

Phishing e rimborso immediato: la banca deve restituire prima di discutere la colpa del cliente

La separazione tra tutela della liquidità e imputazione definitiva delle perdite nella sentenza *Tukowiecka*

Corte di giustizia dell'Unione europea, Prima Sezione, 15 ottobre 2026, causa C-70/25, [Tukowiecka], N.O. c. PKO BP S.A. - Rinvio pregiudiziale del Tribunale circondariale di Koszalin, Polonia.

Abstract

Nelle operazioni di pagamento non autorizzate, la negligenza grave del cliente non consente al prestatore di servizi di pagamento di negare il rimborso immediato. È questo il principio affermato dalla Corte di giustizia nella sentenza *Tukowiecka*, che distingue l'obbligo di tempestiva reintegrazione del conto dalla successiva individuazione del soggetto chiamato a sopportare definitivamente la perdita. La decisione assume particolare importanza per le vittime di phishing: impedisce che la contestazione unilaterale della colpa grave trasformi il diritto al rimborso in una pretesa conseguibile soltanto dopo un contenzioso. Resta fermo il potere del prestatore di chiedere successivamente il recupero delle somme, dimostrando i presupposti della responsabilità del pagatore. La presente nota esamina il fondamento della soluzione, il raccordo con la disciplina italiana e le conseguenze operative per disconoscimenti, reclami e controversie, distinguendo il diritto al rimborso immediato dal diritto a trattenere definitivamente quanto rimborsato.

Massima

Gli artt. 73, par. 1, e 74, par. 1, della direttiva (UE) 2015/2366 devono essere interpretati nel senso che la negligenza grave imputata al pagatore, per violazione degli obblighi di cui all'art. 69, non legittima il prestatore di servizi di pagamento a rifiutare il rimborso immediato di un'operazione non autorizzata. La responsabilità del pagatore rileva nella successiva allocazione definitiva delle

perdite, con onere della prova a carico del prestatore; resta salva l'eccezione costituita dai ragionevoli motivi di sospetto di frode del pagatore comunicati per iscritto all'autorità nazionale competente.

Sommario

1. Una decisione sul costo dell'attesa - **2.** Il fatto e il rinvio pregiudiziale - **3.** La questione interpretativa: quando rileva la negligenza grave? - **4.** La motivazione: testo, sistema ed effettività della tutela - **5.** Autenticazione, autorizzazione e prova della colpa - **6.** Il raccordo con l'ordinamento italiano - **7.** Le indicazioni pratiche per le vittime di frode - **8.** Ricadute sui giudizi e questioni aperte - **9.** Valutazione conclusiva

1. Una decisione sul costo dell'attesa

Il significato più rilevante della sentenza *Tukowiecka* non consiste nell'escludere la responsabilità del cliente gravemente negligente. Consiste, piuttosto, nell'impedire che la sua responsabilità, soltanto affermata dall'intermediario, divenga la ragione per lasciarlo immediatamente privo del denaro sottratto.

La Corte distingue due questioni che la prassi del diniego tende a sovrapporre: chi debba ripristinare subito la disponibilità delle somme e chi debba sopportarne definitivamente la perdita. Alla prima risponde l'art. 73 PSD2; alla seconda l'art. 74.

Per il truffato, la distinzione è decisiva. Il rimborso non deve necessariamente attendere l'esito della discussione sulla custodia delle credenziali, sull'inserimento dei codici o sulla riconoscibilità dell'inganno. L'intermediario non può trasformare tali questioni in un ostacolo preventivo alla reintegrazione, quando l'operazione sia non autorizzata e ricorrano i presupposti della tutela.

La pronuncia, dunque, non rende irrilevante la colpa grave: ne modifica la collocazione nella sequenza della tutela. Il prestatore deve prima rimborsare e può poi far valere, nei modi consentiti, la responsabilità del pagatore.

2. Il fatto e il rinvio pregiudiziale

La controversia nasce da una frode collegata alla vendita di un oggetto su una piattaforma online. Un falso acquirente invia alla venditrice un collegamento apparentemente destinato a confermare la vendita. Il link conduce a un sito che riproduce quello della banca: la cliente vi inserisce le credenziali di accesso al servizio di e-banking.

Il terzo utilizza i dati acquisiti per trasferire 3.000 zloty polacchi, circa 705 euro, verso un proprio conto. L'operazione viene perfezionata mediante un codice di conferma trasmesso tramite SMS e ottenuto dalla cliente attraverso l'inganno.

Il giorno successivo la correntista scopre l'accaduto e informa immediatamente banca e polizia. La banca nega il rimborso, sostenendo che la cliente abbia violato con negligenza grave gli obblighi di protezione dello strumento di pagamento e delle credenziali.

La correntista agisce quindi dinanzi al Tribunale circondariale di Koszalin. Non risultano dalla sentenza decisioni di precedenti gradi di giudizio: il rinvio alla Corte di giustizia interviene nel procedimento nazionale instaurato per ottenere il pagamento della somma sottratta.

Il giudice remittente individua un problema che supera la singola controversia. Secondo la sua ricostruzione, il diniego di rimborso tende a diventare la risposta ordinaria degli intermediari, trasferendo sui consumatori l'iniziativa giudiziaria e i relativi costi. La domanda pregiudiziale riguarda, pertanto, il potere della banca di opporre immediatamente la negligenza grave del cliente.

La Corte non accerta se la correntista sia stata effettivamente gravemente negligente: risolve il diverso problema della rilevanza di tale condotta rispetto all'obbligo di rimborso immediato.

3. La questione interpretativa: quando rileva la negligenza grave?

Il contrasto nasce dal coordinamento tra due disposizioni.

L'art. 73, par. 1, PSD2 impone il rimborso immediato dell'operazione non autorizzata, comunque entro la fine della giornata operativa successiva alla conoscenza o alla notifica, salva la disciplina della tempestiva comunicazione prevista dall'art. 71. La disposizione contempla un'eccezione in presenza di ragionevoli motivi di sospetto di frode, comunicati per iscritto all'autorità competente.

L'art. 74, par. 1, prevede invece che il pagatore sopporti tutte le perdite quando abbia agito fraudolentemente o abbia violato dolosamente o con negligenza grave gli obblighi dell'art. 69.

Due letture sono astrattamente possibili:

- a) la responsabilità del pagatore elimina sin dall'inizio l'obbligo di rimborso;
- b) la responsabilità del pagatore incide sul carattere definitivo del rimborso, senza impedirne l'esecuzione immediata.

La Corte riconosce espressamente che la formulazione dell'art. 74 non risolve da sola il problema. La soluzione accolta è la seconda: l'art. 74 disciplina l'imputazione finale della perdita, non introduce una generale facoltà di bloccare il rimborso per asserita colpa grave.

Questo passaggio evita una lettura riduttiva della pronuncia. Non si tratta di negare l'esistenza della deroga, ma di stabilire su quale piano essa operi.

4. La motivazione: testo, sistema ed effettività della tutela

4.1. L'eccezione espressa non comprende la colpa grave

Il primo argomento è testuale: l'art. 73 non contempla la negligenza grave come ragione di esonero dal rimborso immediato.

Il sospetto di frode che può giustificare la sospensione riguarda, alla luce del considerando 71, il comportamento fraudolento dell'utente. Non può essere confuso con la frode commessa dal terzo ai

danni del cliente: diversamente, proprio le operazioni per le quali il rimborso è previsto diventerebbero sistematicamente sottratte alla tutela.

Ne deriva una distinzione operativa essenziale: essere vittima di una frode non equivale a essere sospettato di averla commessa.

4.2. La prova grava sul prestatore

La lettura sistematica valorizza l'art. 72, par. 2, che pone sul prestatore l'onere di provare la frode o la negligenza grave dell'utente.

Consentire alla banca di trattenere le somme sulla base della propria valutazione della condotta del cliente indebolirebbe l'effettività di tale riparto. L'utente sarebbe comunque costretto ad agire per recuperare il denaro, mentre l'intermediario conserverebbe il vantaggio pratico del mancato pagamento.

La decisione coordina quindi la regola sostanziale del rimborso con la distribuzione dell'onere probatorio e dell'iniziativa necessaria a contestare la responsabilità.

4.3. Il rimborso deve essere effettivamente immediato

L'argomento teleologico individua il rischio di svuotamento della tutela. Se bastasse opporre la colpa grave, il rimborso "immediato" finirebbe per dipendere dalla durata di una controversia.

La Corte considera incompatibile con l'obiettivo di elevata protezione dei consumatori un sistema che costringa il pagatore ad assumere l'iniziativa giudiziale e a sopportare i relativi inconvenienti per ottenere ciò che la direttiva vuole tempestivamente restituito.

In chiave ricostruttiva, emerge una tutela della liquidità distinta dalla decisione definitiva sul danno. Il tempo necessario a discutere della responsabilità non deve gravare, di regola, sulla vittima dell'operazione non autorizzata.

4.4. Armonizzazione e ADR

Il dato storico rafforza la soluzione: nel procedimento legislativo della PSD2 è stata introdotta una specifica eccezione relativa al sospetto di frode, senza una corrispondente eccezione per la colpa grave. Il richiamo alla piena armonizzazione dell'art. 107 ostacola l'introduzione di deroghe ulteriori non consentite.

Neppure l'esistenza delle procedure ADR permette di ridimensionare l'obbligo. La possibilità di ricorrere a strumenti alternativi di soluzione delle controversie non sostituisce il diritto al rimborso immediato né ne costituisce un necessario filtro preliminare.

5. Autenticazione, autorizzazione e prova della colpa

Per l'applicazione pratica occorre evitare tre sovrapposizioni:

- autenticazione tecnica dell'operazione;
- autorizzazione da parte del pagatore;
- violazione gravemente negligente degli obblighi di sicurezza.

L'art. 72, par. 2, precisa che l'utilizzo registrato dello strumento di pagamento non è di per sé necessariamente sufficiente a dimostrare né l'autorizzazione né la frode o la negligenza grave del cliente.

La presenza di credenziali corrette o di un codice di conferma non chiude quindi automaticamente l'analisi giuridica. Nel caso esaminato, proprio un codice SMS carpito attraverso l'inganno è stato utilizzato dal terzo.

La sentenza non afferma, tuttavia, che comunicare un codice sia sempre una condotta incolpevole. Afferma che l'eventuale negligenza grave deve essere provata e non consente, da sola, di negare il rimborso immediato.

Il suo ambito resta quello delle operazioni non autorizzate. Non è pertanto corretto ricavare dalla decisione un diritto indistinto al rimborso per qualsiasi perdita derivante da una truffa. Quando sia controverso se il pagamento sia stato autorizzato dalla vittima, tale qualificazione richiede un esame autonomo: la pronuncia non risolve indistintamente tutte le forme di frode nei pagamenti.

6. Il raccordo con l'ordinamento italiano

6.1. L'art. 11 del d.lgs. n. 11/2010

Il punto di raccordo immediato è l'art. 11 del d.lgs. n. 11/2010.

La disposizione prevede, fatto salvo l'art. 9, il rimborso immediato dell'operazione non autorizzata e comunque entro la fine della giornata operativa successiva alla conoscenza o alla comunicazione. Impone inoltre il ripristino del conto e una data valuta dell'accredito non successiva a quella dell'addebito.

Il comma 2 ammette la sospensione in caso di motivato sospetto di frode, con immediata comunicazione scritta alla Banca d'Italia.

La lettura della norma nazionale deve dunque confrontarsi con la distinzione chiarita dalla Corte: la contestazione di negligenza grave non può essere sovrapposta al sospetto di frode del pagatore.

È inoltre opportuno distinguere due ipotesi. Il comma 3 dell'art. 11 contempla espressamente la successiva dimostrazione che l'operazione fosse autorizzata e il conseguente recupero dell'importo rimborsato. La sentenza *Tukowiecka* riguarda invece il recupero collegato alla responsabilità del pagatore per un'operazione che resta non autorizzata. Identificare i due percorsi oscurerebbe la specificità della decisione.

6.2. Il dialogo con la Cassazione

Le ordinanze della Cassazione n. 26916/2020 e n. 13204/2023 offrono un significativo punto di raccordo.

Entrambe riconducono l'utilizzazione dei codici da parte di terzi nell'area del rischio professionale del prestatore, nei termini precisati dalle rispettive motivazioni, e censurano ricostruzioni che facciano gravare sul cliente la prova della propria diligenza. La seconda ribadisce che le conseguenze dell'incertezza sul contegno dell'utente non possono essere automaticamente poste a suo carico.

La continuità riguarda il rischio professionale e l'onere probatorio. La specificità della pronuncia europea è invece la separazione temporale tra rimborso e responsabilità definitiva.

Non vi sono elementi sufficienti per qualificare la sentenza come un generale *revirement* rispetto alla giurisprudenza italiana citata: le decisioni affrontano questioni non perfettamente coincidenti.

7. Le indicazioni pratiche per le vittime di frode

7.1. Segnalare tempestivamente e descrivere l'operazione

La pronuncia non elimina gli obblighi dell'utente. L'art. 71 PSD2 richiede la comunicazione senza indugio dopo la conoscenza dell'operazione e, nel testo riportato in sentenza, entro tredici mesi dall'addebito.

In termini redazionali, il disconoscimento dovrebbe quindi rendere chiari:

- l'operazione contestata, con data e importo;
- quando e come sia stata scoperta;
- perché venga negata l'autorizzazione;
- la dinamica dell'inganno, nei limiti di quanto effettivamente noto;
- la richiesta di rimborso e di ripristino del conto.

È utile mantenere distinti il racconto dei fatti e le qualificazioni giuridiche: riferire di aver inserito dati in una pagina contraffatta non equivale, da solo, ad ammettere la negligenza grave o l'autorizzazione del pagamento.

7.2. Conservare gli elementi disponibili

Sul piano pratico, la conservazione di messaggi, link, schermate, comunicazioni bancarie e cronologia delle segnalazioni può agevolare la ricostruzione dell'accaduto.

Questa indicazione non trasferisce sul cliente l'onere di provare l'assenza di colpa grave. Serve a documentare la vicenda e la tempestività della contestazione, evitando che informazioni disponibili al momento della frode vadano successivamente perdute.

7.3. Contestare il diniego sul punto corretto

Di fronte a un rifiuto fondato sulla custodia negligente delle credenziali, il passaggio decisivo non consiste soltanto nel negare la colpa. Consiste nel rilevare che la colpa grave, anche se allegata dall'intermediario, non costituisce il presupposto per rifiutare il rimborso immediato.

Il reclamo dovrebbe pertanto distinguere:

- a) la domanda di rimborso dell'operazione non autorizzata;
- b) l'eventuale controversia sulla responsabilità finale;
- c) l'eventuale invocazione del sospetto di frode del pagatore e dei suoi specifici presupposti.

La sentenza rende questa distinzione il centro della risposta al diniego.

7.4. Il rimborso non chiude necessariamente la vicenda

La restituzione delle somme non equivale sempre alla definitiva liberazione del cliente.

Il prestatore può successivamente chiedere il recupero delle perdite, dimostrando i presupposti previsti dall'art. 74. Per la vittima, il risultato è comunque rilevante: ottenere tempestivamente il ripristino delle disponibilità non significa dover prima vincere la controversia sulla propria condotta.

8. Ricadute sui giudizi e questioni aperte

8.1. La distinzione tra le domande

Nei futuri giudizi sarà necessario distinguere il fondamento della domanda di rimborso immediato dalle questioni relative all'imputazione finale della perdita.

Il prestatore non può utilizzare la sola contestazione di colpa grave come ragione autosufficiente del mancato rimborso. Ciò non significa, però, che la sentenza imponga una specifica forma processuale per ogni successiva pretesa recuperatoria.

Restano non compiutamente definiti nel testo esaminato:

- il coordinamento tra domanda di rimborso e pretese contrapposte nel medesimo giudizio;
- le concrete modalità di esercizio della pretesa di recupero;
- i limiti di eventuali iniziative contabili unilaterali successive al rimborso.

La Corte stabilisce la priorità del rimborso, ma non disciplina in dettaglio tutte le forme nazionali della fase successiva.

8.2. L'accertamento della colpa grave resta necessario

La decisione non costruisce una casistica generale delle condotte gravemente negligenti. Non stabilisce, ad esempio, che ogni comunicazione di codici integri colpa grave o che ogni frode particolarmente persuasiva la escluda.

Il suo contributo consiste nel mantenere distinto quell'accertamento dalla tutela immediata e nel confermare l'onere probatorio del prestatore.

8.3. Il costo operativo per gli intermediari

La soluzione comporta per gli intermediari un'esposizione finanziaria iniziale anche quando ritengano fondata la contestazione di colpa grave.

Sul piano critico, non si tratta di un effetto marginale: il prestatore deve anticipare il ripristino delle somme e assumere l'iniziativa necessaria a far valere la responsabilità del pagatore. È però proprio questa distribuzione degli oneri che la Corte considera coerente con l'effettività della tutela.

9. Valutazione conclusiva

Il pregio principale della sentenza consiste nell'aver identificato il contenuto concreto dell'aggettivo "immediato". Un rimborso subordinato all'accettazione, da parte della banca, della condotta del cliente rischierebbe di perdere la propria autonomia rispetto al giudizio sulla responsabilità.

La motivazione resta equilibrata perché non cancella gli obblighi di sicurezza del pagatore e non rende definitivo ogni rimborso. Al contrario, preserva la possibilità di recupero, ma impedisce che essa venga anticipata attraverso il semplice diniego della prestazione dovuta.

La pronuncia non esaurisce tutti i problemi applicativi e non offre una soluzione universale per ogni truffa. Entro il suo ambito, tuttavia, il messaggio è netto: la vittima di un'operazione non autorizzata non deve finanziare con la propria indisponibilità di denaro il tempo necessario alla banca per far valere la sua eventuale responsabilità.

È questo il principale avanzamento pratico della decisione: non una promessa di rimborso definitivo per chiunque sia stato ingannato, ma il riconoscimento dell'autonomia della tutela immediata rispetto alla controversia sulla colpa.

Avv. Alberto Foggia