

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) BENEDETTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) GIGLIOTTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) NERVI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) PERLINGIERI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIOVANNI PERLINGIERI

Seduta del 31/03/2026

FATTO

Con il ricorso del 20 ottobre 2025, la società ricorrente riferisce di gestire due strutture alberghiere e di essere convenzionata con la convenuta in qualità di *merchant*. Con nota del 13 giugno 2025 l'intermediario comunicava il recesso dal contratto di convenzionamento, con efficacia alla scadenza del termine di preavviso di sessanta giorni, senza indicazione di motivazioni ai sensi e per gli effetti dell'art. 11, lett. a, delle condizioni generali di contratto.

L'istante chiede di conoscere le ragioni alla base del recesso e la revoca del provvedimento, con ripristino del rapporto.

Con controdeduzioni dell'1 dicembre 2025, si costituisce la banca convenuta, per precisare che

- con la ricorrente correva un rapporto contrattuale finalizzato all'accettazione dei pagamenti effettuati con carte;
- all'esito di una valutazione interna, la banca si determinava nel recedere dall'accordo, con preavviso di 2 mesi, ai sensi di quanto previsto dall'art. 11, lett. a, delle condizioni generali di contratto, e provvedeva a formalizzare tale decisione con pec del 13 giugno 2025;
- con comunicazione dell'1 luglio 2025, la ricorrente inviava un reclamo, riscontrato con comunicazione del 22 luglio 2025, confermando la correttezza del recesso esercitato;
- la banca, a seguito delle valutazioni interne, reputava di non proseguire con il rapporto contrattuale e riteneva opportuno esercitare il diritto di recesso, comunicandolo nei termini contrattualmente previsti;
- alcune contestazioni della ricorrente risultano inammissibili, perché non attinenti a materie di competenza specifica dell'Arbitro Bancario Finanziario ma collegate a tematiche di rango pubblicistico

di spettanza dei competenti organi;

- nessun obbligo di motivazione è previsto nelle ipotesi di recesso *ad nutum*;
- è infondata ogni richiesta risarcitoria rispetto agli ipotetici scenari rappresentati dalla ricorrente, comunque non suffragati da alcun elemento probatorio.

La convenuta chiede quindi che sia accertata la legittimità della propria condotta, in quanto conforme alle previsioni contrattuali e che, per l'effetto, siano respinte integralmente le richieste avanzate con ricorso.

DIRITTO

La controversia ha a oggetto la richiesta di accertamento della illegittimità della condotta della banca per aver esercitato il diritto di recesso dalla relazione contrattuale con il cliente senza rendere adeguata motivazione.

In via preliminare, si precisa che, a un primo esame, la domanda del ricorrente sembrerebbe tesa a ottenere la condanna a un *facere* infungibile e dunque, secondo l'orientamento unanime di questo e degli altri Collegi territoriali, sarebbe inammissibile. Tuttavia, nell'ottica di una interpretazione estensiva dei poteri di riqualificazione della domanda attribuiti all'Arbitro Bancario Finanziario, anche alla luce della sua funzione sociale di strumento di ausilio che non presuppone conoscenze o assistenza tecnico-giuridica da parte del ricorrente, «*talvolta i Collegi ABF hanno preferito riqualificare domande volte ad ottenere una condanna ad un facere specifico, alla stregua di domande di accertamento della condotta illegittima tenuta dall'intermediario (Collegio di Roma, decisione n. 7741/2020; Collegio di Bologna, decisione n. 13375/2021)*» (Collegio di Bologna, decisione n. 4864 del 2023).

Seguendo questo orientamento, il Collegio ritiene di poter riqualificare la domanda come tesa all'accertamento della illegittimità della condotta dell'intermediario.

Nel merito, la società ricorrente, che gestisce una struttura alberghiera a cinque stelle, lamenta che l'intermediario convenuto esercitava il diritto di recesso dal contratto in essere tra le parti, un '*contratto di accettazione carte*', senza fornire alcuna motivazione; e chiede di conoscere le motivazioni poste alla base di tale decisione, oltre alla revoca della decisione, con ripristino del rapporto in essere.

Nei fatti, per come presentati dalle parti, con nota del 13 giugno 2025 l'intermediario comunicava alla società «*il recesso dall'Accordo di accettazione delle Carte [...] ai sensi dell'Art. 11 (a) dell'Accordo con un preavviso di sessanta giorni*». In sede di reclamo, la cliente chiedeva già di conoscerne le motivazioni, anche al fine di adottare eventuali misure correttive, specie se il recesso fosse stato legato a presunti inadempimenti e/o a nuove politiche aziendali, e facendo presente alla controparte la necessità del servizio di pagamento con carta per via del tipo di attività commerciale svolta. Con il riscontro, l'intermediario non forniva alcun chiarimento.

Nel ricostruire la regola convenzionale, viene all'evidenza l'art. 11 'Termini e Condizioni generali', ai sensi del quale «*[l'intermediario] potrà recedere in qualsiasi momento dall'Accordo mediante comunicazione scritta all'Esercizio con un preavviso di 2 (due) mesi, salva la facoltà di recesso con effetto immediato in caso di giustificato motivo e/o negli altri casi previsti dall'Accordo ovvero previsti ai sensi di legge*».

Si osserva, altresì, che l'esercizio del diritto di recesso nei contratti a tempo indeterminato (art. 1855 c.c.) è libero e, di per sé, insindacabile, non potendosi apprezzare, nel merito, le scelte economiche delle parti.

Tuttavia, conformemente al condivisibile orientamento della Corte di Cassazione, fatto proprio anche da questo Arbitro (per tutte, Collegio di Palermo, decisione n. 15535 del 2019), «*l'esercizio di una clausola che riconosca ad un contraente di recedere ad nutum dal contratto deve avvenire nel rispetto dei principi di buona fede e correttezza, anche al fine di riconoscere l'eventuale diritto al risarcimento del danno per l'esercizio di tale facoltà in modo non conforme a tali principi*» (Cass. civ., sez. III, n.

20106/2009)».

Quando l'intermediario esercita la sua libertà di porre termine a un rapporto di conto corrente con preavviso, il cliente ha comunque diritto di conoscerne le ragioni ed eventualmente di sollecitare un controllo giurisdizionale sulle stesse quando il recesso appaia sorretto, anche alla luce dell'analisi del contesto situazionale, da finalità contrarie a correttezza e buona fede (ad esempio, nell'ipotesi di lesione del divieto di *venire contra factum proprium*, o nel caso di intenti discriminatori, di boicottaggio, per esercitare pressioni sul cliente in relazione a vicende estranee al rapporto bancario, ecc.). Detto altrimenti, nei casi nei quali è concesso il diritto di recesso *ad nutum*, libertà di recedere significa che l'atto di chiusura del conto corrente non trova fondamento nell'esistenza di una giusta causa e perciò il recesso stesso è in via generale valido anche in assenza di eventi oggettivamente apprezzabili come 'giustificato motivo'; ciò non esclude, però, che, in forza della clausola di correttezza e buona fede nell'esecuzione del contratto (art. 1375 c.c.), nonché del principio di solidarietà (art. 2 cost.), l'intermediario debba esprimere le ragioni che l'hanno indotto a interrompere il rapporto a tempo indeterminato (Collegio di Napoli, decisione n. 2887 del 16, n. 3368 del 2017, n. 8022 del 2018, Collegio di Milano, decisione n. 7646 del 2017, Collegio di Bologna, decisione n. 12519 del 2017 e Collegio di Bari, decisione n. 12001 del 2017). Il recesso va esercitato con trasparenza e in modo da non arrecare danno alla controparte (Collegio di Napoli, decisione n. 181 del 2023).

Tutto ciò considerato, il Collegio si rifà all'orientamento maggioritario dell'Arbitro, secondo il quale la scelta dell'intermediario di sciogliersi dal vincolo contrattuale senza bisogno di alcuna motivazione specifica è in sé legittima (*ex multis* Collegio di Bari, decisione n. 3153 del 2022; Collegio di Bologna, decisione n. 6830 del 2021; Collegio di Torino, decisione n. 6830 del 2021; Collegio di Roma, decisione n. 1831 del 2017). Se il diritto di recesso *ad nutum* postula che l'atto di chiusura del rapporto trovi fondamento non nella ricorrenza di una giusta causa ma in quella di una pura e semplice volontà conforme della banca, equiparare la mancata motivazione del recesso a una violazione della buona fede significherebbe ammettere un sindacato sull'*an* del recesso, ciò che la legge e il contratto non paiono legittimare (*ex multis*, Collegio di Roma, decisione n. 10073 del 2018, ma anche Collegio di Torino, decisione n. 6830 del 2021). Tuttavia, l'accertamento del rispetto della clausola di buona fede da parte dell'intermediario passa attraverso una valutazione non tanto dell'*an* bensì soprattutto del 'modo' nel quale il recesso venga in concreto esercitato, anche in considerazione dell'affidamento eventualmente prodotto. È illegittimo, ad esempio, un recesso sorprendente, imprevisto e arbitrario ovvero del tutto irrazionale rispetto al comportamento che il cliente può ragionevolmente attendersi dall'intermediario.

Nel caso di specie, rileva, ai fini della valutazione, che l'intermediario convenuto operi attraverso un circuito di pagamento proprietario, ispirato a un modello a tre parti nel quale è lo stesso intermediario a gestire in via esclusiva anche il segmento dell'*acquiring*. Invero, il resistente ha in tempi recenti aperto all'*acquiring* indiretto, consentendo il convenzionamento di esercenti attraverso *partner* terzi.

Il punto pare rilevante perché l'intermediario è notoriamente operatore con rilevanti quote di mercato nel settore del turismo, soprattutto per i clienti statunitensi di fascia alta, e prevede anche programmi di promozione commerciale. Il recesso esercitato senza alcuna motivazione e senza indicare alternative è in sé idoneo ad arrecare alla società ricorrente che gestisce strutture alberghiere di lusso, in zona frequentata da cittadini americani, un significativo pregiudizio concorrenziale.

L'intermediario resistente non fornisce né in sede di riscontro al cliente né in sede di controdeduzioni alcuna indicazione sull'*acquiring* indiretto, sulle relative condizioni e sull'accessibilità per tale via ai programmi di promozione commerciale.

La condotta della resistente si connota, dunque, per sostanziale abusività. Tuttavia non è riportata in atti alcuna allegazione probatoria a supporto di eventuali pregiudizi subiti in conseguenza della determinazione commerciale della convenuta. A danni da risarcire non è mai fatto neppure mero richiamo nominale. Per queste ragioni, il ricorso non può essere accolto.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE