

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) GIGLIOTTI	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 VINCENZO VERDICCHIO

Seduta del 10/02/2026

FATTO

Il ricorrente lamenta il blocco e il recesso unilaterale e immotivato, da parte dell'intermediario resistente, dal rapporto contrattuale relativo a 2 carte di credito di cui era titolare.

Rappresenta, in particolare:

- di aver richiesto una carta "Oro" il 04.10.2024 e una carta "Italo" il 25.11.2024 e di aver aderito al servizio "*Priority Pass*" che consentiva l'accesso gratuito a *lounge* aeroportuali;
- di aver speso dal 09.10.2024 al 02.01.2025 circa 3.000 euro, con una media di 1.000 euro al mese, tutti addebiti regolari e andati a buon fine;
- tuttavia, in data 2.01.2025, la resistente sospendeva entrambe le carte e richiedeva copia di documentazione (contratto di lavoro, estratti conto del conto sul quale viene accreditato lo stipendio) al fine di verificare la solvibilità e il rischio di credito;
- nella stessa data, il ricorrente inviava alla resistente la documentazione richiesta, precisando che lo stipendio non era l'unico reddito che percepiva e il conto in questione non l'unico conto bancario di cui era titolare;
- in particolare, fa presente di percepire ulteriori redditi derivanti da libera professione (consulente legale/avvocato praticante abilitato) e di essere titolare di altri 4 conti bancari presso altri intermediari con disponibilità di oltre euro 40.000;
- il 31.01.2025, tuttavia, riceveva raccomandata datata 22.01.2025, con cui la resistente comunicava il recesso ex art. 31.2 del Regolamento generale e art. 34.1 del Regolamento Carte di Credito ad Opzione, senza specificarne la motivazione.

Per effetto della sospensione e del recesso, il ricorrente dichiara di aver perso circa 800 euro di benefici non fruiti: euro 300,00 di Bonus benvenuto (75.000 punti) non raggiunto a causa del blocco carte nel periodo conclusivo; euro 360,00 complessivi (2×180) per aver portato due “amici” a richiedere una carta della resistente, bonus previsto contrattualmente. Lamenta, inoltre, di aver vanificato i punti *membership* maturati con le spese e non utilizzati, e di essersi trovato nell'impossibilità di usufruire di due accessi gratuiti al *lounge* aeroportuale in data 04.01.2025, con spesa di circa euro 90,00 per ingressi in *lounge* acquistati privatamente.

Il ricorrente ribadisce che le carte sono state revocate il 12.02.2025, senza che la resistente abbia fornito alcuna motivazione specifica e richiama l'art. 31.2 del Regolamento generale delle carte della resistente, che limita la facoltà di recesso alla presenza di “*giustificato motivo*”, mai esplicitato – nel caso di specie – dalla resistente, né nella raccomandata di recesso, né nella risposta al reclamo. Ritiene, quindi, il recesso immotivato e, quindi, illegittimo.

Pertanto, rimasto insoddisfatto dell'interlocuzione preliminare avuta con l'intermediario, si rivolge all'ABF per ottenere un risarcimento complessivo di euro 5.000,00 per danno patrimoniale e non patrimoniale ovvero nella misura ritenuta equa.

L'intermediario, regolarmente costituitosi, precisa che le carte in questione prevedono che il pagamento avvenga mediante addebito diretto sul conto corrente e sono regolate dal Regolamento Generale Carte di Credito ad Opzione.

Afferma la legittimità della sospensione e del recesso, richiamando l'art. 32.1 del Regolamento generale delle carte, che consente la sospensione immediata in presenza di giustificato motivo, nonché l'art. 34 del Regolamento delle carte ad opzione, in forza del quale la banca può recedere con effetto immediato se sussistono motivi tecnici, economici o di rischio di credito.

Asserisce di aver comunicato al cliente, sia telefonicamente sia per iscritto, le determinazioni che avevano indotto prima alla sospensione e poi al recesso dal rapporto contrattuale.

Quanto ai benefici e bonus rivendicati dal ricorrente, fa presente che:

- il ricorrente ha effettivamente ricevuto i bonus di presentazione del programma “Presenta un amico” (dicembre 2024) e parte di tali punti risulta anche utilizzata;
- la tessera “*Priority Pass*” risulta attiva ma mai utilizzata fino alla cancellazione e non vi è evidenza di dinieghi di accesso al *lounge* né risulta dimostrata un'impossibilità dovuta alla sospensione e i soli biglietti aerei allegati dal ricorrente non provano alcun diniego;
- la mancata fruizione di ulteriori benefici deriva direttamente e legittimamente dalla sospensione/recesso;
- l'offerta commerciale non implica obbligo di mantenere il rapporto, né garantisce l'erogazione dei bonus in caso di recesso.

Pertanto, ritiene totalmente infondati i danni (patrimoniali e non) richiesti dal ricorrente per assenza di prova del danno e del nesso causale tra condotta dell'intermediario e pregiudizio, oltre che per i criteri di quantificazione richiesti.

Chiede, pertanto, all'ABF di accertare la correttezza e legittimità del proprio operato nella sospensione e nel recesso e di rigettare integralmente il ricorso.

DIRITTO

Il ricorrente contesta la legittimità della sospensione cautelativa e del successivo recesso dal rapporto disposti dall'intermediario con riferimento a due carte di credito.

Dalle allegazioni delle parti risulta che la carta “Oro” è stata emessa l'11.10.2024 e la “Italo” il 25.11.2024. Nel novembre 2024, il ricorrente aderiva al programma “*Priority Pass*” che consentiva di accedere a *lounge* Vip in aeroporto.

Tuttavia, a distanza di meno di tre di mesi dall'emissione, con nota del 2.01.2025, l'intermediario

informava il cliente di aver sospeso le carte per il tempo necessario a effettuare una ordinaria *“verifica della situazione finanziaria relativa al conto carta”*, chiedendo al cliente la documentazione relativa al conto bancario su cui era accreditato lo stipendio, coincidente con quello su cui era collegata la carta; il ricorrente inviava tale documentazione, precisando però che quello in questione non era l'unico conto bancario di cui era titolare e che lo stipendio dell'azienda non era l'unico reddito da lui percepito.

L'intermediario non consentiva l'integrazione della documentazione e comunicava di voler recedere dal rapporto ai sensi dell'art. 31.2 del Regolamento contrattuale, con lettera del 22.01.2025, ricevuta dal ricorrente il 31.01.2025; in base alle dichiarazioni delle parti, la carta veniva revocata dal 12.02.2025.

Tanto premesso, il Collegio rileva che l'intermediario, nelle controdeduzioni, ha affermato di aver sospeso le carte al fine di effettuare verifiche sul merito creditizio del cliente e sul correlato rischio di credito, nonché di aver revocato le carte all'esito di tali valutazioni.

Per valutare la legittimità della condotta dell'intermediario occorre considerare, quanto alla sospensione cautelativa del rapporto (applicata a partire da gennaio 2025), che l'art. 6 D.lgs. n. 11/2010 dispone, per quanto qui interessa, che

“2. Il contratto quadro può prevedere il diritto del prestatore di servizi di pagamento di bloccare l'utilizzo di uno strumento di pagamento al ricorrere di giustificati motivi connessi con uno o più dei seguenti elementi:

(...)

c) nel caso in cui lo strumento preveda la concessione di una linea di credito per il suo utilizzo, un significativo aumento del rischio che il pagatore non sia in grado di ottemperare ai propri obblighi di pagamento.

3. Nei casi di cui al comma 2, il prestatore di servizi di pagamento informa il pagatore, secondo le modalità concordate, del blocco dello strumento, motivando tale decisione. Ove possibile, l'informazione viene resa in anticipo rispetto al blocco dello strumento di pagamento o al più tardi immediatamente dopo”.

In linea con tale previsione, l'art. 32 del Regolamento generale sulle carte ad opzione prevede la facoltà dell'intermediario di sospendere l'utilizzo della carta qualora sussista un *“giustificato motivo”*, indicandone alcuni in via esemplificativa.

Tanto premesso, occorre rilevare che, nelle lettere inviate al ricorrente, la banca si è limitata a comunicare che le carte sarebbero state sospese per la durata di una *“verifica della posizione finanziaria relativa al conto Carta”*.

Nelle controdeduzioni, la banca si è poi limitata a riferire genericamente che la sospensione si sarebbe resa necessaria per effettuare *“l'aggiornamento costante delle informazioni finanziarie in suo possesso (...) al fine di consentire una rivalutazione periodica della posizione di ogni Carta anche rispetto alla valutazione iniziale del merito creditizio effettuata in fase di emissione della stessa”*.

Quanto al recesso, deve rilevarsi che l'art. 34 del Regolamento delle carte ad opzione, in conformità all'art. 126-septies, comma 2, TUB, attribuisce all'intermediario la facoltà di revocare la carta *“senza necessità di fornire motivazioni”* con un preavviso scritto di 2 mesi o, in alternativa, con effetto immediato per *“giustificato motivo”*.

Deve, inoltre, tenersi conto che la giurisprudenza di legittimità e anche gli indirizzi delineati dall'ABF hanno ripetutamente chiarito che l'interruzione dell'operatività del rapporto contrattuale (blocco del rapporto e recesso della banca) deve pur sempre avvenire nel rispetto dei principi di buona fede e correttezza, potendo la condotta essere considerata comunque illegittima ove in concreto assuma connotati del tutto ingiustificati e arbitrari (cfr., ex multis, Collegio di Napoli, decisione n. 23935 del 2021).

Ebbene, nel caso di specie, la banca – richiamando l'art. 31.2 del Regolamento Generale che prevede la possibilità di revoca della carta per giustificato motivo con effetto immediato – si è limitata, nella comunicazione al cliente del 22.1.2025, a comunicare il recesso, motivandolo semplicemente e genericamente con *“un'attenta analisi”* della documentazione finanziaria inoltrata dal ricorrente, senza

alcun riferimento concreto a elementi o fatti sopravvenuti rispetto alla situazione di meno di tre mesi prima, che non aveva impedito il rilascio delle carte in questione. Né alcuna precisazione ulteriore è stata fornita in sede di controdeduzioni.

Tanto considerato, il Collegio ritiene che la sospensione delle carte e il successivo recesso da parte dell'intermediario siano rimasti sostanzialmente privi di motivazione, sì da risultare illegittimi, alla luce dei seguenti rilievi:

- la revisione del merito creditizio del cliente avveniva a meno di tre mesi dal rilascio della carta (carta emessa l'11.10.2024 e bloccata per revisione il 2.1.2025);
- il rilascio della carta aveva generato nel ricorrente un affidamento sui benefici previsti dal relativo Regolamento (bonus e premi);
- i saldi della carta risultano pagati regolarmente;
- l'unica motivazione alla base del recesso fornita al cliente è stata connessa a ragioni legate all'aggiornamento nel continuo della valutazione del merito creditizio del cliente;
- la valutazione iniziale del merito creditizio è basata sul reddito da lavoro dipendente, ma il fido concesso è ampiamente superiore.

Ritiene, dunque, il Collegio di dover seguire l'orientamento già espresso dal Collegio di Palermo nella decisione n. 6823 del 2024, che, in un caso assai simile a quello qui in esame, ha ritenuto illegittima la condotta dell'intermediario odierno resistente.

Deve ritenersi, tuttavia, che la complessiva somma di euro 5.000 richiesta dal ricorrente per il risarcimento degli invocati danni patrimoniali e non patrimoniali sia totalmente eccedente rispetto ai danni concretamente individuabili nel caso di specie.

Tanto per cominciare, non può ritenersi sussistente alcun danno non patrimoniale, tanto più considerato che il ricorrente non ha neppure specificato il bene giuridico la cui lesione avrebbe causato un danno di questo genere. Basta rilevare, al riguardo, che, al di fuori dei casi determinati dalla legge ordinaria, solo la lesione di un diritto inviolabile della persona concretamente individuato può essere fonte di responsabilità risarcitoria non patrimoniale (cfr. Cass., Sez. Unite, n. 26972 del 2008).

Quanto, poi, al preteso danno di natura patrimoniale, il ricorrente asserisce di aver perso, per effetto della sospensione e del recesso, circa 800,00 euro:

- euro 300,00 di Bonus di benvenuto non raggiunto a causa del blocco delle carte nel periodo conclusivo. In particolare, afferma che dal 09.10.2024, data di effettiva apertura conto, al 02.01.2025, avrebbe speso una media di 1.000,00 euro mensili (circa 3.000,00 totali); occorre rilevare, tuttavia, che tali assunti sono rimasti indimostrati, non vendendo egli allegato gli estratti conto relativi ai primi tre mesi di rapporto, né – ciò che più conta – la norma di Regolamento che prevede tale Bonus;
- euro 360,00 (180 x 2 “amici” presentati) di Bonus “Presenta un amico” conseguito ma non utilizzato; tuttavia, dall'estratto conto risulta che ha ricevuto Punti bonus per tale programma, ma non bonus in denaro e il ricorrente non specifica il criterio con cui ha calcolato tale somma;
- punti premio maturati e non goduti (nelle repliche afferma, peraltro, di aver usufruito di una parte di tali punti); dall'ultimo estratto conto a febbraio 2025 risulta un saldo di 69,25 di punti (i quali hanno un valore economico modesto);
- impossibilità di usufruire dei due accessi gratuiti al *lounge* con la tessera “*Priority Pass*” in data 04.01.2025 (subito dopo la sospensione della carta), con spesa di circa euro 90,00 per ingressi acquistati privatamente; tale danno, tuttavia, è rimasto totalmente indimostrato, non avendo egli allegato alcuna evidenza di tale spesa, ma soltanto il biglietto del volo. La banca, dal suo canto, fa presente che la tessera “*Priority Pass*” del ricorrente risulta attiva ma mai utilizzata fino alla cancellazione e non vi è evidenza di dinieghi di accesso al *lounge*, né risulta dimostrata un'impossibilità dovuta alla sospensione della carta.

In definitiva, il Collegio ritiene che il danno patrimoniale patito dal ricorrente sia complessivamente modesto e, nell'impossibilità di una sua precisa quantificazione, ritiene di poterlo equitativamente determinare in euro 200,00, oltre interessi legali dalla data del reclamo.

P.Q.M.

In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio accerta il diritto del ricorrente al risarcimento del danno nella misura equitativamente determinata di € 200,00, oltre interessi legali dalla data del reclamo.

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