

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) CAPIZZI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) SCARANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) CAPIZZI

Seduta del 01/09/2026

FATTO

Con ricorso del 29 marzo 2026, il cliente espone di essere titolare di un contratto di prestito finalizzato all'acquisto di un'autovettura stipulato con l'intermediario convenuto nel mese di novembre 2024. In particolare, riferisce di avere acquistato il veicolo presso un venditore che avrebbe prospettato la possibilità di riscattare il mezzo a condizioni vantaggiose, senza tuttavia consegnare o illustrare compiutamente i tassi applicati e il piano di ammortamento, pur richiesti più volte. Il ricorrente deduce che solo successivamente all'acquisto, tramite contatto diretto con il servizio clienti dell'intermediario, sarebbe venuto a conoscenza del piano di ammortamento e della percentuale di interesse applicata. Lamenta, in particolare, che, a fronte di un importo finanziato pari a circa € 36.400,00, dopo tredici mesi sarebbero stati corrisposti circa € 7.000,00 tra interessi e somme richieste per l'estinzione del prestito. Espone altresì che, a seguito della richiesta di estinzione anticipata, gli sarebbe stato richiesto un importo superiore a quello finanziato ovvero, in alternativa, la sottoscrizione di una proposta di rinegoziazione a un nuovo tasso. Di conseguenza, il cliente chiede:

- che l'intermediario provveda a calcolare gli interessi dovuti per l'acquisto a un tasso corretto e con un piano di ammortamento consono, diverso da quello applicato;
- il rimborso di parte delle somme versate, ritenendo incongruo il pagamento di interessi per circa € 6.000,00 in relazione a un finanziamento di € 36.400,00 in poco più di un anno;
- che per il futuro l'intermediario si premuri di fornire prospetti e piani di ammortamento più chiari, istruendo adeguatamente i venditori.

L'intermediario convenuto, al quale il ricorso è stato trasmesso in data 31 marzo 2026, non ha trasmesso le proprie controdeduzioni entro il termine perentorio previsto dalle vigenti "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari" (c.d. "Disposizioni ABF"), Sez. VI, par. 1, fissato al 30 aprile 2026.

DIRITTO

La questione al centro della presente controversia concerne la verifica della legittimità della condotta adottata dalla banca convenuta nell'esecuzione del rapporto contrattuale instauratosi con il ricorrente a seguito della sottoscrizione, nel mese di novembre 2024, di un contratto di prestito finalizzato all'acquisto di un'autovettura.

In via preliminare, il Collegio, preso atto che parte resistente non ha trasmesso le proprie controdeduzioni entro il termine perentorio previsto dalle vigenti Disposizioni ABF, rileva d'ufficio che alcune delle domande formulate dal ricorrente non possono essere esaminate nel merito, in quanto esulano dall'ambito della cognizione dell'Arbitro. In particolare, la richiesta volta a ottenere un "ricalcolo" degli interessi dovuti e la predisposizione di un piano di ammortamento diverso da quello applicato assume natura sostanzialmente consulenziale, poiché tende a sollecitare l'Arbitro a svolgere un'attività di verifica, ricostruzione e rielaborazione contabile che presupporrebbe specifiche allegazioni e puntuali conteggi di parte, nella specie non prodotti. Sul punto, costituisce orientamento consolidato dei Collegi ABF quello secondo cui ha natura consulenziale la domanda non supportata da adeguate evidenze documentali o rispetto alla quale il ricorrente non espliciti i calcoli effettuati, chiedendo all'Arbitro di verificare la correttezza dei conteggi o di procedere alla loro rielaborazione. Non è infatti consentito adire l'Arbitro al solo fine di ottenere conforto rispetto a un dubbio, senza un preventivo asserto sufficientemente determinato e documentato rispetto al quale il Collegio possa svolgere la verifica di fondatezza su base documentale alla quale è chiamato dalla normativa applicabile (cfr. ex multis Collegio di Milano, Decisioni n. 12679/2022, n. 5981/2022 e n. 8115/2019). La prima domanda deve pertanto essere dichiarata inammissibile.

Parimenti inammissibile è la terza domanda, con la quale il ricorrente chiede che, per il futuro, l'intermediario fornisca prospetti e piani di ammortamento più chiari e istruisca in modo più adeguato i venditori. Tale richiesta è infatti volta a ottenere una pronuncia di carattere costitutivo o comunque una condanna dell'intermediario a un *facere infungibile*, preclusa alla cognizione dell'Arbitro. In conformità all'orientamento dei Collegi territoriali, l'ABF può pronunciarsi sull'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, ma non può imporre all'intermediario l'adozione di condotte organizzative future o modificative delle proprie modalità operative (cfr. ex multis Collegio di Milano, Decisioni n. 1371/2024, n. 2653/2024 e n. 13678/2022).

È dunque esaminabile nel merito la sola domanda restitutoria, con la quale il ricorrente chiede il rimborso di parte delle somme versate, lamentando l'eccessiva onerosità degli interessi corrisposti in relazione al finanziamento. Tale domanda non può tuttavia trovare accoglimento. Anche in assenza di controdeduzioni dell'intermediario, resta infatti fermo l'onere della parte ricorrente di provare i fatti posti a fondamento della propria pretesa, ai sensi dell'art. 2697 c.c. Come costantemente affermato dall'Arbitro, il procedimento ABF è retto dal principio dispositivo e il Collegio è chiamato a decidere

sulla base dei fatti allegati dalle parti e delle prove prodotte a supporto delle rispettive domande, non potendo supplire alla carenza probatoria della parte onerata (cfr. Collegio di Coordinamento, Decisione n. 7716/2017; Collegio di Torino, Decisione n. 10908/2022). Nel caso di specie, la documentazione versata in atti non consente di accertare l'illegittimità della condotta dell'intermediario, né di quantificare eventuali somme indebitamente percepite a titolo di interessi. In particolare, non risulta prodotto il contratto di finanziamento in questione, né sono stati allegati documenti contrattuali idonei a ricostruire con certezza le condizioni economiche originariamente pattuite, il tasso applicato, il piano di ammortamento contrattuale e l'eventuale differenza rispetto a quanto ritenuto dovuto dal ricorrente. Inoltre, il prestito sembra essere stato estinto anticipatamente, ma non risultano prodotti ulteriori elementi probatori, quali la liberatoria del prestito o l'evidenza del bonifico effettuato dal cliente. In effetti, la documentazione disponibile si limita, essenzialmente, al contratto di acquisto del veicolo, a un calcolo di estinzione anticipata, a una proposta di rinegoziazione non datata e non sottoscritta e a un piano di ammortamento successivo alla presunta estinzione del finanziamento, elementi che non consentono, di per sé, di accertare l'indebita applicazione di interessi o la spettanza del rimborso richiesto. In termini analoghi, l'Arbitro ha già escluso l'accoglimento di domande restitutorie fondate su conteggi non adeguatamente documentati e non supportati da specifica allegazione circa il tasso contestato e le modalità di calcolo poste a fondamento della pretesa (cfr. ex multis Collegio di Milano, Decisioni n. 12679/2022 e n. 13678/2022). Ne consegue che, in assenza di idonea prova documentale del contenuto del contratto di finanziamento, delle condizioni economiche applicate e dell'effettiva indebita percezione di somme da parte dell'intermediario, la domanda restitutoria deve essere respinta.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara il ricorso in parte inammissibile e in parte infondato.

IL PRESIDENTE