Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

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) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) ABATE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) MODICA

Seduta del 19/05/2026

FATTO

Il cliente dichiara di avere sottoscritto con l'intermediario convenuto un contratto di leasing per l'utilizzo di un veicolo della durata di 5 anni; a seguito della sottoscrizione del modulo di adesione alla c.d. "moratoria COVID-19", il contratto è stato prorogato, con conseguente superamento della durata originaria; in particolare, la proroga ha comportato un'estensione del rapporto del 44% in più rispetto alla durata iniziale, con 24 mesi di canone in più per il leasing del mezzo e un significativo deprezzamento del veicolo da € 33.000 a circa € 10.000. Nel corso di tale estensione, l'intermediario ha continuato a percepire le rate dovute, nonché l'importo della quota di sospensione COVID. Rappresenta di avere tentato di risolvere con una mediazione del Conciliatore Bancario alla quale però l'intermediario non ha aderito; ha anche esperito il procedimento di conciliazione indicato dall'intermediario in data 28 ottobre, tuttavia, l'organismo adito A* ha rifiutato di attivare la procedura. Chiede all'Arbitro di dichiarare inefficaci e/o invalide le previsioni contrattuali sulla base delle quali – a fronte del prolungamento del contratto - si manterrebbe invariato il valore del riscatto del veicolo; di statuire un importo per il riscatto del veicolo in linea con il valore attuale dello stesso e in applicazione dei criteri di mercato.
L'intermediario, in via preliminare, segnala che il ricorrente ha presentato il ricorso in qualità di consumatore mentre il contratto di locazione finanziaria è stato sottoscritto in qualità di professionista detentore di partita I.V.A.; eccepisce la genericità ed indeterminatezza del ricorso per l'esposizione confusa degli elementi di fatto e delle ragioni di diritto su cui si fonda la domanda,

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

nonché l'assenza di un valido supporto probatorio; eccepisce altresì l'inammissibilità della domanda posta dal ricorrente poiché diretta ad ottenere dall'Arbitro una pronuncia costitutiva.
Nel merito, l'intermediario deduce che: nel marzo 2020 il ricorrente ha richiesto l'accesso alla moratoria COVID-19 e successivamente ha aderito alla proroga della stessa fino al 31.12.2021; con comunicazione del 24/01/2022, ha informato il ricorrente della ripresa dei pagamenti, indicando un capitale residuo pari a € 53.804,29 e 43 rate ancora dovute; nel febbraio 2025 ha chiesto al ricorrente di comunicare la propria decisione in merito all'esercizio della propria facoltà di acquisto finale o riconsegna: il valore di riscatto richiesto dall'intermediario risultava pari a € 29.650,97. Il cliente ha espresso la volontà di non esercitare opzione di acquisto impegnandosi invece a restituire il bene locato nella consapevolezza delle spese connesse alla restituzione; l'azienda di produzione del veicolo ha inviato al ricorrente un preventivo con i costi per la riparazione, pari a € 5.910,23 sulla base delle linee guida dedicate alle vetture con contratto di leasing in scadenza. Ha fatto presente al ricorrente che, oltre ai danni da usura eccessiva, sarebbero stati addebitati ulteriori costi per il chilometraggio rilevato alla riconsegna, che risultava eccedere molto la media chilometrica per anno concordata nel contratto di leasing, per un valore di € 40.940,20. Il cliente ha ritenuto che l'importo richiesto per il riscatto del veicolo, così come quello richiesto per l'eccedenza chilometrica, non fosse adeguato adducendo che l'intermediario non avesse tenuto conto del periodo della sospensione dei pagamenti o del fatto che il veicolo ad inizio leasing era usato e avesse già svariati chilometri. L'intermediario afferma di avere allora chiesto al cliente di provvedere alla restituzione del veicolo come da scelta fatta e da contratto ma il cliente non lo ha ancora restituito, affermando che il veicolo rimarrà in suo possesso in attesa della risoluzione della controversia. Precisa che con la sottoscrizione della moratoria Covid-19 il ricorrente lo ha autorizzato esclusivamente ad estendere il piano di ammortamento comunicato al momento della sottoscrizione del contratto in modo proporzionale rispetto alle rate differite rimanendo, quindi, valide e pienamente efficaci tutte le restanti condizioni contrattuali; che il cliente ha apposto specifica firma separata per l'approvazione di alcune clausole, che nella sezione del contratto denominata "Commissioni applicabili al contratto per operazioni e servizi accessori" è riportato il dettaglio della media di chilometri per anno pattuita con il ricorrente, pari a 15.000 Km, soglia che il cliente ha superato abbondantemente, avendo consegnato il veicolo con un chilometraggio di 278.369 km; la somma richiesta è coerente con la struttura dell'operazione di investimento/finanziamento propria del leasing.
Chiede venga dichiarata la inammissibilità del ricorso o, in subordine, che il ricorso sia rigettato.
Parte ricorrente replica che l'eccezione di inammissibilità del ricorso è infondata in quanto il ricorso ha ad oggetto la verifica della correttezza e buona fede nell'esecuzione del contratto di leasing, tema per cui l'ABF è pienamente competente. Afferma che il modulo contrattuale predisposto dall'intermediario a cui ha aderito non disciplina espressamente l'effetto della moratoria c.d. COVID-19 sul valore residuo, né prevede meccanismi di adeguamento, limitandosi a disciplinare un tempo massimo di 60 mesi in tema di durata del contratto; le ipotesi di durata maggiore ai 60 mesi o di percorrenza superiore vengono espressamente indicate come non applicabili; l'assenza di una disciplina contrattuale sulla proroga a 84 mesi configura un vuoto interpretativo, da interpretare a favore di parte ricorrente ai sensi dell'art. 1370 c.c. Aggiunge che l'intermediario, in base al contratto originario, avrebbe dovuto percepire complessivamente € 97.594,18 (canoni € 51.420,00 + riscatto € 29.650,97 + anticipo € 10.000,00); a seguito della moratoria COVID e della conseguente proroga

del piano di ammortamento, ha già incassato € 71.988,00 e richiede ulteriori € 36.174,18 per il riscatto, oltre all'anticipo; così facendo percepirebbe complessivamente € 118.162,18, ossia € 32.033,18 in più rispetto al valore originario del bene (€ 86.129,00); nel caso di specie, la durata è aumentata da 60 a 84 mesi senza che tale ipotesi venisse prevista dal contratto. L'allungamento a 84 mesi, con mantenimento del valore di riscatto originario, ha alterato l'equilibrio sinallagmatico del contratto; l'intermediario ha continuato a percepire regolarmente i canoni di leasing, il valore dell'auto è sceso, ma il valore di riscatto è rimasto invariato; a fronte di un riscatto richiesto di € 36.174,00 emerge una differenza di € 24.703,00 rispetto al valore effettivo del veicolo, il quale integra una eccessiva onerosità sopravvenuta a partire dall'evento straordinario dato dalla pandemia Covid-19. Aggiunge che l'intermediario sostiene che la moratoria COVID abbia solo esteso la durata, lasciando invariato il resto; tuttavia, l'allungamento incide sulla vita economica del bene e sul valore di riscatto. Il disequilibrio economico creato non può ignorarsi, imponendo una verifica di coerenza delle condizioni economiche. Inoltre, tenere invariati i parametri di riferimento e la percorrenza chilometrica in presenza di un allungamento della durata del bene viola i principi di correttezza e buona fede; la clausola di eccedenza chilometrica potrebbe integrare una clausola penale; tale clausola è equitativamente riducibile dal giudice quando manifestamente eccessiva: nel caso di specie la somma richiesta merita una valutazione di proporzionalità.
L'intermediario controreplica che, a seguito della sospensione dei pagamenti dovuta alla moratoria il ricorrente non ha pagato alcun canone, come si evince dal piano di ammortamento e dalle lettere di ripresa dei pagamenti; durante il periodo di sospensione dei pagamenti il ricorrente ha utilizzato il veicolo di cui ha mantenuto la piena disponibilità; la moratoria ha solo esteso il piano di ammortamento. Ribadisce che, in tema di eccedenza chilometrica, era chiaramente indicato nel contratto che le relative spese sarebbero state addebitate.

DIRITTO

Con riguardo a un contratto di leasing avente ad oggetto un'autovettura, rispetto al quale ha beneficiato della moratoria Covid-19, con conseguente allungamento della durata da 5 a 7 anni, il cliente contesta che l'intermediario consideri invariato il valore del riscatto del veicolo. Contesta altresì i criteri applicati per stimare l'eccedenza chilometrica nell'ipotesi di restituzione del bene e chiede all'Arbitro di fissare un importo per il riscatto del veicolo in linea con il valore di mercato.
1.In via preliminare, il Collegio prende in esame l'eccezione sollevata dall'intermediario in ordine alla qualificazione del cliente come "consumatore" che figura nel modulo di presentazione del ricorso. L'eccezione è fondata. Sulla base della documentazione versata in atti, risulta che il contratto di locazione finanziaria su cui si controverte è stato sottoscritto dal cliente in qualità di professionista detentore di partita I.V.A. Il Collegio, pertanto, ai fini della sua corretta composizione, riqualifica il ricorrente come "professionista".
L'intermediario eccepisce altresì la inammissibilità della domanda perché volta a che il Collegio individui il corretto valore del veicolo e dunque diretta a ottenere una pronuncia di natura costitutiva. L'eccezione è infondata. In virtù dei margini di manovra che il sistema riconosce all'Arbitro in punto di interpretazione della domanda, questa ben può essere esaminata come diretta all'accertamento dell'inapplicabilità dei criteri contrattuali di misura del valore di riscatto. Quanto alla eccepita genericità

e indeterminatezza del ricorso, e in particolare della *causa petendi*, il Collegio osserva che, sebbene "l'oggetto della controversia" appaia in effetti descritto in modo piuttosto confuso nel ricorso, la vicenda è comunque ricostruibile a partire dal reclamo e dai documenti allegati dal cliente, tra cui i verbali dei tentativi di mediazione così come la corrispondenza con l'intermediario. La relativa eccezione è dunque respinta.

