

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

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

Relatore NICOLA RIZZO

Seduta del 30/07/2026

FATTO

Il cliente, nel ricorso e nel preventivo reclamo, quanto segue:

- sottoscriveva con l'intermediario il contratto di finanziamento n. *6929, scegliendo quale modalità di rimborso delle rate l'addebito diretto sul proprio conto corrente;
- nonostante l'attivazione dell'addebito diretto, l'intermediario ometteva di addebitare le rate di dicembre 2025 e gennaio 2026;
- accortosi del mancato addebito, in data 20/01/2026, provvedeva al pagamento di entrambe le rate mediante bonifico bancario, indicando chiaramente nella causale l'imputazione del pagamento al finanziamento n. *6929;
- ciononostante, l'intermediario imputava erroneamente il pagamento a un diverso rapporto di finanziamento e lo segnalava negativamente nei SIC in relazione al finanziamento n. *6929;
- solo in data 09/03/2026, dopo ripetute contestazioni, l'intermediario provvedeva alla cancellazione delle segnalazioni pregiudizievoli;
- dette segnalazioni hanno causato notevoli danni alla sua reputazione creditizia, determinando altresì il blocco e la successiva revoca di una carta di pagamento.

Il ricorrente domanda, quindi, di accertare e dichiarare l'illegittimità delle segnalazioni effettuate dall'intermediario presso i Sistemi di Informazione Creditizia (SIC); di accertare la responsabilità dell'intermediario per la condotta gravemente negligente e per la reiterazione dell'errore nella gestione della propria pratica creditizia; di condannare il convenuto al risarcimento di tutti i danni patrimoniali e non patrimoniali subiti, da liquidarsi in via equitativa, in misura proporzionata alla gravità della condotta, alla reiterazione dell'errore e ai pregiudizi concretamente subiti dallo stesso.

Con le controdeduzioni l'intermediario convenuto premette in fatto quanto segue:

- in data 01/02/2025, il ricorrente sottoscriveva il contratto n. *733 abbinato all'apertura di credito revolving a spendibilità limitata, identificata dal n. *6929, per un importo totale del credito (fido concesso) di € 1.600,00 e rata € 125,00 (in caso di rimborso mensile);
- nel medesimo giorno il cliente utilizzava una parte del fido concesso, vale a dire € 1.500,00 per l'acquisto di un divano, da restituire in 12 rate da € 125,00, con TAN del 0,00% e prima rata fissata al 20/04/2025;
- in data 01.12.2025, il cliente utilizzava nuovamente la linea di credito per un importo di € 1.200,00 da restituire in 8 rate da € 150,00 al TAN 0,00%, con prima rata prevista per il 20.02.2026;
- in applicazione della normativa contrattuale, l'addebito di quest'ultima rata sarebbe avvenuto in aggiunta al prelievo della prima rata, cosicché per i mesi di febbraio e marzo 2026 l'odierno ricorrente avrebbe provveduto al pagamento della somma di 2 rate vale a dire € 275,00;
- già in data 20/04/2025 il ricorrente faceva registrare i primi mancati pagamenti per mancanza di fondi, a seguito dei quali l'intermediario inviava il preavviso di segnalazione, regolarmente consegnato in data 13/05/2025;
- stante il perdurare dell'impossibilità di prelevare la rata prestabilita mediante addebito su conto corrente, per i rifiuti classificati dalla banca con la definizione "mancanza fondi", avvertiva il cliente mediante l'invio di lettere d'insoluto contenente il preavviso in data 22/08/2025, in data 24/09/2025 e in data 24/11/2025;
- gli addebiti rifiutati con la modalità SDD per mancanza fondi, risultavano poi saldati dal cliente in date differenti e attraverso modalità diverse, quali bonifico bancario e POS virtuale;
- il 21/01/2026 il cliente presentava reclamo per contestare la presunta segnalazione presente in CRIF, chiedendone la cancellazione;
- in data 04/02/2026, comunicava al cliente la volontà di accogliere la richiesta in ottica di favore al cliente e successivamente, a seguito del sollecito del 24/02/2026, lo informava di aver richiesto la cancellazione delle segnalazioni ai SIC;
- in data 02/03/2026, il cliente inviava un altro sollecito di cancellazione che riscontrava in data 09/03/2026 precisando di aver già provveduto alla cancellazione delle segnalazioni;
- in data 09/03/2026, il cliente prendeva atto dell'avvenuta cancellazione, richiedendo l'erogazione di un indennizzo e, in data 17/03/2026, presentava ricorso.

L'intermediario, in via preliminare, afferma quanto segue:

- il ricorso è inammissibile per mancato rispetto del termine dilatorio tra reclamo e ricorso;
- la comunicazione del 09/03/2026, contenente la richiesta di risarcimento del danno, rappresenta infatti un reclamo nuovo rispetto a quello avente ad oggetto la presunta illegittimità della segnalazione in CRIF e presentato con pec del 21.01.2026;
- il ricorso è stato presentato in data 17/03/2026, senza attendere la risposta al reclamo e/o il decorso del termine dilatorio di 60 giorni;

Nel merito l'intermediario afferma quanto segue:

- non sussiste alcun dubbio sul fatto che il cliente fosse perfettamente a conoscenza dell'andamento non regolare dei pagamenti relativi al contratto n. *733 (*6929) e delle conseguenze dell'inadempimento;
- sia l'estratto conto, sia le diverse lettere di insoluto contenenti il preavviso, dimostrano in modo incontrovertibile le irregolarità nei pagamenti;
- contrariamente a quanto affermato in sede di ricorso, ha eseguito puntualmente il tentativo di addebito della rata concordata ricevendo però, dalla banca destinataria del flusso, rifiuti giustificati con la dicitura "mancanza fondi";

- proprio in conseguenza della reiterazione di tali ritardi provvedeva a inviare al cliente il preavviso di segnalazione regolarmente consegnato, tramite il servizio POSTE TIME, all'indirizzo indicato in contratto e confermato nel ricorso;
- la segnalazione contestata ha avuto una visibilità estremamente limitata, al periodo di tempo dal 01.02.2026 al 28.02.2026;
- in ogni caso, il danno da segnalazione in SIC non è mai in re ipsa, ma costituisce danno conseguenza, sicché il ricorrente ha l'onere di allegare e provare in modo puntuale il danno, il nesso eziologico e la relativa entità;
- il ricorrente non ha assolto tale onere probatorio;
- emerge per tabulas che il blocco della carta era dovuto a un'insolvenza di quella linea di credito;
- se il blocco della carta fosse effettivamente dipeso dalla segnalazione negativa, sarebbe stato rimosso entro 90 gg dall'avvenuta cancellazione dei dati presenti in CRIF;
- invece, dopo la cancellazione della segnalazione, avvenuta in data 28.02.2026, l'emittente ha inviato una seconda lettera, datata 5.03.2026, con la quale ha comunicato il recesso dal contratto della carta;
- in definitiva, difettano nel ricorso sia la prova del danno, patrimoniale o reputazionale, sia la prova del nesso eziologico, con la conseguenza che la domanda avversaria deve essere integralmente respinta;
- l'assenza di allegazioni utili a dimostrare l'esistenza del danno nell'an e nel quantum oltre che del suo nesso eziologico con l'evento, preclude altresì la liquidazione del danno anche in via meramente equitativa.

L'intermediario convenuto domanda, quindi, in via preliminare di dichiarare il ricorso inammissibile; nel merito, ne domanda il rigetto in quanto infondato.

DIRITTO

In via preliminare, l'intermediario convenuto ha eccepito l'inammissibilità del ricorso, in quanto presentato in violazione del termine di 60 giorni previsto dalle Disposizioni ABF per il riscontro al reclamo da parte dell'intermediario, in assenza di sua risposta. In particolare, il ricorrente avrebbe presentato ricorso in data 17/03/2026 a fronte di un reclamo presentato in data 09/03/2026 e non riscontrato.

Rileva questo Collegio come, invero, dalla documentazione prodotta agli atti del presente procedimento emerga che il cliente aveva formulato la richiesta di risarcimento danni già con la pec del 24/02/2026, richiesta a cui l'intermediario non aveva replicato alcunché con la comunicazione del 09/03/2026.

Ne consegue che l'eccezione proposta in via pregiudiziale dall'intermediario convenuto non merita accoglimento.

Nel merito, il ricorrente ha versato in atti un report Crif del 02/03/2026 contenente i dati aggiornati al 28/02/2026. Da tale report, datato 02/03/2026, risulta per il contratto n. *733 una segnalazione negativa a gennaio 2026 con l'indicazione di n. 2 rate non pagate. Il ricorrente ha prodotto, altresì, una visura Crif del 09/03/2026 da cui non risulta alcuna segnalazione negativa per il contratto n. *733.

L'intermediario resistente sostiene che dal report si evince che la segnalazione è visibile da febbraio 2026 (su ritardi di gennaio) e che dalla visura si evince che la segnalazione non era più visibile dalla data del 28.02.2026. Afferma, dunque, che la segnalazione negativa "risulta presente in CRIF solo dal

01.02.2026 al 28.02.2026, con successiva eliminazione già alla fine di febbraio 2026". Diversamente il ricorrente sostiene che la segnalazione è rimasta visibile "dal 21 gennaio 2026 fino al 9 marzo 2026". Verosimilmente, il ricorrente fa decorrere la data di visibilità della segnalazione dalla data del reclamo del 21/01/2026 a cui era accluso un report Crif che, tuttavia, risulta illeggibile. Invero, in assenza di indicazioni da parte di Crif S.p.A., non è possibile determinare con certezza il momento in cui la segnalazione è diventata visibile. Considerato che l'Allegato 2, §7, del nuovo Codice di Condotta dei SIC prevede che: "I dati relativi al primo ritardo nei pagamenti in un rapporto sono utilizzati e resi accessibili agli altri partecipanti nel rispetto dei seguenti termini: b) nei SIC di tipo positivo e negativo, decorsi sessanta giorni dall'aggiornamento mensile, oppure in caso di mancato pagamento di almeno due rate mensili consecutive, oppure quando il ritardo si riferisce ad una delle due ultime scadenze di pagamento. Nel secondo caso i dati sono resi accessibili dopo l'aggiornamento mensile relativo alla seconda rata consecutivamente non pagata", è verosimile che la segnalazione sia diventata visibile dopo l'aggiornamento mensile relativo alla rata di gennaio 2026 e, pertanto, dal 1° febbraio in avanti sino al 28 febbraio 2026 (data di aggiornamento del report Crif).

Quanto al requisito sostanziale della segnalazione, ovvero il ritardo nel pagamento delle rate di dicembre 2025 e gennaio 2026, il Collegio rileva quanto segue. Dalle deduzioni e allegazioni delle parti risulta che: in data 01.02.2025, il ricorrente sottoscriveva il contratto n. *733 abbinato all'apertura di credito revolving a spendibilità limitata identificata dal n. *6929, per un importo totale del credito (Fido concesso) di € 1.600,00 e rata € 125,00 (in caso di rimborso mensile), autorizzando l'addebito diretto delle rate in conto corrente. Sempre in data 01.02.2025, il ricorrente utilizzava una parte del fido concesso (pari a € 1.500,00) per l'acquisto di un divano, da restituire in 12 rate da € 125,00 scadenti il 20 di ogni mese a partire da aprile 2025. In pari data, il ricorrente sottoscriveva una linea di credito per un importo di € 1.200,00 da restituire in 8 rate da € 150,00, con prima rata prevista per il 20.02.2026. Sono stati prodotti agli atti dalla parte resistente entrambi i piani di ammortamento.

Le parti forniscono ricostruzioni divergenti in merito alla causa dei ritardi segnalati.

Il ricorrente sostiene che "il mancato addebito non è dipeso da una condotta del sottoscritto, bensì da un mancato aggancio del RID per errore tecnico, nonostante lo stesso risultasse regolarmente attivo" e che, in data 20/01/2026, provvedeva "al pagamento delle rate di dicembre 2025 e gennaio 2026 mediante bonifico bancario, senza alcun ritardo". Egli lamenta che l'intermediario, nonostante la causale del bonifico fosse chiara e "fosse chiaramente indicato il pagamento delle rate di dicembre 2025 e gennaio 2026 relative al contratto n. 6929", ha erroneamente imputato il pagamento a un diverso finanziamento e successivamente ha stornato l'importo del bonifico.

Rileva questo Collegio come nessuna evidenza è prodotta agli atti in merito all'asserita ammissione da parte dell'intermediario dell'errata imputazione del bonifico a un diverso rapporto di finanziamento.

Di contro, l'intermediario osserva che, sin dall'aprile 2025, si registravano ritardi nei pagamenti delle rate e nega la sussistenza di alcun malfunzionamento tecnico nell'addebito automatico in conto corrente, sostenendo che "eseguiva puntualmente il tentativo di addebito della rata concorda, ricevendo però, dalla banca destinataria del flusso, rifiuti giustificati con la dicitura "mancanza fondi".

In merito alle evidenze prodotte agli atti dall'intermediario, per corroborare le proprie argomentazioni, si evidenzia quanto segue: le rate di giugno e luglio 2025 risultano essere state correttamente versate tramite addebito automatico in conto corrente, circostanza che confuta l'errore tecnico lamentato dal ricorrente; non risulta alcun riferimento alla rata di dicembre 2025.

L'intermediario ammette che "gli addebiti rifiutati con la modalità SDD per mancanza fondi, risultano poi saldati in date differenti attraverso modalità diverse, quali bonifico bancario e pos virtuale".

Alla luce di tutto quanto sopra rappresentato, risulta che il cliente, tramite bonifico bancario istantaneo del 20/01/2026, ha pagato con ritardo la rata di dicembre 2025 e nei termini la rata di gennaio 2026.

Pertanto, sussiste solo uno dei ritardi segnalati (e poi cancellati) dall'intermediario.

Quanto al requisito formale della segnalazione, il ricorrente nei suoi scritti nega di aver ricevuto il preavviso di imminente segnalazione. L'intermediario, invece, sostiene di aver inviato diverse lettere di insoluto contenenti il preavviso di imminente segnalazione nei SIC. Tutti i preavvisi di imminente segnalazione prodotti dall'intermediario: sono antecedenti ai ritardi oggetto di segnalazione; riguardano ritardi sanati prima che venisse effettuata alcuna segnalazione.

Come noto, la legittimità della segnalazione consegue al rispetto del presupposto formale, in ragione del quale l'intermediario è tenuto a preavvisare il cliente persona fisica della prima segnalazione pregiudizievole. Tale obbligo discende dall'art. 125, comma 3, TUB secondo cui i finanziatori devono informare preventivamente il consumatore la prima volta che segnalano a una banca dati le informazioni negative previste dalla relativa disciplina.

Alla luce di tali principi risulta che la segnalazione di cui si controverte – ad oggi, in ogni caso, cancellata – sia illegittima, per carenza del presupposto formale. Della segnalazione in questione è, infatti, documentata in atti la intervenuta cancellazione.

Il ricorrente lamenta che la segnalazione negativa è stata visibile in Crif per oltre un mese cagionandogli danni patrimoniali e non patrimoniali di cui chiede il ristoro in via equitativa.

A sostegno della sua richiesta sottolinea che, nel periodo di permanenza della segnalazione, è stato disposto il blocco e poi la revoca della carta di credito da parte di un intermediario terzo “per valutazioni di merito creditizio”.

Deve, però, rilevare questo Arbitro che il ricorrente non ha fornito alcuna prova né dell'an né del quantum dei danni asseritamente subiti. Si rammenta che, secondo la giurisprudenza costante, anche di questo Arbitro, non è giuridicamente configurabile il c.d. danno in re ipsa, spettando invece alla parte danneggiata, che chiede il risarcimento del danno subito, l'onere di fornire prova del pregiudizio in concreto subito ai fini della determinazione quantitativa e della liquidazione del danno. Proprio in tema di danno da segnalazione illegittima, infatti, il Collegio di Coordinamento ha stabilito che: “Nell'ipotesi di segnalazione illegittima, spetta al Cliente il risarcimento del danno patrimoniale, la cui sussistenza ed entità egli sia in grado di dimostrare, nonché del danno non patrimoniale, la cui sussistenza non è in re ipsa, ma deve essere provata anche facendo ricorso a presunzioni semplici e a nozioni di comune esperienza; in tal caso si potrà ricorrere alla liquidazione equitativa ma rimane onere della parte ricorrente indicare al Collegio idonei elementi di valutazione” (Collegio di Coordinamento, decisione n. 1642/2019; conformi, Collegio di Milano, decisione n. 8872/2025 e Collegio di Bari, decisioni nn. 5493/2025 e 10173/2024).

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE