legittimazione passiva, in quanto il contratto di fornitura di beni/servizi con il contestuale accordo per la concessione di una dilazione di pagamento non onerosa del prezzo di acquisto sono stati sottoscritti dal ricorrente direttamente con l'esercente, non già con la convenuta, la quale ricopre esclusivamente il ruolo di cessionario del credito nell'ambito del menzionato contratto di factoring stipulato con l'esercente. Riferisce che l'esercente ha riscontrato le contestazioni del ricorrente in data 20/09/2025, respingendo ogni richiesta, con contestuale invito a programmare il trattamento acquistato. Sulla scorta dei superiori rilievi, la resistente rassegna le proprie conclusioni chiedendo il rigetto del ricorso, ritenuto infondato in fatto e in diritto.

Con memoria di replica alle controdeduzioni dell'intermediario, il ricorrente confuta la tesi secondo cui il resistente sarebbe “mero cessionario del credito” privo di rilievo nel rapporto con il cliente, in quanto la convenuta acquisisce professionalmente il credito a titolo oneroso, gestisce integralmente il piano di pagamento, incassa direttamente le rate, effettua valutazioni sul debitore ceduto, gestisce segnalazioni ai SIC, utilizza procedure di firma digitale (OTP) e intrattiene comunicazioni dirette e continuative con il cliente. Sostiene che tali elementi integrino a tutti gli effetti un'operazione di natura finanziaria sottoposta alla disciplina del Titolo VI del TUB con conseguente competenza dell'ABF a dirimere la vertenza, a nulla rilevando che l'operazione venga formalmente qualificata come “dilazione gratuita”, dovendosi avere riguardo alla funzione economica sostanziale del rapporto, non alla sua denominazione formale. Sottolinea che il rapporto tra contratto di fornitura e credito ceduto non è occasionale, ma strutturale, poiché: la dilazione è predisposta sin dall'origine in funzione della cessione all'intermediario; la cessione del credito è parte integrante e sostanziale dell'accordo; il cliente è consapevole di dover pagare direttamente alla convenuta, non all'esercente, sicché, senza la cessione del credito la dilazione non avrebbe avuto luogo. Quanto al merito, il ricorrente obietta che l'intermediario non ha provato di aver fornito un'informativa precontrattuale chiara ed esplicita, né ha dimostrato che il ricorrente fosse consapevole di firmare un impegno di pagamento, assumere una posizione debitoria autonoma ed essere soggetto a segnalazioni creditizie. Ritiene che la mera esistenza di documenti standardizzati non equivalga alla prova di una informazione effettiva, comprensibile e consapevolmente recepita dal consumatore. A tale ultimo riguardo, il ricorrente rileva come l'intermediario non ha contestato né smentito che l'OTP è stato richiesto come “procedura amministrativa”, senza alcuna spiegazione circa la sottoscrizione di un impegno economico verso il medesimo. Insiste, dunque, per l'accoglimento del ricorso.

L'intermediario, riportandosi al contenuto delle controdeduzioni, insiste per le conclusioni ivi rassegnate.

DIRITTO

Il ricorrente afferma di aver sottoscritto un contratto avente ad oggetto una dilazione di pagamento a rimborso rateale funzionale all'acquisto di prestazioni professionali erogate da un centro estetico, in virtù di una convenzione (contratto di factoring) preesistente tra l'esercente e il finanziatore. Al riguardo, il ricorrente censura la condotta che l'intermediario convenuto avrebbe tenuto in sede di conclusione a distanza della facilitazione finanziaria sul rilievo che il perfezionamento sarebbe avvenuto in mancanza di un consenso consapevole, giacché l'intermediario non l'avrebbe reso edotto che in tal modo egli avrebbe concluso, invero, un contratto di credito.

L'intermediario contesta la ricostruzione operata dal 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 servizio da somministrare al cliente (debitore ceduto). Assume, dunque, di non figurare nella fase di stipula del contratto di compravendita sottoscritto tra ricorrente ed esercente, essendo intervenuto in un momento successivo.

Dalla documentazione in atti e dalle dichiarazioni delle parti consta che, in data 18 settembre 2025, l'istante ha stipulato con un centro estetico un contratto per la prestazione di un trattamento, impegnandosi a corrispondere il prezzo pattuito (€ 1.900,00) 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 pattuito per la prestazione, con addebito diretto delle quote mensili sul conto corrente intestato al cliente. 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 come l'analisi dello schema contrattuale testé descritto – nella misura in cui si sostanzia in un accordo mediante il quale il fornitore offre 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 copia del contratto di prestazione di servizi del 18/09/2025 nel quale è precisato che “nel caso in cui il Cliente paghi il corrispettivo dovuto [...] per il Trattamento (come infra definito) tramite l'ottenimento di un finanziamento/di una dilazione di pagamento erogato/concesso da parte di un istituto di credito, il Contratto si intenderà perfezionato solo al completamento dell'istruttoria con esito positivo da parte dell'istituto di credito che erogherà il finanziamento a favore del Cliente”. Consta inoltre l'“Accordo per la concessione di una dilazione di pagamento non onerosa del prezzo di acquisto di beni e/o servizi”, sottoscritto contestualmente, con cui il cliente: aderisce alla proposta di dilazione del pagamento dell'importo totale del corrispettivo dovuto quale prezzo per il servizio oggetto di acquisto, “funzionale alla cessione del credito” in favore della resistente; prende atto che l'accordo per la dilazione gratuita del prezzo è parte integrante e sostanziale del contratto di acquisto del bene/servizio offerto dall'esercente; accetta che l'esercente ceda alla resistente, a titolo oneroso, il credito - derivante dal contratto di acquisto del bene/servizio - pari all'importo risultante dalla somma delle rate indicate nell'accordo di dilazione e degli accessori, riconoscendo espressamente tale debito verso la resistente; accetta che l'accordo di dilazione e la cessione del credito sono risolutivamente condizionati all'esito negativo delle verifiche effettuate sul cliente (debitore ceduto) anche mediante interrogazione delle banche dati gestite da soggetti privati

(SIC), in conformità all'informativa resa ai sensi del relativo codice di condotta; accetta che l'esito negativo di tali verifiche determina la cessazione degli effetti della cessione del credito e, per l'effetto, della dilazione di pagamento collegata, con obbligo di corrispondere il prezzo del bene/servizio direttamente all'esercente, il quale avrà facoltà di risolvere il contratto di acquisto del bene/servizio senza oneri a carico del cliente a fronte di comunicazione scritta.

Nell'ambito dell'accordo in parola, il ricorrente autorizza la resistente, quale cessionaria del credito, a disporre l'addebito dei pagamenti sul conto corrente allo stesso intestato. L'accordo di dilazione è corredato altresì dall'attestazione di presa visione da parte del cliente delle informative rese dall'intermediario in materia di protezione dei dati personali e del Codice di condotta per i SIC, "funzionali alla raccolta e al trattamento dei dati necessari per dar seguito alla richiesta di dilazione di pagamento del prezzo dei beni/servizi ed alla cessione dei relativi crediti dall'Esercente" alla banca.

Il ricorrente produce inoltre una mail ricevuta alle ore 18:55 del 18/09/2025, recante l'informativa in ordine all'accettazione della dilazione e, in allegato, l'accordo di dilazione con l'autorizzazione alla cessione del credito e l'informativa privacy. Tale comunicazione risulta trasmessa da un indirizzo che riporta il nome di un marchio registrato di proprietà della resistente, che identifica diverse soluzioni di pagamento rateali, tra cui la dilazione di pagamento gratuita. Con mail inviata al cliente due minuti dopo (alle 18.57 del 18/09/2025), l'esercente ha trasmesso il contratto di fornitura sottoscritto.

Sulla scorta della documentazione esaminata e delle dichiarazioni delle parti, osserva il Collegio 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 il 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 osserva tuttavia che l'unico documento contrattuale (oltre all'informativa privacy) previsto dal processo di sottoscrizione è l'autorizzazione all'addebito diretto rilasciata dal ricorrente e dallo stesso digitalmente sottoscritto. Dall'esame di tale documento si evince: che il ricorrente è titolare di un debito di € 1.900,00 da restituire in 24 rate mensili; che tale debito deriva dal contratto di "compravendita di beni/servizi" stipulato con il centro estetico; l'espressa autorizzazione rilasciata alla cessionaria (intermediario resistente) per addebitare l'importo delle rate alle scadenze concordate sul conto corrente intestato al cliente.

Ebbene, l'equivoco in cui verosimilmente cade il ricorrente - il quale contesta all'intermediario presunte carenze informative nella fase di formazione del contratto di fornitura e della collegata facilitazione finanziaria - sembra discendere dalla erronea qualificazione della convenzione afferente

l'agevolazione finanziaria, che il medesimo verosimilmente configura alla stregua di finanziamento a consumatori, con tutte le conseguenze che ne derivano sul piano delle normative applicabili.

Per vero, l'operazione, come articolata nel caso in esame, sembra inquadrarsi in un peculiare schema negoziale, c.d. *Buy Now Pay Later*, del quale 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, 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 esula 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.

Il cliente – che non contesta di aver sottoscritto digitalmente la dilazione di pagamento con codice OTP – lamenta la mancanza di una informativa precontrattuale adeguata nonché l'equivoca rappresentazione, fornita dall'esercente, sulla finalità dell'OTP, a suo dire prospettata come propedeutica all'espletamento della "procedura amministrativa", viceversa necessaria per la sottoscrizione di un finanziamento. Tuttavia, oltre a doversi ribadire che ogni valutazione sul punto sottende l'esame dei rapporti tra ricorrente ed esercente, come detto, estranei alla competenza per materia dell'Arbitro, come innanzi osservato non consta che l'istante abbia concluso con l'intermediario resistente un contratto di credito, né, del resto, il ricorrente specifica quali sarebbero stati i doveri informativi violati dall'intermediario e/o allega elementi a sostegno di tali doglianze (arg. ex art. 2697, c.c.).

P.Q.M.

Il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

IL PRESIDENTE