



COMUNICATO STAMPA n. 31/26

Lussemburgo, 5 marzo 2026

Conclusioni dell'avvocato generale nella causa C-70/25 | [Tukowiecka]¹

Avvocato generale Rantos: la banca non può rifiutarsi di procedere al rimborso immediato dell'importo di un'operazione non autorizzata adducendo una negligenza grave del cliente

Per contro, una volta effettuato il rimborso immediato, la banca può chiedere al cliente di sopportare le perdite se quest'ultimo, deliberatamente o per negligenza grave, è inadempiente ai propri obblighi in qualità di utente di servizi di pagamento

Una cliente di una banca polacca è stata vittima di una frode mediante phishing: un terzo ha finto di essere un acquirente su una piattaforma di vendita e le ha trasmesso un link fraudolento che imitava la pagina Internet della sua banca. Tratta in inganno, la cliente ha inserito le proprie credenziali, il che ha consentito all'autore della frode di recuperarle ed effettuare un pagamento non autorizzato dal suo conto bancario.

Il giorno successivo, la cliente ha segnalato l'operazione fraudolenta alla sua banca. Quest'ultima ha tuttavia rifiutato di rimborsare l'importo dell'operazione non autorizzata, ritenendo che la cliente avesse commesso una negligenza grave nel divulgare i suoi dati bancari.

A seguito di tale rifiuto, la cliente ha agito in giudizio. Il giudice nazionale si è rivolto alla Corte di giustizia per chiedere se, alla luce del diritto dell'Unione², la banca, in qualità di prestatore di servizi di pagamento, sia obbligata a rimborsare immediatamente un'operazione non autorizzata, anche se ritiene che il cliente abbia commesso una negligenza grave, o se possa rifiutare il rimborso per tale motivo.

Nelle sue conclusioni, l'avvocato generale Athanasios Rantos considera che **il diritto dell'Unione³ obbliga la banca, in un primo tempo, a rimborsare immediatamente l'importo dell'operazione non autorizzata**, a meno che non abbia ragionevoli motivi per sospettare una frode, che deve comunicare per iscritto all'autorità nazionale competente. Non è stata prevista alcuna altra eccezione a tale principio⁴ di rimborso immediato e il legislatore dell'Unione non ha lasciato alcun margine di manovra agli Stati membri a tale riguardo.

Per contro, **tale rimborso non è definitivo**. In un secondo tempo, se la banca accerta che il cliente è inadempiente, deliberatamente o per negligenza grave, a uno degli obblighi in relazione, in particolare, alle credenziali di sicurezza personalizzate⁵, può chiedergli di sopportare le perdite corrispondenti. Se il cliente si rifiuta di rimborsare l'importo dell'operazione non autorizzata, **spetta alla banca avviare un'azione giudiziaria nei suoi confronti per ottenere il pagamento**.

Secondo l'avvocato generale, un siffatto approccio è giustificato sia dal tenore della normativa europea in materia e dal contesto in cui si inseriscono le disposizioni pertinenti individuate dal giudice nazionale, sia dalla necessità di garantire un livello elevato di protezione dei consumatori che utilizzano servizi di pagamento, il quale costituisce uno degli obiettivi perseguiti da tale normativa.

IMPORTANTE: Le conclusioni dell'avvocato generale non vincolano la Corte di giustizia. Il compito dell'avvocato generale

consiste nel proporre alla Corte, in piena indipendenza, una soluzione giuridica nella causa per la quale è stato designato. I giudici della Corte cominciano adesso a deliberare in questa causa. La sentenza sarà pronunciata in una data successiva.

IMPORTANTE: Il rinvio pregiudiziale consente ai giudici degli Stati membri, nell'ambito di una controversia della quale sono investiti, di interpellare la Corte in merito all'interpretazione del diritto dell'Unione o alla validità di un atto dell'Unione. La Corte non risolve la controversia nazionale. Spetta al giudice nazionale risolvere la causa conformemente alla decisione della Corte. Tale decisione vincola egualmente gli altri giudici nazionali ai quali venga sottoposto un problema simile.

Documento non ufficiale ad uso degli organi d'informazione che non impegna la Corte di giustizia.

Il [testo integrale](#) delle conclusioni è pubblicato sul sito CURIA il giorno della lettura.

Contatto stampa: Luca Costanzo ☎ (+352) 4303 8575

Immagini della lettura delle conclusioni sono disponibili su «[Europe by Satellite](#)» ☎ (+32) 2 2964106

Restate in contatto!



¹ Il nome della presente causa è un nome fittizio. Non corrisponde al nome reale di nessuna delle parti del procedimento.

² [Direttiva \(UE\) 2015/2366](#) del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2015, relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno.

³ Articolo 73, paragrafo 1, della direttiva.

⁴ Sebbene tale aspetto non sia pertinente nel caso di specie, l'avvocato generale osserva che, ai sensi della direttiva 2015/2366, il pagatore, senza indugio ed entro tredici mesi dall'addebito, deve informare la banca di un'operazione non autorizzata. Se ciò non avviene, la banca non deve procedere al rimborso immediato dell'importo di tale operazione.

⁵ Articolo 69 della direttiva.