

COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

(BA) TUCCI	Presidente
(BA) CAMILLERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) BUTA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) DI RIENZO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BA) LIPANI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore DAMIANO LIPANI

Seduta del 12/04/2022

FATTO

Il ricorrente afferma di aver sottoscritto un contratto di conto corrente con l'intermediario nel mese di giugno 2015. In data 14/05/2021, l'intermediario inviava una proposta di modifica unilaterale ai sensi dell'art. 118 TUB, prevedendo un "adeguamento del canone di conto corrente a pacchetto"; per il pacchetto base denominato "Smart" il suddetto adeguamento consiste in un aumento di € 2,50 mensili delle spese di liquidazione. Il 16/09/2021 il ricorrente presentava reclamo con PEC senza ricevere riscontro entro il termine di 60 giorni. Osserva che per altri pacchetti con maggiori servizi, denominati "Premium" e "Top", l'adeguamento contrattuale consiste nell'aumento della voce canone trimestrale e non delle spese fisse di liquidazione trimestrali che infatti restano gratuite. Inoltre la banca offre dei sistemi di azzeramento dei costi della voce canone, cosa che non è possibile per le spese di liquidazione. Afferma che la banca sembrerebbe aver approntato questo "stratagemma" per rispettare le condizioni di conto "gratuito per sempre" che la stessa pubblicizzava per il pacchetto "Smart". Difatti l'intermediario sostiene nella sua risposta al reclamo che per il pacchetto "Smart" continua a non essere applicato un canone e che l'aumento delle spese fisse di liquidazione è sostanzialmente una cosa diversa dal canone.

Il ricorrente riferisce che al momento dell'apertura del conto, la gratuità pubblicizzata dall'intermediario non riguardava la sola voce "canone", bensì il pacchetto completo di conto corrente denominato "Smart"; quantomeno non vi erano distinzioni tra canone "gratuito per sempre" e spese di liquidazione che invece non lo erano. Anche nell'area personale, alla voce pacchetti conto, in corrispondenza del pacchetto base "Smart" negli



anni precedenti era presente la scritta “gratuito per sempre”. Inoltre, nella comunicazione del 14/05/2021, l’intermediario descrive l’aumento delle spese fisse di liquidazione nel punto denominato “Adeguamento del canone di conto corrente a pacchetto”, pertanto se ne deduce che le spese fisse di liquidazione sono una parte del canone complessivo del pacchetto che è oggetto dell’adeguamento contrattuale. Ritiene che i motivi addotti dall’intermediario (“interventi di politica monetaria della BCE” e “crescenti oneri di contribuzione al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi”) non siano correlati alla variazione unilaterale mediante l’inserimento della voce di costo del canone del conto corrente. Afferma che, da testimonianze sul web risulta che a qualche utente la banca abbia ripristinato le originarie condizioni e ne chiede conferma o smentita. In generale, il ricorrente reputa poco corretto inserire un costo per un pacchetto base senza possibilità di azzeramento e contemporaneamente offrire pacchetti più “ricchi” dove invece i costi possono essere azzerati a determinate condizioni. Cita un provvedimento dell’AGCM con riferimento a una fattispecie analoga. Chiede pertanto il ripristino delle condizioni originarie dei costi del conto, oltre al rimborso delle spese di € 20,00 sostenute per il ricorso e dei canoni applicati, pari a € 7,50.

Costitutosi, l’intermediario eccepisce la correttezza del proprio operato, ai sensi dell’art. 118 TUB e l’inesistenza di alcun messaggio pubblicitario fuorviante, non avendo introdotto né aumentato né adeguato alcun canone in relazione al conto corrente bancario “Profilo Smart”, canone che è rimasto gratuito; fermo il rilievo che il conto corrente relativo a tale profilo non è mai stato rappresentato/pubblicizzato al ricorrente come conto corrente completamente gratuito o a zero spese. La modifica ha riguardato esclusivamente l’incremento, su base mensile, delle spese fisse di liquidazione trimestrali del conto corrente “Profilo Smart”, già chiaramente previste, indicate e valorizzate sin dall’origine nel contratto quadro sottoscritto dal ricorrente. Rileva che il ricorrente ha attivato il conto corrente in esame il 10/06/2015, scegliendo, fra i tre pacchetti disponibili, il Pacchetto Smart. Fa presente che le condizioni economiche del contratto di conto corrente indicano sia operazioni gratuite che operazioni a pagamento; prevedono, inoltre, la facoltà di modifica unilaterale con diritto del cliente di recedere in qualsiasi momento, senza spese e senza penalità in caso di modifica delle condizioni contrattuali. La resistente non ha mai pubblicizzato il Pacchetto Smart come se nessuna spesa e/o costo potessero essere mai addebitati alla clientela, laddove, fra l’altro, il contratto li indica chiaramente; la gratuità si riferiva al canone e non già al conto corrente, come si evince dalle schermate allegare al ricorso, sebbene non sia dimostrato che queste risalgano al periodo in cui il ricorrente ha aperto il conto corrente. Già per questo solo motivo sostiene il rigetto del ricorso, in quanto carente della prova della circostanza che il “Profilo Smart” del conto corrente fosse pubblicizzato come “gratis per sempre” (circostanza che resta comunque integralmente contestata) nel periodo in cui è stato stipulato il contratto. Rileva, comunque, che l’Arbitro è incompetente a pronunciarsi in merito alla valenza di presunte campagne pubblicitarie.

Fermo quanto sopra rileva, in subordine che: a) “gratis per sempre” si riferiva, senza con ciò operare alcun riconoscimento, al canone del conto corrente “Profilo Smart”, come si evince anche dalla “schermata” prodotta dal ricorrente, nella quale sono indicate delle spese, il che esclude di per sé che il conto corrente fosse completamente “gratis per sempre”; b) non è stato introdotto alcun canone in relazione “Profilo Smart” ma solo un incremento delle spese fisse di liquidazione.

Ritiene apodittica la doglianza relativa all’incongruenza tra la motivazione della modifica unilaterale e la voce di costo; osserva inoltre che non vi è stata alcuna scorrettezza nei confronti dei titolari del profilo di base in quanto il canone è rimasto gratuito e la resistente resta libera di praticare condizioni di sconto ai propri clienti; pertanto reputa inconferente il richiamo al provvedimento dell’AGCM.



La convenuta, pur convinta della correttezza del proprio operato, ha ritenuto opportuno avviare, in merito alla modifica in esame, un confronto proattivo con le Autorità competenti, non ancora esaurito, ed i cui esiti saranno comunicati alla clientela stessa, compreso il ricorrente.

Nel frattempo, ha provveduto a riaccreditare al ricorrente - come gesto di attenzione verso la clientela titolare del pacchetto smart che ha manifestato insoddisfazione in relazione alla modifica in contestazione, e in attesa di assumere ulteriori decisioni in esito al confronto di cui si è riferito - le spese fisse di liquidazione di competenza del IV trimestre 2021, con riserva di eventuale futuro recupero.

Il ricorrente nelle repliche contesta che ad avviso dell'intermediario, le spese fisse non sarebbero un canone ma poi, a pagina 2 punto 2 della proposta di modifica è indicato "Adeguamento del canone di conto corrente a pacchetto". È inoltre indicato che si mantengono inalterati gli sconti per azzerare completamente canone e spese fisse di liquidazione ma poi della possibilità di azzerare queste spese non c'è traccia per il pacchetto Smart. Rappresenta che la gratuità del conto in quel periodo è la circostanza per cui la clientela ha presentato ricorso. Inoltre, le spese fisse sono state introdotte dal 15/07/21 ma è stato addebitato l'intero importo (€ 6,00 o € 7,50) anziché il rateo. Lamenta infine il mancato riscontro al reclamo, fino alla presentazione del ricorso ABF, come elemento da cui desumere se la resistente sia realmente attenta a preservare i rapporti con la clientela.

La resistente osserva che leggendo nella sua interezza il punto 2 citato dal ricorrente, dopo la frase indicata è chiaramente scritto che "In particolare, l'incremento delle spese fisse di liquidazione per il conto Smart è di 2,50 €, mentre l'incremento del canone per il conto Premium di 2,33 € e per il conto Top di 2,16 €. L'incremento è da intendersi su base mensile": nessun dubbio quindi che la manovra unilaterale per i titolari di Profilo Smart abbia interessato le spese di liquidazione e non già il canone.

Conferma che la scontistica riguarda i conti che prevedono la corresponsione di un canone e non il Profilo Smart che non lo prevedeva, nè lo prevede. In ogni caso, la possibilità per i correntisti con profili Premium e Top di ottenere la gratuità del canone qualora detengano presso la resistente determinate soglie di patrimonio è circostanza del tutto irrilevante, posto che si tratta di "condizioni di sconto del canone conto" già esistenti prima della modifica di cui alla comunicazione del 14/05/2021, come risulta sia da tale comunicazione, sia dagli allegati 1 e 2 ex adverso prodotti con il ricorso. Quanto alle contestazioni pubblicitarie, ribadisce che il profilo Smart non era affatto completamente gratuito, tantomeno per sempre e di non aver introdotto alcun canone in relazione al conto corrente "Profilo Smart", ciò che risulta anche dalla comunicazione del 14/05/2021, nella quale in relazione al medesimo "Profilo Smart" il canone è /rimane pari a zero.

Rappresenta che le spese fisse di liquidazione afferiscono all'intero periodo di riferimento, nel caso di specie l'intero trimestre e non sono quindi frazionabili, motivo per cui è stato addebitato l'intero importo.

Il ricorrente chiede "Il ripristino delle condizioni originarie dei costi del conto. Il rimborso delle spese di 20 € sostenute per il presente ricorso. Il rimborso dei canoni applicati, ad oggi 7,5 €".

L'intermediario chiede all'Arbitro di "di non accogliere il Ricorso per tutti i motivi sopra esposti, anche, se del caso, per ragioni di incompetenza vertendo la doglianza ... su eventuali/ipotetiche campagne pubblicitarie che, oltre che prospettate in termini diversi rispetto a quanto effettivamente posto in essere ..., non sarebbero comunque di competenza di codesto Ill.mo Organismo".

DIRITTO

Con il presente ricorso il cliente contesta la proposta di modifica unilaterale ex articolo 118 TUB, formulata dall'intermediario in data 14/05/2021, con la quale è stato variato il costo delle spese fisse di liquidazione, incrementato da € 0,00 a € 2,50 su base mensile. In particolare, egli lamenta che tale modifica è stata introdotta in difformità da quanto pubblicizzato dall'intermediario in occasione della stipula del rapporto di conto corrente come privo di alcun costo/onere per sempre; contesta anche i motivi addotti dall'intermediario a sostegno della modifica introdotta. Chiede all'Arbitro il ripristino "delle condizioni originarie dei costi del conto" nonché il rimborso "dei canoni applicati, ad oggi 7,5 €" per effetto della modifica unilaterale.

In merito alla richiesta di restituzione dei costi addebitati per effetto della modifica unilaterale contestata, l'intermediario attesta di aver rimborsato quanto addebitato a titolo di spese di liquidazione per il IV trimestre del 2021. Al riguardo l'intermediario afferma di aver effettuato tale rimborso in attesa dell'esito di un non meglio precisato confronto con le Autorità competenti in merito alla modifica unilaterale effettuata, riservandosi eventualmente di recuperare in futuro tale importo.

In via preliminare, il Collegio rileva che l'intermediario ha eccepito l'incompetenza dell'Arbitro a pronunciarsi in quanto la contestazione del cliente verterebbe su presunte campagne pubblicitarie non corrette svolte dall'intermediario. Sul punto si rileva che sebbene le modalità con cui l'intermediario ha effettuato la propria campagna pubblicitaria sembrano costituire la principale ragione a sostegno delle domande del cliente; esse, tuttavia, non paiono rappresentare il petitum del ricorso che è costituito dalla richiesta di ripristino delle condizioni contrattuali precedenti la modifica unilaterale e dallo storno di quanto addebitato in seguito all'esercizio dello ius variandi. Pertanto l'eccezione risulta infondata.

Ciò posto, il Collegio rileva che i costi di cui il cliente lamenta la variazione sono le spese di liquidazione. Dal documento di sintesi relativo alle condizioni contrattuali originariamente pattuite emerge che le "spese fisse ad ogni liquidazione" costituiscono il costo di cui il cliente lamenta la variazione. Il costo pattuito alla stipula è pari ad € 0,00.

La facoltà di modifica unilaterale del contratto è prevista dall'articolo 14 delle condizioni contrattuali, il quale richiama l'articolo 118 TUB. La modifica unilaterale di cui il cliente lamenta l'introduzione concerne il passaggio delle suddette spese fisse di liquidazione legate al conto corrente "pacchetto smart" dal costo di € 0,00 al costo di € 2,50 al mese. Il cliente allega alcune schermate che riproducono dei messaggi pubblicitari dai quali risulta che il costo del conto corrente "smart" da lui sottoscritto nel giugno 2015, sarebbe stato "a zero spese e zero canone e "gratuito per sempre". Il cliente riferisce che le schermate che allega sono riferibili al periodo in cui ha sottoscritto il contratto; l'intermediario evidenzia che il cliente non ha assolto l'onere probatorio di cui è gravato circa la riconducibilità di tali schermate al periodo indicato.

Il cliente argomenta la propria richiesta osservando che la gratuità del rapporto fosse riferita al pacchetto nel suo complesso e sostiene che la variazione delle spese di liquidazione da € 0,00 ad € 2,50 mensili sia uno "stratagemma" per rispettare le condizioni di canone di conto gratuito pubblicizzate. L'intermediario contesta tale affermazione ed evidenzia che non vi è alcun riferimento ad un "adeguamento del canone", ma solo ad "un incremento delle spese fisse di liquidazione", spese comunque già indicate nel contratto (se pur pari a € 0,00). A sostegno evidenzia che all'interno della modifica unilaterale il costo del canone trimestrale è rimasto gratuito così come pubblicizzato.

Tanto rappresentato, il Collegio ricorda che l'ABF ha affermato in più occasioni che il potere di modifica unilaterale previsto dall'art. 118 TUB è riconosciuto in via eccezionale



all'intermediario, che può modificare senza il consenso del cliente solo condizioni economiche e normative già esistenti (cfr. ex multis Collegio di Coordinamento, decisione n. 26498/18, Collegio di Napoli, decisione n. 5299/21).

In particolare, recentemente, il Collegio di Milano -con la decisione n. 4882/22- ha dichiarato l'illegittimità degli addebiti effettuati a titolo di spese fisse di liquidazione, rilevando che "non può pertanto reputarsi una "modifica" contrattuale ammissibile l'aumento di un costo, pur menzionato nell'originario documento di sintesi, da un valore pari a zero a un qualsivoglia valore positivo. L'applicazione di un costo che in precedenza non veniva conteggiato dall'intermediario non può essere in definitiva esito di un valido esercizio del ius variandi, con conseguente inefficacia della relativa previsione modificativa, come tale inidonea ad assumere valore contrattuale, e quindi vincolante, per le parti e, in particolare, per il cliente".

Nel caso in questione, il ricorrente contesta pure i motivi forniti dall'intermediario a sostegno della modifica introdotta. Nel ricorso rileva, in particolare, che, "i motivi portati dalla banca (gli interventi di politica monetaria della BCE e i crescenti oneri di contribuzione al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi (FITD) non sono "in alcun modo correlati alla variazione apportata unilateralmente mediante l'inserimento della voce di costo del canone del conto corrente".

Ciò posto, bisogna rilevare che gli eventi rappresentativi di un giustificato motivo possono ricondursi – secondo l'orientamento ABF – a eventi di natura generale, che possono riguardare anche le condizioni economiche generali (es. variazioni che interessano il mercato). Per quanto riguarda le mutate condizioni del mercato, è necessario che le nuove condizioni contrattuali proposte alla clientela siano effettivamente collegate all'evento posto a fondamento del giustificato motivo (in tal senso Collegio di Coordinamento, decisione n. 26498/2018).

Al riguardo si rappresenta che i Collegi in più occasioni hanno ritenuto motivi analoghi a quelli adottati dall'intermediario non idonei ad integrare un giustificato motivo ex articolo 118 TUB, tale da determinare l'introduzione di un nuovo onere prima non previsto (ex plurimis, Collegio di Milano, decisione n. 12447/20).

Il Collegio ritiene di aderire ai sopramenzionati indirizzi e per le suesposte ragioni, il ricorso è meritevole di accoglimento.

P.Q.M.

Il Collegio, in accoglimento del ricorso, accerta l'inefficacia della modifica unilaterale delle condizioni contrattuali e dispone che l'intermediario rimborsi al ricorrente le somme percepite a titolo di spese fisse di liquidazione trimestrali.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00 quale contributo alle spese della procedura e al ricorrente la somma di € 20,00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ANDREA TUCCI