

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) VELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) PAGNI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) CORRADI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) DI NELLA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MARCO CORRADI

Seduta del 31/03/2026

FATTO

Parte ricorrente deduce:

- di aver chiesto alla resistente un finanziamento che è stato regolarmente e immediatamente erogato in data del 2 luglio 2019.
- Di aver comunicato, in data del 13 luglio 2019, a mezzo PEC, il recesso da tale finanziamento ma il recesso non è mai stato preso in carico dalla resistente.
- Che si sono succedute numerose chiamate al servizio clienti e PEC senza ottenere il risultato richiesto.
- Che, a distanza di alcuni mesi, la banca gli ha comunicato l'avvenuto recesso del finanziamento con la richiesta di restituzione della somma erogata ma con un conteggio rate errato.

- Che, nonostante la ulteriore PEC inviata il 16 dicembre 2019, ha ricevuto in data 14 gennaio 2020 una e-mail dalla resistente che gli comunicava che non era stata data comunicazione del recesso tramite raccomandata a/r.
- Che, a seguito della raccomandata dell'8 febbraio 2023 con la quale la resistente gli comunicava la conclusione del contratto per morosità, ha evidenziato a quest'ultima che aveva esercitato il recesso e che era tenuto solo alla restituzione della somma erogata.
- Che, non avendo ricevuto risposta, ha versato la somma residua pari ad € 5.536,00 derivante dalla differenza tra l'importo erogato (€ 15.500,00) e quanto già prelevato dalla banca.
- Che in totale risultano restituiti € 15.500,14.
- Che tale spiegazione è stata trasmessa anche alla società di recupero crediti tramite PEC del 29 maggio 2023.
- Che ha presentato esposto alla Banca d'Italia in data 30 aprile 2025.
- Che la questione verte unicamente sulle modalità di trasmissione del recesso che è stato correttamente esercitato tramite PEC.
- Che la comunicazione tramite PEC è del tutto equiparabile alla trasmissione tramite raccomandata a/r.
- Che la mancata accettazione del recesso da parte della banca è del tutto ingiustificata e contraria alla normativa applicabile.
- Di aver, quindi, diritto alla cancellazione della segnalazione presso la Centrale dei Rischi e al risarcimento dei danni subiti, nonché a un provvedimento che possa impedire o quantomeno sanzionare l'intermediario che in maniera arbitraria tiene in ostaggio il cliente.

Parte resistente, nel controdedurre, eccepisce:

- che il ricorso è inammissibile per incompetenza temporale dell'ABF.
- Che l'ammissibilità dipende, infatti, dalla causa petendi e le censure fatte valere dal cliente attengono al profilo genetico della segnalazione, ossia al mancato recesso dal prestito erogato nel luglio 2019 e ai mancati pagamenti che ne sono conseguiti
- Che, pertanto, le stesse si collocano oltre il perimetro della competenza temporale dell'ABF.
- Che è orientamento costante dell'ABF quello per cui, ove il ricorrente chieda la cancellazione di segnalazioni pregiudizievoli, facendo valere i vizi genetici delle segnalazioni stesse, il ricorso è da dichiararsi inammissibile.
- Che in ogni caso, nel merito, la comunicazione PEC indicata dal cliente e asseritamente inviata in data 13 luglio 2019 non è mai pervenuta.
- Che, successivamente, il cliente ha inviato ulteriori comunicazioni in cui ha ribadito la volontà di recedere e pertanto ha contattato il cliente con alcune telefonate.
- Che, tuttavia, ogni tentativo di contatto si rivelava infruttuoso e anche le comunicazioni e-mail inviate con richiesta di ricontatto non erano riscontrate.
- Che solo in data 16 dicembre 2019 il cliente ha inviato comunicazione di reclamo, ma a quel punto gli ha comunicato che avrebbe potuto, non avendo trasmesso il recesso secondo le modalità di cui al contratto sottoscritto (vale a dire, entro i quattordici giorni successivi alla data di conclusione del contratto) e non avendo neppure disposto il bonifico di restituzione, solo estinguere il prestito anticipatamente, in autonomia, dalla propria area riservata.

- Che il cliente, tuttavia, non ha estinto il prestito e, pertanto, le rate mensili hanno continuato a essere regolarmente addebitate sul suo conto corrente sino a febbraio 2021 quando si è registrato il primo insoluto, come comunicatogli sia a mezzo sms che e-mail (seguito, peraltro, da ulteriori comunicazioni di insoluto e storni di rate).
- Di aver avviato attività di recupero del credito per il tramite di una società dall'ottobre 2021 sino al febbraio 2023.
- Che nel gennaio 2023, rilevata ormai una persistente e continuativa situazione di insoluti a partire dal mese di maggio del 2021, e nonostante i tentativi di contatto e di recupero del credito intrapresi, ha comunicato al cliente la prossima segnalazione pregiudizievole alla centrale rischi e ai SIC per il caso in cui la posizione non fosse stata regolarizzata entro 15 giorni.
- Che a febbraio è seguito anche, sempre a mezzo lettera raccomandata, l'invio della comunicazione di decadenza dal beneficio del termine.
- Che, decorso il termine di 15 giorni, in data 14 febbraio 2023, è stata deliberata l'appostazione a sofferenza dell'esposizione debitoria ed è stata inviata la segnalazione.
- Che in data del 3 aprile 2025 la posizione è stata messa a perdita.
- Che la segnalazione è legittima formalmente e sostanzialmente.
- Che la richiesta di risarcimento danni è completamente priva di fondamento e di supporto probatorio, in violazione dell'art. 2697 Codice civile.
- Che in mancanza della prova del danno non è possibile neppure procedere alla liquidazione in via equitativa del danno meramente patrimoniale, in quanto l'esercizio del potere discrezionale di liquidare il danno in via equitativa, conferito al giudice dagli artt. 1226 e 2056 Codice civile, presuppone che sia provata l'esistenza di danni risarcibili.

DIRITTO

L'intermediario eccepisce in via preliminare l'inammissibilità del ricorso per incompetenza temporale dell'ABF, rilevando che le doglianze del ricorrente si fonderebbero su un contratto stipulato il 2 luglio 2019, quindi al di fuori del termine previsto dalle disposizioni su tale profilo.

Sul punto si evidenzia che le domande del ricorrente si basano sull'esercizio del diritto di recesso, avvenuto, in tesi, in data 13 luglio 2019 e quindi a distanza di 11 giorni dalla stipula, a mezzo PEC (anziché, come sostenuto dall'intermediario, nel modo indicato in contratto, ovvero tramite raccomandata a/r).

Dal 1° ottobre 2022, è possibile sottoporre all'ABF controversie riguardanti operazioni, servizi o comportamenti non anteriori al sesto anno dalla data di presentazione del ricorso. Il ricorrente ha presentato ricorso in data 16 novembre 2025, di conseguenza il sesto anno anteriore alla data del ricorso terminerebbe il 16 novembre 2019.

Il consolidato orientamento dei Collegi territoriali, inoltre, ha precisato che, in caso di controversia avente ad oggetto un rapporto negoziale sorto anteriormente al limite di competenza temporale, ma ancora produttivo di effetti successivamente a tale data, occorre avere riguardo al *petitum*, onde verificare se esso si fonda su vizi genetici di detto rapporto (dando luogo all'incompetenza temporale),

oppure su una divergenza tra le parti che riguarda gli effetti del negozio giuridico, sussistendo allora la competenza di questo Arbitro (cfr. per tutti, Coll. coord., dec. n. 72/2014). Si veda, ex multis, Collegio di Roma, decisione n. 12636/2024; Collegio di Roma, decisione n. 12248/2023.

Nel caso di specie, per stabilire se il rapporto fosse ancora produttivo di effetti fra le parti in vigenza della nuova competenza temporale si renderebbe comunque necessario appurare se il diritto di recesso sia stato correttamente esercitato dalla ricorrente nel 2019 e, dunque, se l'intermediario abbia o meno legittimamente effettuato gli addebiti e le segnalazioni.

La *causa petendi* e il *petitum* del ricorso, dunque, pur non essendo incentrati su vizi genetici, presuppongono l'accertamento di un fatto (ossia, l'esercizio del diritto di recesso) verificatosi prima del limite temporale fissato dalle nuove Disposizioni ABF.

Come è noto, ai fini dell'individuazione della competenza temporale, ha rilevanza la data in cui la violazione della regola di condotta è stata posta in essere, con conseguente incompetenza dell'Arbitro quando la domanda del ricorrente si fonda su un comportamento dell'intermediario tenuto precedentemente all'inizio del periodo di competenza temporale.

Nel caso di specie, nel contesto come sopra delineato, va dichiarata l'incompetenza temporale di questo Arbitro.

Nondimeno, in via del tutto ultronea e nei soli limiti in cui l'accertamento non determini ampliamento della pronuncia rispetto ai confini tracciati dall'eccezione di rito, il Collegio ritiene opportuno svolgere alcune brevi considerazioni di carattere generale in ordine alla disciplina del recesso nel credito al consumo e alle modalità di esercizio di tale diritto, al fine di offrire orientamenti utili per la composizione della controversia.

In tema di contratti di credito ai consumatori, l'art. 125-ter del Testo Unico Bancario, introdotto dal D.lgs. n. 141 del 2010 in attuazione della direttiva 2008/48/CE, attribuisce al consumatore il diritto di recedere dal contratto di credito entro quattordici giorni senza dover fornire alcuna motivazione e senza dover sostenere costi ulteriori rispetto a quelli espressamente indicati dalla norma. Il termine per l'esercizio di tale diritto decorre dalla conclusione del contratto o, se successivo, dal momento in cui il consumatore riceve tutte le condizioni e le informazioni previste ai sensi dell'art. 125-bis, comma 1. Il consumatore che recede è tenuto a darne comunicazione al finanziatore secondo le modalità prescelte nel contratto tra quelle previste dall'art. 64, comma 2, del Codice del consumo, e deve restituire il capitale entro trenta giorni dall'invio della comunicazione, pagando gli interessi maturati fino al momento della restituzione, calcolati secondo quanto stabilito dal contratto, oltre al rimborso al finanziatore delle somme non ripetibili da questo corrisposte alla pubblica amministrazione.

La questione centrale del caso di specie attiene alla validità della comunicazione di recesso effettuata dal ricorrente a mezzo posta elettronica certificata, laddove il contratto stipulato avrebbe eventualmente previsto una forma specifica, quale la raccomandata con avviso di ricevimento.

Al riguardo, occorre rilevare che la normativa consumeristica vigente *ratione temporis* non prescrive una forma specifica *ad substantiam* per l'esercizio del diritto di recesso, facendo invece riferimento alle "modalità prescelte nel contratto tra quelle previste dall'art. 64, comma 2, del Codice del consumo".

Quest'ultimo, nel testo applicabile alla fattispecie, individua tra le possibili tecniche di comunicazione a distanza anche "la posta elettronica".

La posta elettronica certificata, costituendo uno strumento di comunicazione che garantisce un livello di certezza e sicurezza superiore alla posta elettronica ordinaria, deve ritenersi idonea a soddisfare le esigenze di certezza del recapito sottese alla disciplina consumeristica, in quanto assicura al mittente la prova legale dell'avvenuta spedizione e dell'avvenuta consegna del messaggio al destinatario, ai sensi del D.P.R. n. 68 del 2005.

Peraltro, come affermato dalla giurisprudenza di legittimità, in materia di contratti tra professionista e consumatore, le condizioni generali di contratto possono validamente prevedere una forma di recesso pattiziamente prescritta *ad substantiam* quando questa non risulti eccessivamente gravosa per l'utenza e sia destinata a dare certezza ai rapporti tra le parti (Cass. civ., ord. n. 3210 del 2022). Tuttavia, il principio di buona fede rinvenibile nella disciplina del Codice del Consumo e l'art. 1175 c.c. devono essere temperati con il principio di effettività della tutela del consumatore, che impone di interpretare restrittivamente eventuali clausole che limitino i diritti del consumatore o prescrivano modalità formali particolarmente onerose per il loro esercizio.

Nel caso di specie, non risulta documentato che il contratto contenesse una specifica clausola che prescrivesse la forma della raccomandata *a/r ad substantiam* per il recesso, né che tale eventuale previsione fosse stata specificamente negoziata con il consumatore secondo quanto richiesto dall'art. 33 del Codice del consumo per le clausole che determinino un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

Occorre peraltro rilevare che, nel caso di specie, il ricorrente non ha prodotto in atti le ricevute di accettazione e di consegna della posta elettronica certificata che avrebbe inviato in data 13 luglio 2019.

Come noto, il D.P.R. n. 68 del 2005 prevede che il gestore del servizio di posta elettronica certificata emetta due distinte ricevute: la ricevuta di accettazione, che attesta l'avvenuta spedizione del messaggio da parte del mittente, e la ricevuta di avvenuta consegna, che attesta l'avvenuta ricezione del messaggio nella casella di posta elettronica certificata del destinatario.

Tali ricevute costituiscono la prova legale dell'invio e della ricezione del messaggio e sono, quindi, indispensabili per dimostrare l'avvenuto esercizio del diritto di recesso nelle forme e nei termini previsti dalla legge.

L'intermediario, dal canto suo, ha dichiarato di non aver mai ricevuto la suddetta comunicazione.

In assenza delle ricevute di accettazione e di consegna, deve ritenersi che il ricorrente non abbia fornito la prova dell'avvenuto esercizio del diritto di recesso nei termini e nelle modalità previste, con la conseguenza che la domanda difetterebbe comunque del necessario supporto probatorio anche prescindendo dalla questione della competenza temporale.

Fermo quanto, non ci si può, comunque, esimere dal far notare che, qualora dovesse ritenersi che l'esercizio del recesso mediante posta elettronica certificata non fosse conforme alle previsioni contrattuali, ciò potrebbe, al più, comportare l'inefficacia del recesso per vizio di forma, ma non

consentirebbe all'intermediario di qualificare come inadempimento contrattuale l'omesso pagamento delle rate successive da parte del consumatore, ove quest'ultimo abbia manifestato in modo inequivoco la volontà di sciogliersi dal vincolo contrattuale e abbia provveduto, sia pure tardivamente, alla restituzione del capitale erogato.

In tale ipotesi, infatti, sussisterebbe comunque un obbligo dell'intermediario, derivante dai principi di correttezza e buona fede nell'esecuzione del contratto (artt. 1175 e 1375 Codice civile), di chiarire tempestivamente al consumatore l'eventuale inidoneità della modalità di comunicazione prescelta e di consentirgli di regolarizzare la propria posizione, anziché attendere il maturarsi di una situazione di inadempimento per poi procedere alla segnalazione in Centrale Rischi.

Quanto alla domanda di cancellazione della segnalazione presso la Centrale dei Rischi, il Collegio rileva che tale questione, pur essendo stata sottoposta al suo esame, si colloca al di fuori del perimetro di competenza temporale sopra definito, atteso che la segnalazione costituisce conseguenza diretta della controversia sull'efficacia del recesso, la cui risoluzione presuppone l'accertamento di un fatto (l'esercizio del diritto di recesso) verificatosi prima del limite temporale fissato dalle nuove Disposizioni ABF.

Parte ricorrente chiede anche la quantificazione del danno arrecato in quanto perdurando tale situazione da diversi anni ha impedito di richiedere ulteriori finanziamenti oltre a inibire tutte quelle attività che richiedono la non iscrizione nella centrale rischi. A supporto di tale istanza nulla risulta depositato in atti neanche in termini di quantificazione, operazione che viene richiesta all'ABF.

Sul punto si segnala che con riferimento al danno non patrimoniale, rappresentato dalla lesione della reputazione, l'opinione condivisa dei Collegi è nel senso che non opera un danno in *re ipsa*, bensì tale lesione “*deve essere provata anche facendo ricorso a presunzioni semplici e a nozioni di comune esperienza*” (Collegio di Coordinamento, decisione n. 1642/2019).

Analoghe considerazioni valgono per il danno patrimoniale derivante dalla mancata concessione di finanziamenti, per il quale è necessario dimostrare che altri istituti di credito abbiano consultato l'archivio della Centrale Rischi nel periodo in cui era presente la segnalazione contestata, che il soggetto segnalato possedesse tutti i requisiti per ottenere il finanziamento richiesto, che non abbia potuto ottenere credito da altri istituti a seguito della segnalazione e che avrebbe conseguito un beneficio economico dall'impiego del denaro ingiustamente negato.

Posto che la valutazione sul danno alla reputazione è legata al caso di volta in volta sottoposto all'Arbitro, i Collegi hanno individuato una serie di criteri idonei a configurare in via presuntiva un danno alla reputazione del debitore segnalato, sulla base della comune esperienza, quali: la natura di consumatore o non consumatore della parte ricorrente; l'entità della somma oggetto di insoluto; il tempo di permanenza della segnalazione; l'eventuale sussistenza di altri rapporti aventi andamenti regolari; la prova da parte dell'intermediario della trasmissione del necessario preavviso di segnalazione; la circostanza per cui l'intermediario abbia cancellato la segnalazione prima della pronuncia; più in generale, la condotta tenuta dall'intermediario (gravità della colpa) (Collegio di Coordinamento, decisione n. 1642/2019; Collegio di Roma, decisione n. 22135/2021).

In relazione ai citati indici presuntivi e alle circostanze del caso concreto, si rileva che non consta in atti alcuna evidenza idonea a configurare anche soltanto in via presuntiva l'esistenza di un pregiudizio concretamente subito dal ricorrente (cfr., *ex multis*, Collegio di Bologna, decisione n. 4003/2025).

Quanto alla domanda con cui il ricorrente richiede eventuali provvedimenti che possano impedire o quantomeno sanzionare l'intermediario finanziario che in maniera totalmente arbitraria tiene in 'ostaggio il cliente' con iscrizioni dello stesso alla centrale rischi, si rileva che la stessa è tesa ad ottenere una pronuncia che esula dalla competenza ABF.

Le “*Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari*” (Sez. I, par. 4), infatti, circoscrivono la competenza dell'ABF alle questioni aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà. L'ABF è competente solamente a risolvere controversie insorte tra clienti e intermediari nella prestazione dei servizi bancari, con decisioni non vincolanti per nessuna delle parti. Esso non è competente ad applicare provvedimenti sanzionatori, i quali sono di competenza esclusiva dell'autorità giudiziaria o dell'autorità amministrativa, in funzione delle rispettive sfere di competenza (cfr., *ex multis*, Collegio di Milano, decisione n. 7812/2025 e Collegio di Bari, decisione n. 5631/2025).

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

IL PRESIDENTE