

# Mancata accettazione delle nuove Condizioni generali (CG) da parte della cliente

Oggetto: **Varia** Numero del caso: **2017/23**

Non essendo d'accordo con le nuove Condizioni generali (CG) inviatele dalla banca, a fronte del rifiuto della banca di mantenere in vigore le CG fino ad allora applicabili alla relazione bancaria, la cliente si è rivolta all'Ombudsman. Dopo aver esaminato la documentazione, l'Ombudsman, non ha potuto determinare alcuna pretesa giuridicamente fondata della cliente riguardo al mantenimento delle CG esistenti. Nella sua decisione, egli ha indicato alla cliente le possibilità a sua disposizione.

Dopo aver ricevuto le nuove CG della banca, la cliente le aveva comunicato l'intenzione di attenersi ai termini del contratto vigenti. La banca aveva respinto la richiesta, aggiungendo che le nuove CG sarebbero entrate in vigore il 1 giugno 2017 e che questo le era consentito ai sensi della cifra 6 delle CG, in cui si riservava il diritto di apportare delle modifiche in qualsiasi momento. Questa clausola prevedeva infatti che simili modifiche potevano essere comunicate al cliente in via circolare o con un'altra modalità adeguata. In caso di mancata disdetta della relazione da parte del cliente, la banca le avrebbe ritenute approvate.

Di conseguenza la cliente ha chiesto l'intervento dell'Ombudsman. A suo avviso non era tenuta ad accettare la risposta della banca, come le era stato inoltre confermato da un servizio di consulenza giuridica gratuito. Per contro, la cliente non ha indicato cosa non le confacesse di preciso nelle nuove CG.

Secondo l'Ombudsman, una revisione delle CG costituisce una modifica contrattuale che richiede l'accordo di entrambe le parti contrattuali. Pertanto, un cliente ha il diritto di rifiutarla. Un'altra questione che si pone, tuttavia, è cosa accade nel caso in cui il cliente non sia disposto ad accettare le modifiche.

Le CG vigenti fino ad allora limitavano le facoltà di scelta del cliente. La cifra 6 delle CG richiamata dalla banca, prevedeva che se il cliente non disdice la relazione oppure continua ad avvalersi dei servizi della banca, le modifiche che gli sono state comunicate sono ritenute accettate. Per contro, non era previsto che il cliente potesse continuare a beneficiare dei servizi della banca senza approvare le modifiche contrattuali. Di conseguenza, ai sensi delle disposizioni contrattuali, la cliente aveva solo due opzioni: rinunciare ai servizi della banca o approvare le nuove CG. Nel caso in esame, l'Ombudsman non ha potuto assodare l'esistenza di un diritto al mantenimento delle CG precedenti. A suo avviso, questa clausola contrattuale era conforme con le norme sul mandato, applicabili ai servizi bancari. Esse prevedono infatti che ogni mandato può essere revocato o disdetto in qualsiasi momento, sia dal mandante, sia dal mandatario (art. 404 cpv. 1 CO). Inoltre, nessuno può essere costretto a instaurare o mantenere una relazione contrattuale a condizioni che non lo soddisfano. Questo principio fondamentale della cosiddetta autonomia privata, risp. della libertà contrattuale, vale sia per le persone fisiche, sia per le imprese.

Pertanto all'Ombudsman non è restato altro che consigliare alla cliente di decidere se accettare le nuove CG oppure rescindere la relazione e rivolgersi alla concorrenza. Nella sua decisione egli ha comunque comunicato alla cliente che qualora a suo avviso le nuove CG avessero previsto delle condizioni illegali, restava a sua disposizione. In tal caso, come previsto dai principi applicabili alla procedura di mediazione davanti all'Ombudsman, la cliente avrebbe comunque prima dovuto rivolgersi alla banca per ottenere una presa di posizione scritta.

