Phishing: la banca deve rimborsarti subito

Corte di giustizia UE, 15 ottobre 2026, causa C-70/25[1]

Se un truffatore ti ha svuotato il conto con un'operazione che non hai voluto, la banca deve restituirti i soldi **entro il giorno lavorativo successivo** alla segnalazione, **anche se ti accusa di imprudenza**. Se pensa che la colpa sia tua, dovrà essere lei a fare causa e a dimostrarlo.

Cosa ha deciso la Corte

Molte banche rifiutavano il rimborso sostenendo che il cliente, inserendo codici su un sito falso, fosse stato «gravemente negligente». La Corte ha detto che non si può: prima la banca rimborsa, poi, se vuole, cerca di dimostrare la colpa del cliente davanti a un giudice. L'unica eccezione è il sospetto motivato che sia il cliente stesso a truffare, comunicato per iscritto alla Banca d'Italia.

Cosa può fare il consumatore

- **Pretendere il rimborso entro il giorno lavorativo successivo** alla segnalazione, con la stessa data valuta dell'addebito (art. 11 d.lgs. 11/2010).
- **Ripresentare la richiesta** se in passato la banca l'ha respinta solo per «colpa grave», purché all'epoca avesse segnalato in tempo e non siano passati dieci anni.
- **Chiedere gli interessi** se il rimborso arriva in ritardo: sono dovuti anche se poi la banca riuscisse a provare la colpa grave.
- **Contestare lo storno**: se la banca rimborsa e poi si riprende la somma da sola, quello è un nuovo addebito non autorizzato.
- **Chiedere i log** dell'operazione (dispositivo, indirizzo IP, testo dei messaggi di autenticazione).
- **Rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario** (procedura rapida e poco costosa) e, se serve, al giudice, anche con decreto ingiuntivo.

Cosa non può fare la banca

- **Rifiutare o rinviare il rimborso** sostenendo che il cliente sia stato imprudente o gravemente negligente.
- **Aspettare l'esito di una propria istruttoria interna**, del reclamo o del ricorso all'Arbitro prima di rimborsare.
- **Pretendere condizioni in più**, ad esempio la denuncia come condizione per pagare o la firma di moduli in cui il cliente «ammette» di aver sbagliato.
- **Riaddebitare la somma** sul conto senza il consenso del cliente o una decisione di un giudice.
- **Invocare genericamente la «frode»**: la truffa del terzo è proprio la ragione del rimborso. Conta solo il sospetto motivato che sia il cliente a truffare, e deve essere comunicato per iscritto alla Banca d'Italia.

[1]Sintesi divulgativa dell'articolo di Gregorio Pietro D'Amato (Direttore Scientifico della Rivista, dottore commercialista, revisore contabile enti locali, curatore fallimentare, giornalista, Presidente dell'Associazione Consumatori Italiani Lombardia APS), «Prima il rimborso, poi la colpa. Il diritto del consumatore vittima di phishing al riaccredito immediato delle operazioni non autorizzate e l'irrilevanza, in tale fase, della negligenza grave del pagatore», in Rivista Giuridica Diritto e Crisi d'Impresa, anno IV, n. 1, ottobre 2026, pp. 75-92. Il testo integrale, con le note di giurisprudenza e dottrina, è consultabile sul sito www.rivistagiuridicadirittoecrisidimpresa.it. Sentenza commentata: CGUE, Prima Sezione, 15 ottobre 2026, causa C-70/25, Łukowiecka, ECLI:EU:C:2026:852.

Cosa può ancora fare la banca

Dopo aver rimborsato, può fare causa al cliente per recuperare la somma, ma deve provare che il cliente ha agito con colpa grave. Non basta dimostrare che i codici giusti sono stati inseriti: la Cassazione ha escluso che il solo inserimento delle credenziali su un sito falso sia di per sé colpa grave. Per importi piccoli, è raro che una causa del genere convenga alla banca.

Casi non coperti dalla sentenza

- **Bonifico disposto da te**, convinto da un finto operatore di banca, carabiniere o consulente: l'operazione risulta autorizzata. La tutela va cercata altrove (controlli della banca sulle operazioni anomale, verifica IBAN-nome del beneficiario). Se però ti hanno fatto digitare un codice «per annullare» un'operazione che in realtà la approvava, si può sostenere che non era autorizzata: descrivi con precisione i messaggi ricevuti.
- **Segnalazione tardiva**: va fatta senza indugio e comunque entro 13 mesi dall'addebito; un ritardo ingiustificato può far perdere il diritto.
- **Il futuro**: il nuovo Regolamento UE sui pagamenti (atteso intorno al 2028) potrebbe cambiare la regola. Fino ad allora vale la sentenza.

Cosa fare, passo per passo

#	Cosa fare	Quando
1	Blocca carta/app e avvisa la banca; fai denuncia alla Polizia Postale	Subito
2	Invia via PEC il modulo qui sotto	Al più presto (massimo 13 mesi)
3	Verifica il riaccredito	Entro il giorno lavorativo successivo
4	Se non arriva, o arriva un rifiuto: il modulo vale già come reclamo, attendi la risposta	Entro 15 giornate lavorative
5	Ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario ed eventuale esposto alla Banca d'Italia	Entro 12 mesi dal reclamo
6	Causa in tribunale per somma, interessi e danni	Entro 10 anni

Conserva tutto (screenshot di messaggi, link, SMS) e racconta i fatti senza giudicarti: è la banca che deve provare la tua colpa.

Schema di richiesta di rimborso e reclamo

Testo integrale dell'Appendice all'articolo citato in nota 1. Compila i **campi in giallo**.

Da inviare a mezzo PEC all'ufficio reclami dell'intermediario, adattandolo al caso concreto.

Oggetto: disconoscimento di operazione di pagamento non autorizzata – richiesta di rimborso immediato ai sensi dell'art. 11 d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 e dell'art. 73 della direttiva (UE) 2015/2366, come interpretato da Corte di giustizia UE, 15 ottobre 2026, causa C-70/25 – reclamo.

Il/La sottoscritto/a **[C.F.]**, titolare del conto **[IBAN]** / dello strumento di pagamento **[ ]**, con la presente:

- **disconosce** l'operazione di pagamento eseguita in data **[ ]**per l'importo di euro **[ ]** a favore di **[ ]**, in quanto non autorizzata;
- **dà atto** di aver segnalato l'operazione in data **[ ]** alle ore **[ ]** tramite **[ ]**, di aver chiesto il blocco dello strumento e di aver sporto denuncia in data **[ ]** presso **[ ]** (copia allegata);
- **chiede** il riaccredito immediato dell'importo, e comunque entro la fine della giornata operativa successiva alla presente, con data valuta non successiva a quella dell'addebito, ai sensi dell'art. 11 d.lgs. n. 11/2010;
- **rammenta** che, secondo la Corte di giustizia UE (sentenza 15 ottobre 2026, C-70/25), l'eventuale asserita negligenza grave del pagatore non costituisce motivo legittimo per rifiutare o differire il rimborso immediato. Il prestatore può soltanto agire successivamente per il recupero delle perdite, con l'onere di provarne i presupposti. L'unica causa di sospensione è il motivato sospetto di frode del pagatore, comunicato per iscritto alla Banca d'Italia;
- **diffida** dal procedere a riaddebiti unilaterali dell'importo riaccreditato, che saranno a loro volta disconosciuti;
- **chiede** copia dei log di autenticazione e di esecuzione dell'operazione, con indicazione del dispositivo, dell'indirizzo IP e del testo integrale dei messaggi di autenticazione inviati;
- **si riserva** ogni azione, ivi compresi il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario, l'esposto alla Banca d'Italia e la richiesta di interessi e risarcimento del danno.

La presente vale anche quale reclamo ai sensi delle Disposizioni della Banca d'Italia sulla trasparenza, Sezione XI.

[Luogo, data] – **[ ]**.
Allegati: estratto conto; immagini del messaggio ricevuto e della pagina; denuncia.

Per assistenza: **Associazione Consumatori Italiani Lombardia APS** – Brescia, Via Corfù 59 – Tel. 030/5280783 – Cell. 328 6318351.