2. La vicenda ha inizio con la sottoscrizione da parte del cliente di un contratto di leasing di un veicolo dal valore di € 86.129,00 in data 26/10/2018. La durata originaria del leasing era di 5 anni (60 mesi); il prezzo finale di acquisto stabilito nelle "condizioni economiche" del contratto originale pari a € 29.650,97; il "corrispettivo del contratto" pari a € 49.175,03. Il 25/03/2020, il ricorrente ha chiesto l'accesso alla cosiddetta moratoria COVID-19 e successivamente ha aderito alla proroga della stessa fino al 31.12.2021, accettandone termini e condizioni. La originaria durata del contratto è stata per questa via protratta a 7 anni (84 mesi). Il modulo contrattuale in atti predisposto dall'intermediario non disciplina espressamente l'effetto di possibili moratorie, come quella di cui il cliente ha beneficiato, né prevede meccanismi di adeguamento; contiene previsioni relative a una durata massima di 60 mesi. Con comunicazione del 24.01.2022, l'intermediario ha informato il ricorrente della ripresa dei pagamenti, facendo presente che, per il periodo della moratoria, aveva applicato gli interessi allo stesso tasso indicato nel contratto a valere sul capitale residuo risultante a seguito della scadenza dell'ultima rata anteriore alla moratoria. Tale ammontare, pari a € 874,32, sarebbe stato ripartito in quote su tutti i canoni a scadere, a decorrere dal gennaio 2022. Infine, l'intermediario indicava un capitale residuo pari a € 53.804,29 e 43 rate ancora dovute.

Il successivo 03/02/2025, l'intermediario ha chiesto al ricorrente di comunicare la propria decisione in merito all'esercizio della propria facoltà di acquisto finale o riconsegna. Il valore di riscatto richiesto dall'intermediario risultava pari a € 29.650,97. Prima di esercitare la propria facoltà di scelta e di ricevere il preventivo degli eventuali costi di restituzione dal fornitore del veicolo, il cliente aveva intrattenuto una corrispondenza via e-mail con l'intermediario tra maggio e luglio, in cui indicava chiaramente i chilometri totali del veicolo in quel momento (275.000 km) e chiedeva di essere informato rispetto alle possibili spese legate all'eccedenza chilometrica dell'auto. L'intermediario si limitava a sollecitare nuovamente l'invio del modulo necessario, senza fornire alcuna indicazione in merito al chilometraggio eccedente: il cliente ne deduceva che tale eccedenza chilometrica non comportasse costi e, su tale presupposto, esprimeva formalmente (in data 03/07/2025) la volontà di non esercitare opzione di acquisto impegnandosi invece a restituire il bene locato.

Tra il 14/07 e il 16/07/25 il cliente aveva nuovi contatti con l'azienda fornitrice del veicolo (mantenendo sempre in copia l'intermediario), la quale faceva esplicito riferimento a un addebito di costi aggiuntivi per i chilometri percorsi, riaprendo la questione. Il cliente rispondeva richiamando la "conferma" ricevuta dall'intermediario sulla circostanza che nessun onere aggiuntivo sarebbe stato applicato per la eccedenza chilometrica.

L'azienda di produzione del veicolo, svolta la valutazione necessaria, inviava al ricorrente (il 20/08/2025) un preventivo con i costi per la riparazione del veicolo, pari a € 5.910,23, sulla base delle linee guida dedicate alle vetture con contratto di leasing in scadenza, fissando al 26/09/2025 la riconsegna del mezzo. Il ricorrente insisteva per ricevere rassicurazioni rispetto al calcolo dell'eccedenza chilometrica, vista la laconicità sul punto delle precedenti e-mail. In particolare, il cliente evidenziava all'intermediario che la propria scelta di restituzione si fondava sul presupposto di non

dover sostenere ulteriori oneri, circostanza che si era premurato di verificare comunicando anticipatamente i chilometri eccedenti, senza ricevere alcuna richiesta di pagamento aggiuntivo. Alle reiterate richieste di delucidazioni rispetto ai costi del chilometraggio eccedente, l'azienda fornitrice, in data 05/09/2025, informava il cliente rispetto al valore effettivo dell'eccedenza riscontrata, pari a € 40.940,20. Il cliente reputava largamente sproporzionate le somme richieste, imputando all'intermediario di non avere tenuto conto del periodo della sospensione dei pagamenti e della circostanza che il veicolo, alla sottoscrizione del leasing, fosse usato e avesse già percorso svariati chilometri. L'intermediario chiedeva di provvedere alla restituzione del veicolo come da scelta già effettuata e comunicata ma il cliente tratteneva il veicolo in attesa della risoluzione della controversia, per cui sono stati proposti due tentativi di mediazione non andati a buon fine (di cui il primo per mancata adesione dell'intermediario presso l'Organismo di conciliazione).

3. Così ricostruito lo svolgimento dei fatti sulla base della documentazione allegata, il Collegio passa a esaminare le questioni di diritto che ne derivano in relazione alle domande del cliente.

In tema di sproporzione del valore dell'eccedenza chilometrica, il cliente si limita ad affermare che la valutazione operata non terrebbe conto del chilometraggio già presente alla prima consegna dell'auto a inizio leasing, senza tuttavia fornire alcun supporto probatorio alle sue dichiarazioni. In particolare, con riguardo all'eccedenza chilometrica, la relativa voce risulta espressamente disciplinata in sede contrattuale, con previsione di un corrispettivo pari a € 0,20 per ogni chilometro eccedente. L'intermediario ha provveduto alla determinazione dell'importo dovuto mediante un criterio oggettivo, consistente nel calcolo dei chilometri percorsi dall'utilizzatore e nell'applicazione del valore unitario pattuito.

Quanto al chilometraggio iniziale del veicolo al momento della consegna, non è possibile desumere da nessuno dei documenti allegati dal cliente che il veicolo fosse stato consegnato con un chilometraggio già significativo: mancano agli atti il verbale di consegna, la scheda tecnica del veicolo, le perizie effettuate a inizio leasing. Il contratto non reca d'altra parte alcuna espressa previsione circa la detrazione del chilometraggio iniziale del veicolo al momento della consegna, limitandosi a fissare l'applicazione di un corrispettivo pari a € 0,20 per ogni chilometro eccedente la soglia pattuita.

Non essendo state provate le circostanze a fondamento della asserita sproporzione della somma richiesta, il Collegio reputa la relativa domanda infondata.

4. Del pari prive di fondamento appaiono le contestazioni relative all'effettivo valore del veicolo al momento della restituzione. L'intermediario chiede un valore di riscatto pari a € 36.174,00. Il veicolo, stimato € 33.410,00 a fine leasing nel 2022, nel 2025 ha un valore di mercato orientativo di circa € 9.403,00 (come emerge dalle stime richieste dal cliente a operatori di settore specializzati); il cliente, tuttavia, non considera che la somma richiesta dall'intermediario ingloba anche gli importi dovuti per maggiore usura del veicolo ed eccedenza chilometrica di cui si è poco sopra dato conto.

5. Il cliente lamenta infine che, durante il periodo della moratoria, avrebbe "continuato a pagare il canone". Tale circostanza, unitamente alla mancata considerazione della svalutazione del bene per il maggior numero di mesi trascorsi, avrebbe determinato un sopravvenuto squilibrio economico e contrattuale. Il Collegio si limita a rilevare che, beneficiando della sospensione delle rate del mutuo, il cliente non ha pagato il canone per il periodo interessato; ha semmai corrisposto gli interessi per il periodo della sospensione, distribuiti per il periodo restante nel piano di ammortamento, come da comunicazione dell'intermediario del 24.01.2022 e come previsto dalla disciplina vigente (art. 56 DL

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

18/2020 interpretato alla luce dei chiarimenti del MEF FAQ n.19). Come a più riprese chiarito dai Collegi territoriali, la sospensione dei pagamenti di cui al d.l. n. 18/2020, convertito con modificazioni dalla l. n. 27/2020 comporta – come ovvio – un prolungamento del periodo di ammortamento dell'intero debito residuo relativo allo specifico rapporto contrattuale con applicazione degli interessi di dilazione sull'ammontare del capitale residuo precedente alla dilazione, e non soltanto sulle rate oggetto di sospensione. In questo contesto, lo stesso d.l. n. 18/2020 ha previsto il raggiungimento di un "punto di equilibrio" tra le parti (debitore e creditore), tale da ridurre al minimo l'onerosità del differimento nel rimborso dei prestiti contratti dai beneficiari, secondo modalità che assicurino l'assenza di nuovi o maggiori oneri per entrambe le parti (Coll. Roma n. 5927 del 13 giugno 2023). L'operato dell'intermediario è dunque corretto, con conseguente rigetto della relativa domanda.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE