Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) BENEDETTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) MARIANELLO	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 06/05/2026

FATTO

Con il ricorso del 18 dicembre 2025, si riferisce che
- l'intermediario disponeva, in data 8 agosto 2025, la sospensione immediata delle carte di credito intestate alla ricorrente e preannunciava la revoca del rapporto contrattuale in modo improvviso e unilaterale, senza fornire alcuna motivazione specifica, senza contestare inadempimenti o insoluti e in assenza di presupposti oggettivi di rischio;
- la comunicazione formale del preavviso di revoca perveniva solo il 20 agosto 2025, quando le carte risultavano già bloccate da giorni, con conseguente sostanziale vanificazione del preavviso stesso;
- tale condotta avveniva in violazione dei principi di trasparenza, correttezza e buona fede contrattuale, nonché della normativa applicabile, arrecando alla ricorrente significativi disagi operativi e organizzativi e un ingiustificato pregiudizio personale e patrimoniale.

L'istante chiede pertanto a questo Collegio di accertare l'illegittimità della sospensione delle carte e del preavviso di revoca; dichiarare la violazione delle norme di legge e regolamentari applicabili da parte dell'intermediario; ordinare all'intermediario il ripristino dell'operatività delle carte o, in subordine, l'adozione di misure proporzionate adeguatamente motivate; disporre il rimborso del contributo versato dal ricorrente per la presente procedura, nonché valutare il riconoscimento di un indennizzo equitativo per i disagi e i danni subiti.

Con controdeduzioni del 2 febbraio 2026, si costituisce la banca convenuta, precisando che
- la ricorrente diveniva titolare di due carte di credito a seguito di richieste sottoscritte con relativi moduli,

rispettivamente in data 4 novembre 2017 e 8 novembre 2023;
- tali carte prevedevano l'utilizzo per l'acquisto di beni e servizi con pagamento mediante addebito diretto in conto corrente, come indicato nel regolamento generale;
- si rendeva necessaria una valutazione del rischio sul credito aggiornata in merito alla posizione delle carte sulla base delle informazioni assunte attraverso visura camerale aggiornata, dalla quale era emerso che sulla società era pendente un Procedimento Unitario ai sensi del Codice della crisi d'impresa e dell'insolvenza;
- la banca provvedeva dunque a sospendere l'operatività della carta, avendo ravvisato un aumento del rischio sul credito, esercitando contestualmente il diritto di recesso dal rapporto contrattuale con preavviso di sessanta giorni, in conformità alle disposizioni contrattuali applicabili;
- tali determinazioni venivano formalizzate mediante apposite comunicazioni inviate a mezzo raccomandata in data 8 agosto 2025;
- la ricorrente presentava un primo reclamo in data 20 agosto 2025, con oggetto diverso rispetto alle doglianze formulate nel ricorso, limitandosi a contestare generiche interruzioni del servizio e non la sospensione delle carte o il recesso dal rapporto, che sarebbero stati invece riportati in ulteriori reclami, inoltrati solo nei mesi di dicembre 2025;
- tale difformità determina l'inammissibilità del ricorso;
- i reclami trasmessi nel dicembre 2025 erano presentati in prossimità o successivamente al deposito del presente ricorso, senza il rispetto del termine di sessanta giorni previsto per consentire all'intermediario di fornire riscontro, con conseguente ulteriore profilo di inammissibilità per mancata previa e corretta attivazione del procedimento di reclamo;
- la banca forniva comunque risposte tempestive e complete a tali comunicazioni, nei termini previsti dalla normativa di settore;
- con riferimento alla richiesta di ripristino dell'operatività delle carte, la domanda è inammissibile, trattandosi di una pretesa avente ad oggetto un *facere* infungibile, mirata a ottenere una pronuncia di natura costitutiva;
- i regolamenti contrattuali prevedono espressamente la facoltà di sospendere l'utilizzo delle carte in presenza di un giustificato motivo; tali attività di monitoraggio rientrano nelle ordinarie prassi di gestione del rapporto e sono finalizzate alla prevenzione di situazioni di rischio;
- analogamente, quanto al recesso, il contratto consente la risoluzione del rapporto con preavviso, senza obbligo di motivazione;
- la domanda risarcitoria è priva di allegazione probatoria.

La banca chiede che il ricorso sia dichiarato inammissibile o, in subordine, integralmente rigettato in quanto infondato.

Il 19 febbraio 2026, la ricorrente presenta memorie di replica, per chiarire che la controversia non attiene alla legittimità astratta del recesso *ad nutum*, bensì alle modalità concrete del suo esercizio, avvenuto mediante una sospensione immediata delle carte che ha sostanzialmente svuotato di contenuto il preavviso contrattuale di sessanta giorni. Contesta le eccezioni di inammissibilità, rilevando la sostanziale coincidenza tra reclamo e ricorso, e deduce che le motivazioni addotte dall'intermediario, fondate su generiche valutazioni interne di rischio e non profittabilità, siano prive di specificità e verificabilità. Evidenzia inoltre che lo storno successivo delle quote annuali costituisce comportamento contraddittorio e implicita conferma della non fruibilità del servizio, ribadendo la violazione dei principi di buona fede, proporzionalità e tutela dell'affidamento, nonché la sussistenza dei presupposti per il riconoscimento di un indennizzo equitativo per il disservizio subito.

Con controrepliche dell'11 marzo 2026, l'intermediario insiste nel contestare integralmente le deduzioni della ricorrente e si riporta a quanto già esposto nel precedente scritto difensivo.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

DIRITTO

La controversia ha a oggetto la richiesta di accertamento della illegittimità della condotta della banca in relazione al blocco di alcune carte di pagamento.
In via preliminare, occorre pronunciarsi sull'eccezione di inammissibilità del ricorso sollevata dalla banca convenuta per mancata corrispondenza tra oggetto del reclamo e oggetto del ricorso.
La società inviava all'intermediario molteplici reclami, il primo datato 20 agosto 2025, con il quale si lamentava la mancata esecuzione di addebiti diretti (*rectius*, la sospensione del servizio) e veniva avanzata una richiesta risarcitoria. I reclami successivi sono posteriori alla data di presentazione del ricorso e quindi non rilevanti ai sensi delle vigenti Disposizioni sul funzionamento dell'Arbitro Bancario Finanziario.
Secondo la ricostruzione della banca, il ricorso non sarebbe validamente presentato con riferimento al recesso, contestato solo con il reclamo di dicembre.
Limitatamente a questa domanda, l'eccezione di inammissibilità deve essere accolta. Si rileva la sostanziale coincidenza tra le doglianze formulate nel reclamo e nel ricorso soltanto per quanto riguarda il blocco delle carte e il preavviso di revoca.
Sempre in via preliminare, occorre pronunciarsi sull'eccezione di inammissibilità sollevata dalla banca per il carattere costitutivo della domanda, riconducibile all'ottenimento un *facere* infungibile.
L'orientamento consolidato dei Collegi esclude che l'Arbitro possa emettere pronunce con carattere costitutivo; si è anche ulteriormente specificato come sia precluso ordinare all'intermediario un *facere infungibile*, ove questo implichi valutazioni di merito creditizio rientranti nella sua insindacabile libertà d'iniziativa economia e di autonomia privata.
Tuttavia, la domanda della ricorrente è volta a ottenere non solo il ripristino dell'operatività delle carte, ma anche l'accertamento dell'illegittimità della condotta di controparte e il riconoscimento di un indennizzo per il disservizio subito.
Ciò considerato, l'eccezione non può essere accolta.
Nel merito, dalla ricomposizione dei fatti operata dalle parti emerge che, con due comunicazioni datate 8 agosto 2025, la banca provvedeva a bloccare le carte intestate alla società ricorrente e a inviare preavviso di recesso. Tale ultima comunicazione risulta ricevuta dalla ricorrente in data 20 agosto 2025. In pari data, la società presentava reclamo all'intermediario, che faceva pervenire risposta negativa il successivo 5 settembre. In data 9 ottobre 2025, l'intermediario invia notizia relativa all'esercizio del diritto di recesso, e il 5 dicembre 2025 inviava una nuova comunicazione relativa al blocco delle carte.
Con il ricorso, la società lamenta che l'intermediario avrebbe provveduto a sospendere le carte di credito senza un adeguato preavviso e senza un giustificato motivo.
Entrambi i regolamenti generali (rispettivamente, artt. 29 e 33 – '*Sospensione della carta*') agli atti prevedono la facoltà della banca di sospendere l'utilizzo della carta nonché i servizi collegati alla stessa in qualsiasi momento e con effetto immediato qualora sussista un giustificato motivo, nonché la facoltà di comunicare al titolare la sospensione della carta, se possibile, prima della sospensione stessa oppure successivamente, nel più breve termine possibile:
Invero, di là dalla particolare previsione contrattuale, che prevede poteri troppo ampi in capo alla banca, la sospensione dello strumento di pagamento è prevista e disciplinata dall'art. 68 della direttiva PSD2, recepito in Italia dall'art. 6, d.lg. n. 11 del 2010, che – a tutela della continuità dei servizi di pagamento – tipizza i casi nei quali è consentito il blocco. In particolare, il «*contratto quadro può prevedere il diritto*

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

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*».
Quanto alla comunicazione della sospensione, questa veniva inviata nel giorno del blocco carta, ovvero l'8 agosto 2025 ed era ricevuta dalla ricorrente il successivo 20 agosto. Non era specificato il motivo della sospensione, che rimaneva inespresso anche nella successiva corrispondenza indirizzata dall'intermediario in risposta ai reclami del ricorrente.
Soltanto in sede di controdeduzioni e di controrepliche nel corso di questo procedimento, la banca chiarisce di aver sospeso la carta in via cautelativa, a causa dell'aumento del rischio di insolvenza da parte della società ricorrente, rilevato in base a una valutazione interna del rischio di credito dovuto all'accesso a una procedura di accordo di ristrutturazione del debito.
Il difetto informativo integra violazione dei doveri contrattuali, assunto che il diritto di sospendere l'utilizzo della carta nonché i servizi a essa collegati è espressamente subordinato alla presente di un giustificato motivo dalla regola convenzionale.
Tuttavia, la richiesta risarcitoria non è supportata da allegazione probatoria.
Come precisato dal Collegio di Coordinamento (decisione n. 1642 del 2019), «[…] *spetta al cliente il risarcimento del danno patrimoniale, la cui sussistenza ed entità egli sia in grado di dimostrare, nonché del danno non patrimoniale, la cui sussistenza non è* in re ipsa*, ma deve essere provata anche facendo ricorso a presunzioni semplici e a nozioni di comune esperienza; in tal caso si potrà ricorrere alla liquidazione equitativa ma rimane onere della parte ricorrente indicare al Collegio idonei elementi di valutazione*». Il diritto al risarcimento del danno, infatti, «*non è riconosciuto con caratteristiche e finalità punitive, ma in relazione all'effettivo pregiudizio subito dal titolare del diritto leso, (Cfr. Cass. civ., sez. I, 08-02- 2012, n. 1781; Cass. civ., sez. III, 19- 01-2007, n. 1183),* [talché] *la scorrettezza della condotta del convenuto (nel caso di specie si deve se del caso parlare di colpa per negligenza) non è sufficiente a fondare un credito risarcitorio il quale può costituire giusta causa di uno spostamento patrimoniale solo quando l'attribuzione al danneggiato di una somma di denaro sia diretta ad eliminare le conseguenze del danno subìto*» (Collegio di Coordinamento, decisione n. 3089 del 2012).
La ricorrente non produce documentazione o allegazioni specifiche da cui possano evincersi i danni lamentati e la congruità della relativa quantificazione.
Inoltre, il costante orientamento della Corte di Cassazione (Sez. un. n. 26972 del 2008), da sempre seguito dai Collegi di questo Arbitro (v., per tutte, Collegio di Napoli, decisione n. 10363 del 2022), esclude la tutela risarcitoria dei 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.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE