



Sentenza della Corte nella causa C-70/25 | [Tukowiecka] ¹

COMUNICATO STAMPA n. 147/26

Lussemburgo, 15 ottobre 2026

Servizi di pagamento: la negligenza grave del cliente non esonera il prestatore di servizi di pagamento dal rimborso immediato dell'importo di un'operazione di pagamento non autorizzata

Il prestatore di servizi di pagamento può tuttavia richiedere successivamente al cliente il rimborso delle perdite derivanti da una negligenza grave da parte di quest'ultimo

Una cliente di una banca polacca è stata vittima di una frode tramite phishing: un terzo si è presentato come interessato all'acquisto di un oggetto che ella stava vendendo su una piattaforma di vendita online e le ha inviato un link fraudolento, presentato come proveniente da tale piattaforma e destinato a confermare la vendita. Ingannata, la medesima ha cliccato su tale link che conduceva a un sito Internet che riproduceva l'aspetto di quello della sua banca e vi ha inserito i propri dati di connessione al servizio di e-banking. Grazie a tali dati, il terzo in questione è riuscito a trasferire dal conto bancario della cliente a un conto a lui intestato un importo pari a circa EUR 700.

Il giorno successivo la cliente ha segnalato l'operazione fraudolenta alla propria banca. Quest'ultima ha tuttavia rifiutato di rimborsare l'importo dell'operazione di pagamento non autorizzata ritenendo che la cliente, per negligenza grave, avesse reso possibile tale operazione venendo meno al proprio obbligo di proteggere le credenziali di sicurezza personalizzate.

A seguito di tale rifiuto, la cliente ha adito un tribunale polacco, il quale chiede alla Corte di giustizia se, alla luce del diritto dell'Unione ², la banca, in qualità di prestatore di servizi di pagamento, sia tenuta a rimborsare immediatamente l'importo di un'operazione non autorizzata, anche qualora ritenga che il cliente ³ abbia commesso una negligenza grave.

Nella sua sentenza, **la Corte risponde affermativamente.**

In caso di operazione di pagamento non autorizzata, il prestatore di servizi di pagamento è, in linea di principio, tenuto a rimborsare immediatamente l'importo di tale operazione, al più tardi entro la fine del primo giorno lavorativo successivo a quello in cui ne è venuto a conoscenza o ne è stato informato, a condizione che il cliente ne informi senza indugio tale prestatore di servizi di pagamento. È prevista un'unica eccezione ⁴ a tale obbligo di rimborso immediato: nel caso in cui il prestatore di servizi di pagamento abbia ragionevoli motivi per sospettare una frode commessa dal cliente e comunichi tali motivi per iscritto all'autorità nazionale competente.

Il fatto che il prestatore di servizi di pagamento ritenga che il cliente abbia reso possibile l'operazione non autorizzata a causa di una negligenza grave – in particolare omettendo di adottare le misure necessarie per proteggere le credenziali di sicurezza personalizzate – **non gli consente di rifiutare il rimborso immediato.**

Il diritto dell'Unione consente infatti di distinguere la questione del rimborso dell'importo dell'operazione di pagamento non autorizzata da quella di chi debba, in definitiva, sostenere le perdite relative a tale operazione.

Pertanto, **in un primo momento, il prestatore di servizi di pagamento è tenuto a procedere al rimborso immediato. In un secondo momento, esso può, se del caso, richiedere al cliente il rimborso delle perdite subite** qualora dimostri che queste derivino dal fatto che il cliente, dolosamente o per negligenza grave, ha violato gli obblighi a lui incombenti, in particolare quello di proteggere le credenziali di sicurezza personalizzate. Spetta al prestatore di servizi di pagamento dimostrare l'esistenza di tale negligenza grave da parte del cliente.

Tale approccio è conforme all'obiettivo di **garantire un livello elevato di protezione dei consumatori**. Consentire al prestatore di servizi di pagamento di rifiutare a priori il rimborso invocando una negligenza grave da parte del cliente priverebbe di efficacia l'obbligo di rimborso immediato e costringerebbe il cliente a prendere egli stesso l'iniziativa di avviare un procedimento per far valere il proprio diritto, con i costi e gli inconvenienti che ciò può comportare.

IMPORTANTE: Il rinvio pregiudiziale consente ai giudici degli Stati membri, nell'ambito di una controversia della quale sono investiti, di interpellare la Corte di giustizia dell'Unione europea in merito all'interpretazione del diritto dell'Unione o alla validità di un atto dell'Unione.

Il Tribunale è competente a trattare le domande di pronuncia pregiudiziale che rientrano esclusivamente nei seguenti ambiti: 1) sistema comune d'imposta sul valore aggiunto (IVA), 2) accise, 3) codice doganale, 4) classificazione tariffaria delle merci nella nomenclatura combinata, 5) compensazione pecuniaria e assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco o di ritardo o cancellazione di servizi di trasporto o 6) sistema di scambio di quote di emissione dei gas a effetto serra. La Corte di giustizia è competente a trattare tutte le altre domande di pronuncia pregiudiziale.

Né la Corte né il Tribunale si pronunciano sulla controversia nazionale. Spetta al giudice nazionale risolvere la causa conformemente alla decisione della Corte o del Tribunale. 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. La presentazione dei fatti e del contesto normativo si riferisce al periodo pertinente e si basa sul fascicolo di causa.

Il [testo integrale e, se del caso, la sintesi](#) della sentenza sono pubblicati sul sito CURIA il giorno della pronuncia.

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

Immagini della pronuncia della sentenza sono disponibili su «[Curia Web TV](#)» nonché su «[European Broadcasting Service](#)» ☎ (+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 Il presente comunicato stampa utilizza il termine «cliente» per indicare la titolare del conto di pagamento in questione. La direttiva 2015/2366 utilizza, dal canto suo, il termine «pagatore», che definisce come una persona fisica o giuridica detentrica di un conto di pagamento che autorizza l'ordine di pagamento a partire da detto conto. Tale termine è utilizzato anche nelle disposizioni che disciplinano le operazioni di pagamento non autorizzate. V. l'articolo 4, punto 8, nonché l'articolo 73, paragrafo 1, e l'articolo 74, paragrafo 1, di tale direttiva.

⁴ Articolo 73, paragrafo 1, della direttiva 2015/2366.