

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

Parte ricorrente, dopo aver inutilmente esperito reclamo in data 12 agosto 2025, riferiva le seguenti circostanze che si possono così in sintesi ricapitolare:

- in data 28 giugno 2025, utilizzando la carta di credito collegata emessa dalla banca resistente e collegata al conto corrente di cui è titolare, prenotava con una compagnia un noleggio di un'autovettura in Turchia, ad Istanbul, prepagando €. 548,43=;
- prima del viaggio, verificava presso la banca che la Turchia fosse inclusa tra i profili di utilizzo della carta e che le funzioni di pagamento per il paese di destinazione fossero autorizzate, procedendo altresì cautelativamente all'innalzamento del plafond di spesa ad €. 4.000,00=;
- tuttavia, in data 23 luglio 2025, al momento del ritiro dell'auto, il pagamento del deposito cauzionale di €. 300,00= veniva rifiutato ripetutamente sia dal circuito di noleggio presso cui era stata fatta la prenotazione sia da altra compagnia di noleggio;
- ipotizzava, quindi, che ciò dipendesse da un blocco operato dalla banca che impediva la conclusione positiva dell'operazione ed attivava l'assistenza mettendosi in contatto con l'intermediario sia telefonicamente sia tramite invio di un reclamo in app, spiegando la situazione;

- tuttavia il servizio assistenza della banca, cui si era rivolto, si limitava ad evidenziare l'assenza di problemi, escludendo l'ipotesi di un blocco di sicurezza da lui prospettato e rispondendo, tramite app, "*non esiste*";
 - solo al suo rientro in Italia si avvedeva che la banca aveva definitivamente bloccato le richieste di pagamento, senza fornirgli alcuna informazione al riguardo ai sensi dell'art. 6, d.lgs. n. 11/2010;
 - il blocco della carta causava notevoli disagi economici, legati all'impossibilità di noleggiare l'auto che lo costringeva a sostenere ulteriori spese per garantire la prosecuzione del suo viaggio, quali voli interni, hotel e trasporti alternativi, per un importo complessivo pari ad €. 920,62=;
 - la banca, avvisata della circostanza tramite due diversi canali ufficiali, non lo metteva nella condizione di poter risolvere il problema;
 - ignorava le ragioni del blocco, che non erano mai state ufficialmente comunicate, ma la resistente respingeva le sue richieste di rimborso, affermando come i meccanismi di blocco fossero stati operati per tutelarla, sebbene tale blocco abbia, di fatto, costituito un'inadempienza contrattuale della banca stessa.
- Spiegava conclusioni chiedendo all'ABF il risarcimento del danno patrimoniale subito a causa del blocco, pari ad €. 920,62=.
- Nel costituirsi con controdeduzioni, l'intermediario resistente deduceva le proprie ragioni, che possono, negli aspetti essenziali, essere così riassunte:
- il ricorrente è titolare di un conto corrente, abilitato al servizio di *internet banking*, cui è collegata una carta di credito;
 - all'esito delle verifiche, comunicava al cliente nel riscontro al reclamo che, poiché il pagamento di €. 301,18= disposto presso la società di noleggio di Istanbul in data 23 luglio 2025, alle ore 11:09, non era stato effettuato su commercio elettronico sicuro, non veniva permesso al titolare;
 - successivamente alla ricezione della richiesta di pagamento, il controllo sulla sicurezza del medesimo è stato effettuato dai circuiti di pagamento e non dalla banca;
 - non può essere contestata la legittimità del servizio 3DSecure, che si avvale di due fattori di identificazione dell'utente, consentendo l'adeguamento agli standard tecnici di sicurezza dettati dalla normativa, ed è adottato a tutela del cliente;
 - con riferimento ai sistemi della banca, è stata ottenuta la certificazione ISOIEC 27001, in grado di offrire massimi livelli di sicurezza;
 - nel merito, il mancato perfezionamento dell'operazione di pagamento non è da attribuire ad un malfunzionamento dei sistemi della banca, ma ad un presidio di sicurezza, adottato nell'interesse della clientela;
 - l'operatività di tale carta, sospesa in via cautelativa per la transazione negata, è regolarmente ripresa nella data del 23 luglio 2025 ed anche successivamente, come evincibile dall'estratto conto della stessa;
 - la domanda di risarcimento del danno va dichiarata infondata, non sussistendo alcuna responsabilità della banca per quanto accaduto;
 - ha fornito al cliente un riscontro circa le motivazioni sottostanti al blocco della carta, mentre grava in ogni caso sul ricorrente dare la prova non solo del danno, ma anche della sua riconducibilità al fatto del debitore.
- Spiegava articolate conclusioni chiedendo:
- in via principale, di rigettare il ricorso;
 - in via subordinata, di accertare un concorso di colpa ex art. 1227 c.c.
- Nelle repliche parte ricorrente rilevava:

- nonostante l'intervento della verifica 3DSecure sia previsto dalla PSD2 a tutela della clientela, la Direttiva in oggetto impone altresì agli istituti di credito, in caso di blocco delle operazioni di pagamento, di dare debite informazioni al cliente;
- non rileva la pretesa circostanza che le verifiche siano stato effettuate dai circuiti di pagamento, in quanto il rapporto contrattuale è in essere con la banca resistente;
- in ogni caso, a prescindere dalla mancata informativa in merito all'operazione negata, ha contestato di aver contattato la banca per la risoluzione del problema, senza risultato;
- la sua doglianza aveva ad oggetto l'assenza di una risposta esaustiva e soddisfacente, da parte della banca, circa il blocco della sua carta, non avendo la stessa rispettato gli obblighi contrattuali di assistenza in quanto, una volta richiesto l'intervento tramite app per poter procedere al pagamento, prospettando la presenza di un blocco, l'unico riscontro che riceveva era "*non esiste*";
- in particolare, il pagamento controverso di €. 300,00= era stato effettuato su un circuito di noleggio veicoli internazionale, in un paese molto frequentato da italiani, ed i parametri di blocco dell'operazione dovrebbero tenere in considerazione gli importi ed il soggetto verso il quale si esegue il pagamento;
- il danno patrimoniale subito, per non aver avuto la possibilità di effettuare il pagamento a luglio, ad Istanbul, rimanendo letteralmente a piedi, è riconducibile ad un disservizio che ha comportato un inadempimento contrattuale;
- sull'eccezione infondatezza della domanda risarcitoria, precisava che aveva già prenotato appuntamenti ed hotel in altre città turche in cui si sarebbe dovuto recare ed ha dovuto acquistare trasporti interni che, se avesse potuto noleggiare il veicolo, non avrebbe dovuto acquistare.

In sede di repliche, parte ricorrente ribadiva la quantificazione della domanda risarcitoria in €. 920,62=.

DIRITTO

Il ricorso in esame riguarda l'asserita assenza di motivazioni del blocco cautelativo di una carta di credito di titolarità della parte ricorrente. Il Collegio rileva, in particolare, che parte ricorrente domanda il risarcimento del danno patito a causa dell'asserito blocco di un'operazione di pagamento di €. 300,00=, necessaria a costituire il deposito cauzionale del noleggio di un'autovettura durante un viaggio in Turchia.

Per concorde affermazione delle parti, sebbene l'intermediario affermi che non si tratta di un blocco dell'operazione di pagamento, l'operazione di commercio elettronico di €. 301,18= delle ore 11:09 del 23 luglio 2025, presso un'agenzia di noleggio di Istanbul, con la carta di credito di titolarità del ricorrente, è stata negata all'utente. Il ricorso, come confermato dal ricorrente nelle repliche, attiene dunque alla legittimità del comportamento della banca, la quale ha dichiarato che l'operazione in questione non andava a buon fine per ragioni di sicurezza, poiché non si era conclusa con la verifica 3DSecure, in quanto il pagamento non risultava effettuato su commercio elettronico sicuro.

In via preliminare il Collegio evidenzia che, in relazione alla richiesta di pagamento del ricorrente, la resistente ha allegato i *log* forniti dal circuito, specificando che la dicitura "*N*" nella colonna "*3DS*" indica che il pagamento non sarebbe stato effettuato su commercio elettronico sicuro e che la voce "*27628 – NOT_PERMITTED_TO_CH*" nella colonna "*Result Code*" dimostra come l'operazione non sia stata permessa al titolare.

Occorre, quindi, vagliare la fondatezza della domanda risarcitoria, basata sul presupposto che, secondo la parte ricorrente, a seguito del blocco dell'operazione, la banca avrebbe dovuto informarla ai sensi dell'art. 6, comma 3, d.lgs. n. 11/2010, a mente del quale *"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"*.

Il Collegio, nel condividere la doglianza *in parte qua*, richiama quanto eccepito sul punto dalla banca, secondo la quale la carta non era stata bloccata, come si deduce dall'estratto conto allegato in proposito, da cui risulterebbe l'utilizzo dello strumento di pagamento sia prima sia dopo l'operazione oggetto di controversia. Nel caso di specie parte ricorrente risulta aver effettuato due pagamenti, rispettivamente alle ore 10:42, per €. 0,85=, ed alle ore 13:52, per €. 0,11=, come si evince dalla lettura combinata dell'estratto conto e dei *log*.

L'intermediario non ha contestato, ad ogni buon conto, che l'operazione di pagamento di €. 300,00= non è andata a buon fine.

Per altro, la domanda avanzata con il ricorso, volta ad ottenere spiegazioni in ordine al blocco cautelativo della carta ed il risarcimento dei danni conseguenti, è fondata altresì sul rilievo che, a prescindere dall'informativa da parte della banca, parte istante si era comunque messa in contatto con l'intermediario, sia tramite app che tramite telefono, non riuscendo tuttavia ad ottenere alcuna assistenza per la risoluzione del problema. Le ragioni sottese all'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 Collegio, quindi, facendo governo dei poteri in merito alla investigazione del contenuto della domanda, interpreta la pretesa spiegata da parte ricorrente con il ricorso come volta all'accertamento della scorrettezza del comportamento dell'intermediario, anche con riferimento all'obbligo di fornire assistenza in caso di blocco di un'operazione di pagamento, e del conseguente diritto ad ottenere tutela risarcitoria. Sul punto, nel respingere le eccezioni di parte resistente in merito, rileva che, al fine di dimostrare quanto affermato, il ricorrente ha allegato *screenshot* della *chat* in app con la banca.

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

- la carta di credito di cui era titolare il ricorrente veniva cautelativamente bloccata dall'intermediario resistente in data 23 luglio 2025;
- parte ricorrente inoltrava diverse comunicazioni tramite app alla banca, contestando tale misura, chiedendo il ripristino dell'operatività della carta e dichiarando come gli avessero riferito della necessità di *"aprire il profilo ad acquisti online"*;
- dalla chat si rinviene documentalmente il dato secondo cui la banca riferiva al cliente, per le vie brevi, che non era presente alcuna anomalia e che la carta risultava attiva con un *plafond* pari ad €. 4.177,16=;
- la banca resistente risulta aver fornito riscontro scritto negativo alla domanda del cliente se esistesse un qualche blocco per i POS digitali, prospettando un possibile problema di linea.

Non risultano in atti evidenze delle telefonate effettuate dal cliente al *call center* della banca in data 23 luglio 2025, in ordine al blocco della carta, ma l'intermediario non ha contestato tale circostanza.

Il ricorrente ha allegato documentazione inerente alla prenotazione disposta per il noleggio dell'auto, da cui risulta che in data 28 giugno 2025, circa un mese prima della data dell'operazione negata, veniva effettuato un pagamento di €. 548,53= a favore della compagnia di noleggio. Risulta una comunicazione di riscontro a mezzo e-mail nella medesima data, da parte della compagnia di noleggio, con cui veniva confermata la prenotazione di un'auto per il periodo 23-31 luglio 2025, per un importo prepagato di €. 548,53=.

Il Collegio, altresì, prende atto che nella suddetta comunicazione versata in atti era previsto il deposito cauzionale di €. 300,00=, da versare alla stazione di noleggio.

Nel pronunciarsi a favore della parte ricorrente, il Collegio rileva che parte resistente, neppure in sede di ricorso, ha giustificato e chiarito le motivazioni sottese al blocco della carta di credito e, soprattutto, alla mancata rimozione di tale blocco, nonostante la specifica richiesta di assistenza in tal senso tempestivamente avanzata dal cliente. La condotta della banca resistente, che ha reso la carta inutilizzabile da parte del suo titolare senza fornire adeguate e tempestive comunicazioni in merito, è quindi da considerare illegittima ed integra gli estremi di un comportamento contrario a buona fede e correttezza.

Il titolare della carta deve poter disporre in qualsiasi momento delle somme di cui ha la disponibilità e ciò rappresenta un primario obbligo di prestazione della banca. Inoltre, per orientamento costante dei Collegi, si ritiene gravi sugli intermediari, in virtù dei doveri generali di correttezza e buona fede nell'esecuzione del rapporto, un obbligo di tempestiva informativa al cliente nei casi di blocco di uno strumento di pagamento, che dia conto delle relative ragioni.

Per il blocco dell'operatività di strumenti di pagamento, è necessario che ricorrano giustificati motivi ai sensi dell'art. 6, comma 2, d.lgs. n. 11/2010 e che il prestatore di servizi di pagamento informi il cliente del blocco dello strumento, ove possibile, anticipatamente o, al più tardi, immediatamente dopo. Anche laddove il blocco cautelativo di strumenti di pagamento avvenga nell'osservanza degli obblighi di garantire la sicurezza nell'utilizzo dei medesimi e venga apposto in ragione del rilevamento di possibili operazioni sospette, in base al citato orientamento gli intermediari devono agire secondo buona fede e correttezza ed in particolare con modalità idonee a salvaguardare i diritti del soggetto coinvolto, mediante informativa a quest'ultimo.

L'accertamento in ordine alla illegittimità riscontrata permette di scrutinare la richiesta risarcitoria, motivata da parte ricorrente sulla base del danno patito per l'indisponibilità dell'autovettura che avrebbe dovuto noleggiare. Non merita ulteriore approfondimento il fatto che il blocco dello strumento di pagamento, pur in presenza di fondi, abbia paralizzato la normale operatività del cliente, determinando un conseguente danno.

Tale considerazione permette al Collegio di liquidare il danno, nel caso di specie, per un ammontare complessivo di €. 418,00=. Il Collegio ritiene, al riguardo, di accogliere la domanda di risarcimento del danno patrimoniale dovendo tuttavia decurtare, rispetto a quanto richiesto dal ricorrente:

- €. 498,53=, in quanto, secondo le condizioni generali di noleggio allegate, in caso di cancellazione della prenotazione sarebbe stata applicata unicamente una penale di €. 50,00= (rispetto alla somma versata anticipatamente di €. 548,53=);
- €. 3,96= riferiti a spese per treni interni sostenute prima del 23 luglio 2025 e, dunque, della cancellazione della prenotazione.

P.Q.M.

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 418,00.

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