

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) AFFERNI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) MODICA

Seduta del 24/03/2026

FATTO

La cliente, titolare della carta di credito n. *1007, eseguiva dei trasferimenti di denaro tramite la piattaforma P*P* in favore di familiari; in data 15.09.2025 contattava telefonicamente l'ufficio amministrazione dell'intermediario, il quale la rassicurava circa l'assenza di un divieto contrattuale in tal senso. In data 02.10.2025, tuttavia, l'intermediario comunicava il recesso unilaterale dal rapporto e richiedeva il pagamento immediato di € 2.754,60, senza motivazioni né preavviso. La cliente reputa tale decisione illegittima e contraria ai principi di correttezza e trasparenza ex art.117 TUB.

Chiede la cancellazione di eventuali segnalazioni, il risarcimento del danno patito per € 3.500,00 e la refusione delle spese difensive.

L'intermediario controdeduce che: la carta di credito n. *1007 prevedeva l'utilizzo per l'acquisto di beni e servizi con pagamento mediante addebito diretto in conto corrente; nel mese di settembre 2025, i sistemi creditizi rilevavano un utilizzo della carta anomalo, in particolare in riferimento a transazioni on-line per pagamenti tramite il servizio P*P*; in data 15.09.2025, il Servizio Crediti provvedeva a contattare telefonicamente la cliente, informandola del corretto utilizzo della carta; nella medesima occasione la cliente confermava che le transazioni P*P* di cui sopra erano indirizzate ad un account a sé riferibile; inoltre, la cliente avvertiva che il pagamento del saldo mensile riferibile a ottobre non sarebbe andato a buon fine, e pertanto sarebbe stato respinto dalla Banca delegata. In data 18.09.2025 il Servizio Crediti provvedeva alla temporanea sospensione della carta; decideva, dopo accurata

analisi, di recedere dal rapporto contrattuale, come anticipato telefonicamente e comunicato con raccomandata inviata in data 03.10.2025. Dichiara legittima la richiesta del saldo debitore relativo al pagamento, non ricevuto, dell'estratto conto prodottosi per la mensilità di ottobre 2025; che non può trovare accoglimento la richiesta di risarcimento in quanto la condotta dell'intermediario è corretta.

Chiede il rigetto del ricorso.

La cliente replica che: il mancato pagamento non costituisce la causa originaria del recesso, ma un evento successivo, derivante dalla decisione unilaterale dell'intermediario di interrompere il rapporto; l'intermediario non fornisce giustificazione alcuna in merito alla mancata risposta nei termini ai reclami presentati dalla cliente né all'invio di reiterati solleciti e preavvisi di segnalazione; non vi era alcuna difficoltà o volontà di non saldare il conto, nel contatto telefonico aveva esclusivamente manifestato la preoccupazione che l'addebito potesse non andare a buon fine a causa della richiesta di modifica dell'IBAN di appoggio, operazione per la quale veniva indicato un tempo tecnico di circa 14 giorni; la Carta veniva sospesa immediatamente a seguito di operazioni effettuate tramite P*P* in favore di amici e familiari, operazioni regolarmente autorizzate dal sistema e mai in precedenza segnalate come vietate.

L'intermediario controreplica che: la carta è stata definitivamente revocata solo in data 05.01.2026, come riportato inoltre dalla comunicazione inviata alla cliente; è provato che la cliente abbia inoltrato un primo reclamo in data 3.10.2025 riscontrato dall'Ufficio Reclami in data 16.10.2025 e successivamente abbia formulato e notificato reclamo in data 10.11.2025, anch'esso riscontrato dall'Ufficio Reclami in data 24.11.2025.

DIRITTO

La cliente contesta la legittimità della sospensione della carta di credito prima e del recesso dal relativo contratto poi esercitato dall'intermediario e la connessa richiesta di pagamento immediato di € 2.754,60. Sostiene che la decisione dell'intermediario sia stata motivata dall'impiego dello strumento di pagamento per effettuare trasferimenti di denaro tramite P*P* a familiari; uso non espressamente vietato dalle condizioni contrattuali.

Al rapporto oggetto del presente ricorso è applicabile il D. Lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, come modificato dal D. Lgs. n. 218/2017 di attuazione della direttiva 2015/2366/EU (PSD II), entrato in vigore il 13/01/2018. Ai sensi dell'art. 6, comma 2, del D. Lgs. 11/2010, il contratto quadro relativo alla prestazione dei servizi di pagamento *“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: a) la sicurezza dello strumento; b) il sospetto di un suo utilizzo fraudolento o non autorizzato; 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”*.

Il successivo comma 3 specifica che *“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”*.

Secondo la descrizione del servizio offerto riportata nel testo contrattuale, è possibile utilizzare la carta esclusivamente presso esercizi convenzionati: l'utilizzo fattone dalla cliente, sebbene non espressamente vietato, non figura tra gli usi consentiti. L'art. 29 del contratto prevede la possibilità di sospendere l'utilizzo della carta in qualsiasi momento con giustificato motivo; il successivo art. 31.2 consente la revoca della carta in presenza di giustificato motivo, con effetto immediato, dandone comunicazione al momento della revoca.

Il 18.09.2025, l'intermediario inviava la lettera di sospensione ai sensi dell'art. 29 del regolamento con la quale si dava conto alla cliente della necessità di espletare verifiche in ordine alla sua posizione

finanziaria relativa al conto carta; a seguito delle verifiche svolte, decideva di recedere ai sensi dell'art. 31.2 del regolamento, dandone comunicazione con raccomandata inviata in data 3.10.2025, di cui è copia in atti. La decisione di recesso è motivata richiamando la doverosa costante attività di monitoraggio. In particolare, l'intermediario precisa che tale attività consiste in un aggiornamento costante delle informazioni finanziarie, 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; precisa, dunque, che le ragioni del recesso sono legate agli esiti concreti delle verifiche periodiche volte a monitorare la congruità delle spese effettuate con la carta rispetto alla valutazione iniziale. Allega a tal fine copia dell'estratto conto dal quale risulta in effetti un numero significativo di disposizioni a favore di titolari di P*P* (4 operazioni il 15.09 e 20 operazioni il 14.09 da € 50,00 ciascuna); circostanza che, come rileva l'intermediario in sede di controdeduzioni, concorre con altre risultanze ad avere determinato la decisione di recedere dal rapporto. Appare pertanto legittimo il blocco cautelativo e il successivo recesso disposti dall'intermediario in conformità alle disposizioni contrattuali. Né rilievi possono essere mossi in merito alle modalità con le quali simili azioni sono state poste in essere, avendo l'intermediario provveduto a informare tempestivamente la cliente. Il Collegio rigetta pertanto la domanda; rigetto che assorbe la richiesta risarcitoria.

Quanto alla domanda di "annullamento" della richiesta di pagamento relativa al saldo della carta di credito, dall'estratto conto risulta un importo dovuto di € 2.754,60. Dalla documentazione prodotta non emerge alcun elemento utile che confermi l'avvenuto pagamento da parte della cliente, la quale, peraltro, nulla dice in sede di repliche né adduce alcun motivo specifico a fondamento della propria determinazione di non voler pagare il saldo. Anche tale domanda, pertanto, va rigettata.

Con riferimento, infine, alla richiesta di cancellazione di eventuali segnalazioni presso banche dati (CAI e CRIF), la cliente non produce alcuna visura né altro supporto probatorio a fondamento. Poiché, secondo il consolidato orientamento dei Collegi, è onere del ricorrente provare la segnalazione di cui chiede la cancellazione ex art. 2967 c.c., la domanda va rigettata.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE