

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) BENEDETTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) COCCIOLI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) MIOLA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) VERDICCHIO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MASSIMO MIOLA

Seduta del 11/12/2025

FATTO E DIRITTO

Il ricorrente riferisce di aver subito il blocco di alcuni rapporti bancari intrattenuti presso l'intermediario convenuto, in particolare, un conto corrente, un libretto di risparmio e una carta di pagamento, con la generica motivazione di "operazione anomala". Espone che, nonostante i reclami e i ripetuti solleciti, non ha ricevuto alcuna spiegazione né comunicazione ufficiale da parte dell'intermediario. Il ricorrente espone che il blocco in commento gli ha comportato gravi conseguenze economiche e professionali: impossibilità di incassare compensi per le prestazioni svolte, rinuncia all'acquisto di un immobile per mancanza di liquidità, perdita di fiducia da parte della clientela e necessità di ricorrere a sostegno familiare per le spese quotidiane. Inoltre, afferma che talune somme derivanti dall'incasso di cambiali (corrispondenti a complessivi € 700,00) non sono state accreditate sul conto dedicato, ma trattenute dall'intermediario.

In relazione a tanto, chiede all'Arbitro di disporre la restituzione della somma pari ad € 700,00, trattenuta dall'intermediario a seguito dell'incasso delle cambiali, oltre al risarcimento del danno, patrimoniale e non, subito in seguito al comportamento dell'intermediario e di ordinare a quest'ultimo di informare il ricorrente circa le motivazioni che l'hanno indotto a bloccare i conti.

L'intermediario, costituitosi, premette di essere obbligato al controllo costante del rapporto con il cliente, per tutta la sua durata, attraverso l'esame della complessiva operatività del medesimo, la verifica e l'aggiornamento dei dati e delle informazioni sul cliente e la sua operatività. Fa presente che, dopo aver eseguito una attenta verifica, non ha rilevato criticità sull'operatività messa in atto dal cliente

e ha quindi proceduto allo sblocco dei rapporti in essere.

Ha conseguentemente reso disponibile l'importo di € 700,00 sul conto corrente del ricorrente e ha informato che provvederà alla restituzione della somma di € 20,00 quale contributo alle spese della procedura. In relazione a tanto, ha chiesto all'Arbitro di dichiarare la cessazione della materia del contendere. Quanto alla richiesta risarcitoria, evidenzia che la medesima non dovrebbe trovare accoglimento, stante la carenza di allegazione e di prova della sussistenza di un pregiudizio risarcibile. Tale circostanza assume rilievo posto che, per principio giurisprudenziale consolidato, spetta al danneggiato l'onere di fornire la prova di un concreto pregiudizio economico subito ai fini della determinazione quantitativa e della liquidazione del danno. In mancanza della prova del danno nella sua esistenza non può procedersi neppure alla valutazione del danno stesso in via equitativa. Inoltre, in ordine ai danni non patrimoniali, l'intermediario richiama l'ulteriore principio giurisprudenziale in base al quale non sono meritevoli di tutela risarcitoria, invocata a titolo di danno esistenziale, i pregiudizi consistenti in disagi, fastidi, disappunti, ansie e ogni altro tipo di insoddisfazione concernente gli aspetti più disparati della vita quotidiana che ciascuno conduce nel contesto sociale.

L'intermediario chiede pertanto all'Arbitro di dichiarare la cessazione della materia del contendere in ordine al ricorso in questione.

Nelle repliche, il ricorrente evidenzia che il conto corrente è stato bloccato dal 21/1/2023 al 22/9/2025, per un totale di 961 giorni, impedendo qualsiasi operatività e causando gravi violazioni degli obblighi di correttezza, buona fede e diligenza professionale. Circa il danno subito, precisa che non si è trattato di meri disagi, ma di pregiudizi economici e professionali, consistenti in un danno patrimoniale diretto, per la mancata disponibilità di € 700,00 per 961 giorni, con interessi legali pari a € 63,19; in un danno da riflessi economici sull'attività professionale, per ritardi nei pagamenti, difficoltà nel far fronte ad obblighi fiscali e contributivi, quantificabile in via equitativa in € 300,00; nelle spese di conto corrente sostenute nonostante l'impossibilità di operare, pari a € 263,24; ed infine in un danno all'immagine professionale, per la compromissione dell'affidabilità verso clienti e fornitori, stimato in € 1.000,00.

Nelle controrepliche, l'intermediario si riporta al contenuto delle controdeduzioni.

Il ricorrente contesta il blocco dell'operatività di alcuni rapporti bancari (in particolare, un conto corrente, un contratto avente a oggetto il rilascio di una carta di pagamento e un libretto di risparmio) e chiede il risarcimento dei danni subiti.

L'intermediario, nelle controdeduzioni, ha richiamato l'obbligo di controlli costanti sull'operatività dei clienti e ha dichiarato di aver sbloccato i rapporti dopo verifica, senza rilevare criticità. E' dunque incontestato dall'intermediario che i rapporti siano stati bloccati nel gennaio 2023. Il Collegio rileva altresì che non risulta evidenza di comunicazioni, precedenti alle controdeduzioni, sulle ragioni del blocco. Il ricorrente afferma che l'intermediario si sarebbe limitato a un generico riferimento ad operazioni anomale.

Dall'evidenza relativa allo sblocco allegata dall'intermediario in sede di controdeduzioni, si ricava l'accredito della somma di € 700,00 riveniente dall'incasso di talune cambiali. La domanda del ricorrente avente a oggetto la restituzione di tale importo risulta dunque integralmente soddisfatta. In data 8/10/2025 l'intermediario ha altresì prodotto evidenza del pagamento del contributo di € 20,00 in favore del cliente.

Il ricorrente ha proposto anche una domanda di risarcimento dei danni, evidenziando che il blocco gli ha impedito di disporre delle proprie risorse finanziarie, invocando a tale fine la grave violazione realizzata tramite tale condotta degli obblighi di correttezza e buona fede contrattuale (artt. 1175 e 1375 c.c.), nonché degli obblighi di diligenza gravanti sull'intermediario.

Sul tema della risarcibilità del danno, il Collegio rileva innanzitutto che il Collegio di Coordinamento, con la decisione n. 1642/19, ha sancito in via di principio, che tanto il danno patrimoniale, quanto quello non

patrimoniale devono essere concretamente dimostrati, anche per presunzioni, dal ricorrente, che non può invocare il verificarsi di un danno *in re ipsa*.

Tuttavia, con riferimento all'interruzione dell'operatività dei rapporti contrattuali con un intermediario deve in ogni caso tenersi conto che la giurisprudenza di legittimità ha ripetutamente sancito che questa deve intervenire con il rispetto dei principi di correttezza e buona fede (Cass. n. 20106/2009; Cass. n. 6923/2005; Cass. n. 15769/2004; Cass. n. 4538/1997). Anche gli indirizzi delineati dall'Arbitro hanno ripetutamente chiarito che *“l'interruzione dell'operatività del rapporto contrattuale deve pur sempre avvenire nel rispetto dei principi di buona fede e correttezza, potendo essere considerata comunque illegittima ove in concreto assuma connotati del tutto ingiustificati e arbitrari”* (Coll. Napoli, dec. n. 2556/2016, richiamando nello stesso senso Cass. n. 20106/2009; Cass. n. 6923/2005; Cass. n. 15769/2004; Cass. n. 4538/1997, oltre ad altri precedenti di questo Arbitro, come le decisioni del Coll. Milano, nn. 8751/2016, 2925/2013 e 3665/2012 e del Coll. Roma, nn. 15978/2017 e 2489/2011): Collegio di Bari, decisione n. 2027/25.

In questa prospettiva, non è stata considerata legittima *“la condotta dell'intermediario che ha provveduto al blocco del conto corrente senza alcuna comunicazione, fatta eccezione per la contestata presenza di un pop-up sul servizio di home banking* (Collegio di Roma decisione n. 723/2023; in termini, Collegio di Roma, n. 15520/2022; Collegio di Bari, decisione n. 2027/25).

Il Collegio evidenzia che nel caso di specie l'interruzione dell'operatività si è protratta per un arco temporale di circa tre anni, in assenza di qualsivoglia motivazione adeguatamente esplicitata dall'intermediario.

In dettaglio, il ricorrente invoca un danno patrimoniale diretto, per la mancata disponibilità di € 700,00 per 961 giorni, con interessi legali pari a € 63,19; ed inoltre un danno da riflessi economici sull'attività professionale: ritardi nei pagamenti, difficoltà nel far fronte ad obblighi fiscali e contributivi, quantificabile in via equitativa in € 300,00; spese di conto corrente sostenute nonostante l'impossibilità di operare, pari a € 263,24; infine, un danno all'immagine professionale per compromissione dell'affidabilità verso clienti e fornitori, stimato in € 1.000,00. L'intermediario ha provveduto a rendere disponibile sul conto l'importo di euro 700,00, successivamente allo sblocco dello stesso.

Tuttavia, il Collegio rileva che, al di là di generiche affermazioni, il ricorrente non ha fornito alcun elemento di prova sulla sussistenza di un danno effettivo di ordine patrimoniale e non patrimoniale, sofferto in conseguenza del blocco all'operatività del conto. In particolare, il ricorrente non fornisce prova delle operazioni che, all'indomani della comunicazione di blocco del conto, gli sarebbero state impediti. In mancanza della prova del danno, non è possibile neppure procedere alla liquidazione in via equitativa, in quanto: *«L'esercizio del potere discrezionale di liquidare il danno in via equitativa, conferito al giudice dagli artt. 1226 e 2056 cod. civ. (...) presuppone che sia provata l'esistenza di danni risarcibili e che risulti obiettivamente impossibile o particolarmente difficile, per la parte interessata, provare il danno nel suo preciso ammontare; non è possibile, invece, in tal modo surrogare il mancato accertamento della prova della responsabilità del debitore o la mancata individuazione della prova del danno nella sua esistenza»* (Cass., 30/04/2010, n.10607). Ne consegue che: *“La scorrettezza della condotta dell'intermediario non è ... di per sé sufficiente a fondare un diritto all'indennizzo, così come pretende il ricorrente, posto che non è previsto nel nostro sistema il diritto ad un indennizzo a sanzione di un comportamento illecito”* (Collegio di Napoli, decisione n. 4768/2016).

Inoltre, il Collegio rileva che il ricorrente si qualifica nel ricorso quale consumatore: circostanza questa coerente con la natura dei contratti oggetto di blocco, stipulati dal ricorrente in qualità di persona fisica che agisce *“per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale”*. Al contempo, tuttavia, il ricorrente afferma nel ricorso di essere un libero professionista che utilizza il conto corrente per lo svolgimento della propria attività lavorativa. Soprattutto i danni, comunque

genericamente invocati, risultano relativi alla propria attività professionale, e dunque manca il fondamento per un loro risarcimento con riferimento alla propria qualifica di consumatore.

P.Q.M.

Il Collegio, respinta ogni altra domanda, dichiara la cessazione della materia del contendere.

IL PRESIDENTE