

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) BARENGHI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) SPENNACCHIO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) D'ANGELO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIUSEPPE SPENNACCHIO

Seduta del 26/01/2026

FATTO

Con ricorso in data 12 settembre 2025, preceduto da reclamo del 13 maggio 2025, la parte ricorrente ha affermato che in data 10 maggio 2025, mentre era in vacanza negli Stati Uniti, alle ore 23:45 circa, riceveva una notifica mediante sms con la quale l'intermediario le comunicava che era stata negata l'autorizzazione all'acquisto, con la propria carta di credito, di alcuni biglietti per assistere ad una partita di basket. Fin dal momento dell'atterraggio aveva iniziato ad utilizzare le proprie carte per effettuare alcuni pagamenti.

Prima della partenza aveva provveduto a verificare, tramite l'app dell'intermediario, che le carte fossero operative in tutto il mondo e per tutte le tipologie di pagamento. Per festeggiare l'anniversario con la moglie, aveva deciso di acquistare i biglietti per una partita di un evento sportivo in programma il giorno stesso.

E' andato sul sito ufficiale della squadra per effettuare l'acquisto ed ha confermato il pagamento cliccando sulla notifica ricevuta. Nonostante ciò, il pagamento veniva bloccato dall'intermediario.

Tentava di effettuare l'acquisto con le altre carte ma, nuovamente, il pagamento non andava a buon fine. Riceveva un sms dall'intermediario che lo invitava a contattare il servizio clienti.

Chiamava il servizio clienti dal quale veniva a sapere che erano scattati blocchi automatici in quanto si trovava negli USA. Dopo aver confermato all'operatore che si trovava all'estero e che quindi avrebbe avuto necessità di effettuare anche altre operazioni, otteneva la riattivazione delle carte.

Procedeva nuovamente al tentativo di acquisto degli ultimi biglietti disponibili, il cui costo era nel frattempo aumentato da \$ 1.080,00= a \$ 1.420,00=. Di nuovo, nonostante l'autorizzazione, il pagamento (effettuato sia con la carta di credito che con le carte di debito) non andava a buon fine in quanto bloccato dall'intermediario.

Contattava una seconda volta il servizio clienti, dal quale veniva a sapere che erano scattati dei blocchi "di griglia" automatici a causa del tentativo di acquisto negli USA. Veniva effettuato nuovamente lo sblocco ma non riusciva più ad acquistare i biglietti in quanto nel frattempo esauriti.

In data 12 maggio 2025, durante il rifornimento dell'autovettura noleggiata, si è trovato nell'impossibilità di fare il pieno in quanto il pagamento elettronico veniva rifiutato con riferimento alle varie carte a propria disposizione. Le carte venivano rifiutate anche più tardi, una volta arrivato in albergo.

Contattava per la terza volta il servizio clienti, il quale gli riferiva nuovamente che il blocco della carta di credito era causato dai blocchi "di griglia", mentre le carte di debito non avevano operato per insufficienza di fondi. Ha insistito, dunque, per l'accoglimento del ricorso, sottolineando che l'operatore dell'intermediario resistente, contrariamente a quanto constatato successivamente, lo aveva rassicurato sulla riattivazione delle carte. La parte ricorrente ha spiegato articolate conclusioni chiedendo all'ABF un risarcimento del danno pari alla somma di €. 7.000,00=, comprensivo di danni morali subiti, in termini di stress e di tempo perso, nonché di costi necessari per tornare negli USA in modo da poter regalare a sua moglie i biglietti per la partita cui non aveva potuto assistere a causa della condotta scorretta dell'intermediario.

L'intermediario resistente ha rilevato che, in data 13 maggio 2025, la parte ricorrente ha proposto reclamo. Ha spiegato articolate conclusioni chiedendo:

- di dichiarare inammissibile il ricorso per la parte di contestazioni formulate al fine di domandare il risarcimento del danno morale o esistenziale;
- nel merito, di dichiarare inaccoglibile il ricorso, in quanto immotivato ed infondato, in fatto ed in diritto, e di respingere la richiesta di risarcimento del danno patrimoniale, per assenza di prova e per la piena legittimità delle misure di sicurezza adottate.

In sede di repliche, parte ricorrente ha svolto alcune precisazioni, insistendo nella domanda risarcitoria per complessivi €. 7.000,00= a titolo di danno patrimoniale e non patrimoniale.

DIRITTO

L'intermediario ha preliminarmente eccepito la parziale inammissibilità del ricorso per quanto concerne la domanda di risarcimento del danno morale o esistenziale, in quanto l'Arbitro Bancario Finanziario non avrebbe competenza in materia di danni non patrimoniali, mentre essa sarebbe limitata esclusivamente alle controversie aventi ad oggetto diritti patrimoniali certi e determinati derivanti da operazioni o servizi bancari e finanziari. Occorre quindi vagliare l'eccezione di inammissibilità della domanda risarcitoria sotto questo profilo.

Il Collegio rileva che, in assenza di preclusioni normative sulla competenza dell'ABF a liquidare il danno non patrimoniale, la competenza dell'Arbitro ad accertare la sussistenza di tale tipo di danno è stata attestata dal Collegio di Coordinamento, con decisione n. 8089/2024, pur rilevando che la relativa "*sussistenza non è in re ipsa, ma deve essere provata anche facendo ricorso a presunzioni semplici e a nozioni di comune esperienza*". Le ragioni sottese alla istituzione dell'ABF depongono per un approccio di tipo sostanziale alle questioni portate all'attenzione dell'Arbitro, anche tenuto conto della

circostanza per cui il ricorso può essere presentato, come nel presente caso, senza l'ausilio di un procuratore.

Il ricorso, come confermato dal ricorrente nelle repliche, attiene alla legittimità dei continui blocchi delle proprie carte di pagamento e, dunque, del comportamento dell'intermediario. Il blocco delle carte oggetto di controversia è disciplinato dal d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, modificato a seguito dell'entrata in vigore del d.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218, di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, nonché adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta.

La domanda avanzata con il ricorso, volta ad ottenere spiegazioni in ordine al blocco cautelativo delle carte ed il risarcimento dei danni conseguenti, quantificati nella somma di €. 7.000,00=, risulta fondarsi sulle medesime circostanze di fatto già portate a conoscenza dell'intermediario nella fase del reclamo. Nel caso di specie parte ricorrente ha allegato al ricorso diversi messaggi inoltrati dall'intermediario resistente nel maggio 2025, a mezzo dei quali veniva comunicato il blocco, asseritamente arbitrario, delle sue carte, lamentando quanto ciò abbia comportato per la stessa un rilevante danno, non avendo trovato, tale situazione, una rapida soluzione.

Secondo le dichiarazioni rese da parte ricorrente nel ricorso a sostegno della richiesta di risarcimento, il blocco degli strumenti di pagamento le ha creato l'impossibilità di assistere ad una partita di NBA, la difficoltà ad effettuare rifornimento, rimanendo bloccata con l'automobile, e la difficoltà di effettuare il check-in in albergo. Le evidenze in atti attestano che sono stati bloccati alcuni pagamenti, tra i quali, in particolare, quelli finalizzati all'acquisto di biglietti per una partita di basket.

Con riferimento alle specifiche ragioni del blocco delle carte nel caso di specie, l'intermediario risulta aver dato adeguata prova della circostanza che esso è avvenuto in forza dei propri sistemi di sicurezza che monitorano in modo continuo le operazioni effettuate con le carte dei propri clienti, con l'obiettivo di intercettare tempestivamente eventuali utilizzi non autorizzati. Ha altresì chiarito che tali misure rappresentano strumenti di tutela a beneficio sia dei clienti sia dell'intero sistema dei pagamenti e sono fortemente raccomandate dalla normativa europea, che impone una stretta collaborazione tra operatori ed utenti per garantire la sicurezza dei servizi di pagamento. A sostegno di quanto dichiarato, l'intermediario ha prodotto le collegate evidenze documentali costituite dai log dei pagamenti effettuati "senza materialità della carta" e degli "utilizzi della carta fisica". Tali comportamenti anomali avrebbero determinato l'automatica attivazione dei protocolli di sicurezza e la conseguente temporanea inibizione dell'utilizzo *on line* delle carte.

Con particolare riferimento alla mancata autorizzazione al momento del *check-in*, la parte resistente ha riferito che il blocco è intervenuto in quanto la carta utilizzata era stata appena tokenizzata in una località significativamente distante dal domicilio del titolare, circostanza che ha generato un ulteriore *alert* di sicurezza. Da ultimo, l'intermediario ha evidenziato che non risultano i presunti tentativi di pagamento del carburante indicati dal ricorrente e che, viceversa, l'unica carta che è stata utilizzata fisicamente dall'istante, anche per rifornimenti carburante, non ha subito alcuna limitazione, trattandosi di transazioni *card present*.

Così definito e circoscritto il *thema decidendum*, il Collegio rileva che, dalla documentazione in atti e dalle concordi affermazioni delle parti, risulta pacifico che:

- alcune operazioni con le carte di cui era titolare il ricorrente venivano cautelativamente bloccate dall'intermediario resistente in data 10 maggio 2025;

- parte ricorrente, subito dopo aver riscontrato l'impossibilità di effettuare il pagamento, ha effettuato diverse telefonate al servizio clienti dell'intermediario, contestando tale misura e chiedendo il ripristino dell'operatività delle carte;
- dall'e-mail in data 10 maggio 2025 si ricava documentalmente il dato secondo cui, subito dopo il blocco della prima delle operazioni di pagamento, l'intermediario avesse riferito al cliente, per le vie brevi, della necessità che prendesse contatto per comunicazioni "importanti" relative alla sua carta;
- la banca resistente risulta aver effettuato lo sblocco allorché, tuttavia, non vi era più possibilità per il cliente di effettuare l'acquisto dei biglietti cui il pagamento era destinato. Per quanto attiene al mancato acquisto dei biglietti della partita di basket, si evidenzia che alle ore 23:43:36 del 10 maggio 2025 risultano due tentativi di pagamento con la carta n. ***768, non andati a buon fine, di €. 1.061,19=.

In ordine, dunque, alla domanda principale, valutato che l'intermediario ha provato che erano stati effettuati diversi accessi all'area personale del cliente, tramite app, provenienti da località geografiche molto distanti rispetto a quelle abituali, resta il fatto che il cliente, dopo aver contattato il servizio clienti per chiedere lo sblocco della carta, ha comunicato che si trovava negli USA e che avrebbe effettuato ulteriori pagamenti dall'estero. La situazione si sarebbe poi risolta grazie all'intervento della filiale di riferimento del ricorrente la quale, informata della problematica, avrebbe poi provveduto a contattare l'intermediario resistente.

Lo sblocco dell'operatività della carta risulta, quindi, effettuato a distanza di oltre un'ora dal momento del blocco, allorché i biglietti non potevano più essere acquistati in quanto esauriti. Il Collegio ritiene, in definitiva, che la condotta mantenuta dall'intermediario, originariamente ispirata alla condivisibile finalità di porre in essere sistemi di sicurezza adeguati a prevenire frodi a carico degli strumenti di pagamento, si sia rivelata, poi, inefficiente nella misura in cui non è stato in grado di porre rimedio concretamente all'apposizione di blocchi automatici, nonostante il cliente (circostanza non contestata dallo stesso intermediario) avesse più volte confermato la genuinità delle operazioni di cui veniva negata l'autorizzazione.

Così facendo l'intermediario ha arrecato sicuramente un danno al ricorrente, che ha perso la possibilità di utilizzare lo strumento di pagamento per effettuare determinate operazioni di acquisto.

La parte ricorrente ha chiesto il risarcimento del danno subito, quantificato in €. 7.000,00=, comprensivo sia del danno morale per non aver potuto assistere alla partita di NBA, sia dei costi necessari per tornare negli USA ed acquistare i biglietti per l'evento.

Si segnala che, con riferimento al mancato pagamento presso l'hotel ed alla presunta impossibilità di effettuare il pagamento presso la stazione di benzina, non sembrerebbero essersi verificati danni specifici, se non il disagio di aver dovuto contattare l'intermediario per ottenere la riattivazione delle carte. Si richiama in proposito l'orientamento del Collegio che ha costantemente chiarito come non siano risarcibili i meri disagi e fastidi.

Per le ragioni compiutamente rappresentate il ricorso può, pertanto, trovare parziale accoglimento, ritenendo il Collegio di poter determinare, in via equitativa, il danno subito dal ricorrente nella misura di €. 500,00=.

P.Q.M.

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 500,00.

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 alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE