

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

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

Relatore (MI) AFFERNI

Seduta del 06/05/2026

FATTO

Il ricorrente espone di aver sottoscritto in data 30/11/2022 un contratto di finanziamento con l'intermediario convenuto, finalizzato all'acquisto di beni presso un fornitore. Lamenta una carenza di trasparenza nelle condizioni contrattuali, asserendo che il modulo d'ordine, sottoscritto il giorno precedente la stipula del finanziamento, indicava un saldo di € 2.700,00 e un piano di rimborso di "48 × € 65,30", senza esplicitare che la rateizzazione avrebbe comportato un costo complessivo superiore né fornire un chiaro richiamo agli oneri del credito. A fronte di un prezzo dei beni di € 2.700,01, come da fattura, il contratto di finanziamento riportava un importo totale dovuto di € 3.264,75 (TAN 7,513% - TAEG 10,04%). Con reclamo del 13/10/2025, il ricorrente contestava la violazione degli obblighi di trasparenza e richiedeva copia del modulo precontrattuale SECCI. L'intermediario rigettava il reclamo, sostenendo la chiarezza del contratto ma omettendo, a dire del ricorrente, di produrre il SECCI o di provare la sua messa a disposizione su supporto durevole prima della firma. Pertanto, il ricorrente chiede all'Arbitro la restituzione totale o parziale degli interessi e degli oneri pagati sul finanziamento. L'intermediario, nelle proprie controdeduzioni, afferma di aver agito nel pieno rispetto della normativa. Sostiene che il cliente, tramite il fornitore convenzionato, ha richiesto un finanziamento per l'importo di € 2.700,00. Il plico contrattuale, sottoscritto digitalmente, includeva come frontespizio il modulo SECCI, che sarebbe stato quindi correttamente consegnato prima della sottoscrizione. L'intermediario evidenzia che il cliente ha dichiarato nel contratto stesso di aver ricevuto tutta la documentazione, inclusa quella precontrattuale. Aggiunge che, dopo aver erogato il finanziamento in data 05/12/2022,

ha inviato una lettera di "Benvenuto" riepilogativa delle condizioni economiche e che il cliente non ha esercitato il diritto di recesso, sollevando contestazioni solo a distanza di quasi tre anni. Conclude chiedendo il rigetto del ricorso.

Nelle proprie repliche, il cliente ribadisce che la sua decisione di acquisto è maturata nel contesto di una vendita domiciliare, sulla base di un modulo d'ordine che non chiariva l'onerosità del finanziamento. Contesta inoltre che la produzione del SECCI, datato lo stesso giorno della firma del contratto e visionato in una finestra temporale ridotta, possa costituire prova di un corretto adempimento degli obblighi informativi precontrattuali, ritenendo la dichiarazione di ricezione una mera clausola di stile. Nelle repliche finali, l'intermediario conferma le proprie difese e insiste quindi per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La questione sottoposta all'esame del Collegio attiene alla presunta violazione, da parte dell'intermediario, degli obblighi di informazione precontrattuale previsti dalla normativa in materia di credito ai consumatori.

Il quadro normativo di riferimento è delineato principalmente dall'art. 124 del Testo Unico Bancario (TUB), il quale stabilisce che "Il finanziatore o l'intermediario del credito, sulla base delle condizioni offerte dal finanziatore e, se del caso, delle preferenze espresse e delle informazioni fornite dal consumatore, forniscono al consumatore, prima che egli sia vincolato da un contratto o da un'offerta di credito, le informazioni necessarie per consentire il confronto delle diverse offerte di credito sul mercato, al fine di prendere una decisione informata e consapevole in merito alla conclusione di un contratto di credito"

Il comma 2 del medesimo articolo precisa che tali informazioni devono essere fornite "su supporto cartaceo o su altro supporto durevole attraverso il modulo contenente le 'Informazioni europee di base sul credito ai consumatori'" (c.d. modulo SECCI) e che "Gli obblighi informativi di cui al comma 1 si considerano assolti attraverso la consegna di tale modulo".

Il ricorrente fonda la propria doglianza su due argomenti principali: la presunta natura ingannevole del modulo d'ordine sottoscritto con il venditore dei beni e la mancata prova della consegna del SECCI in tempo utile prima della stipula del contratto di finanziamento.

Quanto al primo profilo, occorre distinguere il rapporto di compravendita intercorso con il fornitore dal contratto di finanziamento stipulato con l'intermediario resistente. Il modulo d'ordine, datato 29.11.2022, pur riportando una proposta di rateizzazione, costituisce un atto prodromico e relativo alla vendita del bene. Il vincolo contrattuale relativo al credito è sorto solo il giorno successivo, 30.11.2022, con la sottoscrizione digitale del contratto di finanziamento con Cofidis. È in questa sede che gli obblighi informativi a carico del finanziatore assumono rilevanza decisiva. Tali informazioni sono contenute, per l'appunto, nel modulo SECCI e nel testo contrattuale, documenti che prevalgono, per specificità e valore legale, sulle indicazioni sommarie contenute in un modulo d'ordine commerciale.

Il fulcro della controversia si sposta, quindi, sulla verifica dell'effettivo e tempestivo adempimento dell'obbligo di consegna del SECCI. L'intermediario ha prodotto il plico contrattuale sottoscritto digitalmente dal ricorrente, dal quale emerge che il modulo SECCI costituisce il frontespizio del documento. Il contratto stesso contiene una dichiarazione del cliente con cui attesta di aver ricevuto

"copia completa del Contratto, compilato in ogni sua parte, delle Condizioni Generali di Contratto, del documento "Informazioni Europee di Base sul Credito ai Consumatori"".

Il ricorrente contesta il valore di tale dichiarazione, definendola una clausola di stile, e lamenta la ristrettezza della finestra temporale tra la visualizzazione dei documenti e la firma. Sebbene sia vero che una mera clausola standard non è di per sé prova incontrovertibile dell'assolvimento degli obblighi informativi, nel caso di specie essa si inserisce in un processo di sottoscrizione digitale in cui il cliente ha la piena disponibilità del documento informatico prima di apporre la propria firma. L'intermediario ha messo a disposizione del cliente un pacchetto documentale unitario; il cliente, prima di concludere il processo tramite l'inserimento del codice OTP, ha avuto la concreta possibilità di scorrere e leggere tutte le pagine, inclusi il SECCI e le condizioni contrattuali che dettagliavano in modo analitico tutti i costi del finanziamento (interessi per € 434,40, spese incasso rata, imposta di bollo, etc.), superando la genericità del piano rateale indicato nel modulo d'ordine.

Il fatto che il SECCI sia datato lo stesso giorno della stipula non costituisce una violazione, poiché la normativa richiede che l'informativa sia fornita "prima che il consumatore sia vincolato", requisito che risulta soddisfatto se il documento è reso disponibile per la consultazione immediatamente prima della firma. Spetta al consumatore, in un'ottica di auto-responsabilità, utilizzare il tempo a sua disposizione per una lettura attenta. La scelta di procedere rapidamente alla firma, senza un'adeguata ponderazione, non può tradursi in una responsabilità dell'intermediario che ha correttamente messo a disposizione tutta la documentazione richiesta dalla legge.

Infine, assume rilievo la circostanza che il ricorrente non abbia esercitato il diritto di recesso, pur avendo ricevuto una lettera di "Benvenuto" che riepilogava le condizioni economiche del finanziamento, e abbia atteso quasi tre anni prima di sollevare contestazioni. Sebbene l'inerzia del cliente non sani un eventuale inadempimento originario dell'intermediario, essa contribuisce a indebolire la tesi di una volontà viziata da una presunta totale inconsapevolezza dell'onerosità del contratto. La normativa, infatti, offre al consumatore strumenti di tutela post-stipula, come il diritto di recesso (o "ripensamento"), proprio per consentirgli di riconsiderare la decisione assunta.

Alla luce di quanto esposto, il Collegio ritiene che l'intermediario abbia fornito prova sufficiente di aver adempiuto ai propri obblighi di trasparenza, mettendo il ricorrente nelle condizioni di assumere una decisione informata e consapevole. Le doglianze del ricorrente, pertanto, non possono trovare accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE