Raccolta della giurisprudenza

SENTENZA DELLA CORTE (Quarta Sezione)

1º agosto 2025° *

«Rinvio pregiudiziale – Servizi di pagamento nel mercato interno – Direttiva 2007/64/CE – Articolo 56, paragrafo 1, lettera b) – Obbligo per l'utente di servizi di pagamento di notificare "senza indugio" al prestatore di servizi di pagamento lo smarrimento, il furto o l'appropriazione indebita dello strumento di pagamento o un uso non autorizzato di tale strumento – Articolo 58 – Notifica di operazioni di pagamento non autorizzate – Rettifica di una simile operazione da parte del prestatore di servizi di pagamento soggetta all'obbligo per l'utente di tali servizi di informare di tale operazione "senza indugio ed entro [tredici] mesi dalla data di addebito" – Articoli 60 e 61 – Responsabilità rispettive del prestatore di servizi di pagamento e del pagatore per le operazioni di pagamento non autorizzate – Successione di operazioni di pagamento non autorizzate conseguenti allo smarrimento, al furto, all'appropriazione indebita o a un uso non autorizzato di uno strumento di pagamento – Notifica tardiva non intenzionale e non dovuta a negligenza grave – Portata del diritto al rimborso»

Nella causa C-665/23,

avente ad oggetto la domanda di pronuncia pregiudiziale proposta alla Corte, ai sensi dell'articolo 267 TFUE, dalla Cour de cassation (Corte di cassazione, Francia), con decisione dell'8 novembre 2023, pervenuta in cancelleria il 9 novembre 2023, nel procedimento

IL

contro

Veracash SAS,

LA CORTE (Quarta Sezione),

composta da I. Jarukaitis (relatore), presidente di sezione, N. Jääskinen, A. Arabadjiev, M. Condinanzi e R. Frendo, giudici,

avvocato generale: L. Medina

cancelliere: A. Calot Escobar

vista la fase scritta del procedimento,

* Lingua processuale: il francese.

considerate le osservazioni presentate:

– per la Veracash SAS, da R. Froger, avocat;

– per il governo francese, da R. Bénard e T. Lechevallier, in qualità di agenti;

– per il governo ceco, da J. Očková, M. Smolek e J. Vláčil, in qualità di agenti;

– per la Commissione europea, da C. Auvret e G. Goddin, in qualità di agenti,

sentite le conclusioni dell'avvocata generale, presentate all'udienza del 9 gennaio 2025,

ha pronunciato la seguente

Sentenza

1 La domanda di pronuncia pregiudiziale verte sull'interpretazione degli articoli 56, 58, 60 e 61 della direttiva 2007/64/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 novembre 2007, relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, recante modifica delle direttive 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE e 2006/48/CE, che abroga la direttiva 97/5/CE (GU 2007, L 319, pag. 1, e rettifica in GU 2009, L 187, pag. 5).

2 Tale domanda è stata presentata nell'ambito di una controversia tra IL, una persona fisica, e la Veracash SAS in merito al rifiuto di rimborsare prelievi di denaro che sarebbero stati effettuati senza l'autorizzazione di IL, a causa della loro presunta notifica tardiva.

Contesto normativo

Diritto dell'Unione

3 I considerando da 31 a 35 della direttiva 2007/64 così disponevano:

«(31) Al fine di ridurre i rischi e le conseguenze di operazioni di pagamento non autorizzate o effettuate in modo inesatto, l'utente di servizi di pagamento dovrebbe informare il prestatore di servizi di pagamento il più presto possibile in merito a eventuali contestazioni riguardanti presunte operazioni di pagamento non autorizzate o effettuate in modo inesatto, sempre che il prestatore abbia ottemperato agli obblighi di informazione di cui alla presente direttiva. Se questo termine per la notifica è rispettato dall'utente, questi dovrebbe potersi rivolgere al tribunale entro i termini di prescrizione ai sensi della legge nazionale. La presente direttiva dovrebbe lasciare impregiudicate altre rivendicazioni tra utenti e prestatori di servizi di pagamento.

(32) Al fine di incentivare l'utente dei servizi di pagamento a notificare senza indugio al suo prestatore l'eventuale furto o perdita di uno strumento di pagamento e di ridurre pertanto il rischio di operazioni di pagamento non autorizzate, occorre prevedere che l'utente debba rispondere per solo un importo limitato, a meno che non abbia agito in modo fraudolento o con grave negligenza. Inoltre, una volta che l'utente ha notificato al prestatore di servizi di

pagamento il rischio di uso fraudolento del suo strumento di pagamento, non dovrebbe essere tenuto a coprire eventuali perdite supplementari derivanti dall'uso non autorizzato di tale strumento. (...)

(33) Per valutare l'eventuale negligenza dell'utente di servizi di pagamento dovrebbero essere prese in considerazione tutte le circostanze. Le prove e il grado della presunta negligenza dovrebbero essere valutati sulla base del diritto nazionale. I termini e le condizioni contrattuali per la fornitura e l'uso di uno strumento di pagamento, il cui effetto sarebbe quello di aumentare l'onere della prova per il consumatore o ridurre l'onere della prova per l'emittente, andrebbero considerate nulle e prive di effetti.

(34) Tuttavia, gli Stati membri dovrebbero poter stabilire regole meno rigide di quelle summenzionate al fine di mantenere gli attuali livelli di tutela dei consumatori e promuovere la fiducia nell'uso sicuro degli strumenti di pagamento elettronici. (...) Gli Stati membri dovrebbero poter eliminare parzialmente o totalmente la responsabilità del pagatore tranne nel caso in cui abbia agito in modo fraudolento.

(35) Occorre prevedere delle disposizioni per la ripartizione delle perdite in caso di operazioni di pagamento non autorizzate. Disposizioni diverse possono applicarsi agli utenti di servizi di pagamento qualora essi non siano consumatori, in quanto tali utenti sono normalmente in grado di valutare meglio il rischio di frode e di adottare contromisure».

4 L'articolo 4 di tale direttiva conteneva le seguenti definizioni:

«Ai fini della presente direttiva, si intende per:

(...)

5) "operazione di pagamento": l'atto, disposto dal pagatore o dal beneficiario, di collocare, trasferire o ritirare fondi, indipendentemente da eventuali obblighi sottostanti tra il pagatore o il beneficiario;

(...)

7) "pagatore": una persona fisica o giuridica detentrice di un conto di pagamento che autorizza l'ordine di pagamento a partire da detto conto di pagamento o, in mancanza di conto di pagamento, una persona fisica o giuridica che dà l'ordine di pagamento;

(...)

10) "utente di servizi di pagamento": una persona fisica o giuridica che si avvale di un servizio di pagamento in qualità di pagatore o di beneficiario o di entrambi;

(...)

16) "ordine di pagamento": l'istruzione da parte di un pagatore o beneficiario al suo prestatore di servizi di pagamento di eseguire un'operazione di pagamento;

(...)

23) "strumento di pagamento": qualsiasi dispositivo personalizzato e/o insieme di procedure concordate tra l'utente di servizi di pagamento e il prestatore di servizi di pagamento e utilizzate dall'utente di servizi di pagamento per disporre un ordine di pagamento;

(...)».

5 Al titolo IV di detta direttiva, intitolato «Diritti e obblighi in relazione alla prestazione e all'uso di servizi di pagamento», figuravano cinque capi. Il capo 1 di tale titolo, intitolato «Disposizioni comuni», conteneva un articolo 51, che precisava l'ambito di applicazione di detto titolo IV. Al paragrafo 1, tale articolo 51 enunciava quanto segue:

«Se l'utente dei servizi di pagamento non è un consumatore, le parti possono convenire che l'articolo 52, paragrafo 1, l'articolo 54, paragrafo 3, gli articoli 59, 61, 62, 63, 66 e 75 non siano in tutto o in parte applicati. Le parti possono altresì concordare un periodo di tempo diverso da quello di cui all'articolo 58».

6 Il capo 2 del medesimo titolo IV era intitolato «Autorizzazione di operazioni di pagamento» e comprendeva gli articoli da 54 a 63 della medesima direttiva. Il suo articolo 56, intitolato «Obblighi a carico dell'utente dei servizi di pagamento in relazione agli strumenti di pagamento», al paragrafo 1 così prevedeva:

«L'utente di servizi di pagamento autorizzato ad utilizzare lo strumento di pagamento si conforma agli obblighi seguenti:

(...)

b) notificare senza indugio al prestatore dei servizi di pagamento, o al soggetto specificato da quest'ultimo, non appena ne abbia conoscenza, lo smarrimento, il furto o l'appropriazione indebita dello strumento di pagamento o un uso non autorizzato di tale strumento».

7 Ai sensi dell'articolo 57 della direttiva 2007/64, intitolato «Obblighi a carico del prestatore di servizi di pagamento in relazione agli strumenti di pagamento»:

«1. Il prestatore di servizi di pagamento che rilascia lo strumento di pagamento si conforma agli obblighi seguenti:

(...)

c) assicurare che siano sempre disponibili strumenti adeguati affinché l'utente dei servizi di pagamento possa provvedere alla notificazione di cui all'articolo 56, paragrafo 1, lettera b), (...);

d) impedire qualsiasi utilizzo dello strumento di pagamento una volta espletato l'obbligo di notifica ai sensi dell'articolo 56, paragrafo 1, lettera b).

2. Il prestatore di servizi di pagamento sostiene il rischio dell'invio al pagatore di uno strumento di pagamento o delle eventuali caratteristiche di sicurezza personalizzate del medesimo».

8 L'articolo 58 di tale direttiva, intitolato «Notifica di operazioni non autorizzate o effettuate in modo inesatto», precisava quanto segue:

«L'utente dei servizi di pagamento ottiene una rettifica dal prestatore di servizi di pagamento solo se, venuto a conoscenza di un'operazione di pagamento non autorizzata o effettuata in modo inesatto che ha dato origine ad una richiesta, ivi compresi i casi di cui all'articolo 75, ne informa il suo prestatore di servizi di pagamento senza indugio ed entro [tredici] mesi dalla data di addebito, salvo che, se del caso, il prestatore di servizi di pagamento abbia omesso di fornire o mettere a disposizione le informazioni relative a tale operazione di pagamento conformemente alle disposizioni del titolo III[, relativo alla trasparenza delle condizioni e ai requisiti informativi per i servizi di pagamento]».

9 L'articolo 59 di detta direttiva, intitolato «Prova di autenticazione ed esecuzione delle operazioni di pagamento», così enunciava:

«1. Gli Stati membri esigono che, qualora l'utente dei servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento già eseguita o sostenga che l'operazione di pagamento non è stata correttamente eseguita, il prestatore dei servizi di pagamento fornisca la prova del fatto che l'operazione di pagamento è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata, e che non ha subito le conseguenze di guasti o altri inconvenienti.

2. Quando l'utente di un servizio di pagamento nega di aver autorizzato un'operazione di pagamento eseguita, l'utilizzo di uno strumento di pagamento registrato dal prestatore di servizi di pagamento non è di per sé necessariamente sufficiente a dimostrare che l'operazione di pagamento sia stata autorizzata dal pagatore né che questi abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto, con negligenza grave o intenzionalmente, a uno o più degli obblighi di cui all'articolo 56».

10 L'articolo 60 della stessa direttiva, intitolato «Responsabilità del prestatore di servizi di pagamento per le operazioni di pagamento non autorizzate», al suo paragrafo 1 prevedeva quanto segue:

«Gli Stati membri assicurano che, fatto salvo l'articolo 58, nel caso di un'operazione di pagamento non autorizzata, il prestatore di servizi di pagamento rimborsi senza indugio al pagatore l'importo dell'operazione di pagamento non autorizzata e, se del caso, riporti il conto di pagamento addebitato nello stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione di pagamento non autorizzata non avesse avuto luogo».

11 L'articolo 61 della direttiva 2007/64, intitolato «Responsabilità del pagatore per l'utilizzo non autorizzato di operazioni di pagamento», era redatto nei seguenti termini:

«1. In deroga all'articolo 60 il pagatore sopporta, a concorrenza massima di [EUR 150], la perdita relativa ad operazioni di pagamento non autorizzate derivante dall'uso di uno strumento di pagamento smarrito o rubato o, se il pagatore non ha conservato in condizioni di sicurezza le caratteristiche di sicurezza personalizzate, dall'appropriazione indebita di uno strumento di pagamento.

2. Il pagatore sostiene tutte le perdite relative ad operazioni di pagamento non autorizzate subite agendo in modo fraudolento o non adempiendo uno o più degli obblighi a lui incombenti in virtù dell'articolo 56 intenzionalmente o con negligenza grave. In tali casi, il massimale di cui al paragrafo 1 del presente articolo non si applica.

3. Se il pagatore non ha agito in modo fraudolento o non è inadempiente agli obblighi di cui all'articolo 56, gli Stati membri possono ridurre la responsabilità di cui ai paragrafi 1 e 2 del presente articolo tenendo conto, in particolare, della natura delle caratteristiche di sicurezza personalizzate dello strumento di pagamento e delle circostanze dello smarrimento, del furto o dell'appropriazione indebita.

4. Salvo qualora abbia agito in modo fraudolento, il pagatore non sopporta alcuna conseguenza finanziaria derivante dall'uso di uno strumento di pagamento smarrito, rubato o oggetto di appropriazione indebita, avvenuto dopo la notifica ai sensi dell'articolo 56, paragrafo 1, lettera b).

5. Se il prestatore di servizi di pagamento non fornisce strumenti adeguati per la notifica, in qualsiasi momento, dello smarrimento, del furto o dell'appropriazione indebita di uno strumento di pagamento, secondo quanto disposto dall'articolo 57, paragrafo 1, lettera c), il pagatore non è responsabile delle conseguenze finanziarie derivanti dall'uso dello strumento di pagamento, salvo qualora abbia agito in modo fraudolento».

12 L'articolo 62 di tale direttiva conteneva norme relative ai «[r]imborsi per operazioni di pagamento disposte dal beneficiario o per il suo tramite», mentre l'articolo 63 della medesima riguardava le «[r]ichieste di rimborso per [simili] operazioni (...)».

13 La direttiva 2007/64 è stata abrogata e sostituita, con effetto a decorrere dal 13 gennaio 2018, dalla direttiva (UE) 2015/2366 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2015, relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, che modifica le direttive 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e il regolamento (UE) n. 1093/2010, e abroga la direttiva 2007/64/CE (GU 2015, L 337, pag. 35), conformemente all'articolo 114 della direttiva 2015/2366.

Diritto francese

14 Il code monétaire et financier (codice monetario e finanziario, Francia), nella sua versione risultante dall'ordonnance n. 2009-866, du 15 juillet 2009, relative aux conditions régissant la fourniture de services de paiement et portant création des établissements de paiement (decreto n. 2009-866, del 15 luglio 2009, relativo alle condizioni che disciplinano la prestazione di servizi di pagamento e recante creazione degli istituti di pagamento) (JORF del 16 luglio 2009, testo n. 13, e rettifica in JORF del 25 luglio 2009, testo n. 18) (in prosieguo: il «codice monetario e finanziario»), al suo articolo L. 133-17 enuncia quanto segue:

«I – L'utente di servizi di pagamento notifica senza indugio al prestatore dei servizi di pagamento, o al soggetto specificato da quest'ultimo, non appena ne abbia conoscenza, lo smarrimento, il furto o l'appropriazione indebita dello strumento di pagamento o un uso non autorizzato di tale strumento o dei dati ad esso associati, ai fini del blocco dello strumento medesimo.

(...)».

15 L'articolo L. 133-18 di tale codice, al suo primo comma, così prevede:

«Nel caso di un'operazione di pagamento non autorizzata, notificata dall'utente secondo le condizioni previste all'articolo L. 133-24, il prestatore di servizi di pagamento rimborsa senza indugio al pagatore l'importo dell'operazione non autorizzata e, se del caso, riporta il conto addebitato nello stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione di pagamento non autorizzata non avesse avuto luogo».

16 L'articolo L. 133-19 di detto codice dispone quanto segue:

«I. – In caso di operazione di pagamento non autorizzata conseguente allo smarrimento o al furto dello strumento di pagamento, il pagatore sopporta, prima della notifica prevista all'articolo L. 133-17, le perdite connesse all'uso di tale strumento, fino a un tetto massimo di EUR 150.

Tuttavia, il pagatore non è responsabile in caso di operazione di pagamento non autorizzata effettuata senza usare le caratteristiche di sicurezza personalizzate.

II. – Il pagatore non è responsabile se l'operazione di pagamento non autorizzata è stata effettuata appropriandosi indebitamente, all'insaputa del pagatore, dello strumento di pagamento o dei dati ad esso associati.

Non è neppure responsabile in caso di contraffazione dello strumento di pagamento se, al momento dell'operazione di pagamento non autorizzata, il pagatore era in possesso del suo strumento.

III. – Salvo qualora abbia agito in modo fraudolento, il pagatore non sopporta alcuna conseguenza finanziaria se il prestatore di servizi di pagamento non fornisce mezzi adeguati per la notifica ai fini del blocco dello strumento di pagamento di cui all'articolo L. 133-17.

IV. – Il pagatore sostiene tutte le perdite relative ad operazioni di pagamento non autorizzate subite agendo in modo fraudolento o non adempiendo agli obblighi menzionati agli articoli (...) e L. 133-17 intenzionalmente o con negligenza grave».

17 Ai sensi dell'articolo L. 133-24 dello stesso codice:

«L'utente dei servizi di pagamento informa, senza indugio, il suo prestatore di servizi di pagamento relativamente a un'operazione di pagamento non autorizzata o effettuata in modo inesatto ed entro tredici mesi dalla data di addebito, a pena di decadenza, salvo che il prestatore di servizi di pagamento abbia omesso di fornirgli o di mettere a sua disposizione le informazioni relative a tale operazione di pagamento (...).

Salvo il caso in cui l'utente sia una persona fisica che agisce per esigenze non professionali, le parti possono decidere di derogare alle disposizioni del presente articolo».

Procedimento principale e questioni pregiudiziali

18 IL è detentore di un conto di deposito in oro presso la Veracash. Il 24 marzo 2017 quest'ultima ha inviato all'indirizzo di IL una nuova carta di prelievo e di pagamento. Nel periodo compreso tra il 30 marzo e il 17 maggio 2017 sono stati effettuati prelievi giornalieri da tale conto (in prosieguo: i «prelievi di cui al procedimento principale»).

19 Sostenendo di non aver né ricevuto tale carta di pagamento né autorizzato tali prelievi, IL ha adito il tribunal de grande instance d'Évry (Tribunale collegiale di primo grado di Évry, Francia), divenuto, dal 1º gennaio 2020, il tribunal judiciaire d'Évry (Tribunale ordinario di Évry), al fine di ottenere che la Veracash fosse condannata al rimborso delle somme corrispondenti a detti prelievi nonché al risarcimento dei danni.

20 Poiché il suo ricorso è stato parzialmente respinto in primo grado, IL ha presentato ricorso in appello presso la cour d'appel de Paris (Corte d'appello di Parigi, Francia), che lo ha respinto con una sentenza del 3 gennaio 2022. Tale giudice, al pari del giudice di primo grado, ha ritenuto che IL non potesse invocare le disposizioni dell'articolo L. 133-18 del codice monetario e finanziario in quanto non aveva notificato i prelievi di cui al procedimento principale alla Veracash «senza indugio» e «immediatamente», bensì il 23 maggio 2017, ossia quasi due mesi dopo il primo prelievo contestato.

21 IL ha quindi proposto ricorso per cassazione dinanzi alla Cour de cassation (Corte di cassazione, Francia), giudice del rinvio. A sostegno del suo ricorso, IL deduce due motivi, uno dei quali, nella sua prima parte, verte sulla violazione dell'articolo L. 133-24 del codice monetario e finanziario. Con tale prima parte, IL fa valere che la cour d'appel de Paris (Corte d'appello di Parigi) ha violato tale articolo L. 133-24 ritenendo sostanzialmente che la sua notifica alla Veracash in merito ai prelievi di cui al procedimento principale fosse tardiva in quanto avvenuta quasi due mesi dopo il primo prelievo contestato, mentre, a suo avviso, in forza di detto articolo L. 133-24, l'utente di una carta bancaria dispone, per comunicare una simile notifica, di un termine di tredici mesi dalla data dell'addebito contestato.

22 La Veracash sostiene, per contro, che questo stesso articolo L. 133-24 istituisce un doppio termine e che il termine di tredici mesi è un termine massimo. Inoltre, l'impianto sistematico di tale disposizione richiederebbe che l'utente, non appena si accorge di un'anomalia, informi senza indugio il suo prestatore di servizi di pagamento.

23 Il giudice del rinvio afferma che la soluzione della controversia di cui è adito dipende dalla questione di stabilire se il prestatore di servizi di pagamento possa rifiutare di rimborsare l'importo di un'operazione non autorizzata qualora il pagatore, pur avendo notificato tale operazione prima della scadenza del termine di tredici mesi dalla data di addebito, abbia tardato a farlo, ma senza che tale ritardo sia stato intenzionale o sia risultato da una negligenza grave da parte sua.

24 Rilevando che le disposizioni utili del codice monetario e finanziario devono essere interpretate conformemente alla direttiva 2007/64, applicabile *ratione temporis* alla controversia di cui è investito, tenuto conto della data dei fatti all'origine di quest'ultima, esso è dell'avviso che una lettura letterale dell'articolo 58 di tale direttiva, che ritiene supportata dal considerando 31 della medesima, possa, certamente, indurre a considerare che il prestatore di servizi di pagamento ha il diritto di rifiutare il rimborso dell'importo di un'operazione di pagamento non autorizzata per il solo motivo che l'utente di servizi di pagamento gliel'ha notificata tardivamente, quand'anche essa gli sia stata notificata entro tale termine di tredici mesi. Tuttavia, una simile interpretazione sembrerebbe difficilmente conciliabile con l'articolo 61, paragrafo 2, della suddetta direttiva. Infatti, se, in ogni caso, il prestatore di servizi di pagamento del pagatore non fosse tenuto a rimborsare al pagatore l'importo di un'operazione di pagamento non autorizzata che quest'ultimo gli ha notificato tardivamente, diverrebbe irrilevante che tale tardività sia intenzionale o risulti da una negligenza grave, mentre tale disposizione, letta in combinato disposto con l'articolo 56 della medesima direttiva, prevedrebbe che tale obbligo di rimborso sia escluso in queste sole circostanze.

25 Il giudice del rinvio osserva inoltre che, sebbene la Corte, nella sentenza del 2 settembre 2021, CRCAM (C-337/20, EU:C:2021:671), abbia interpretato l'articolo 58 della direttiva 2007/64, essa non si è pronunciata sulle conseguenze del mancato rispetto da parte del pagatore dell'obbligo di informare senza indugio il suo prestatore di servizi di pagamento di essere venuto a conoscenza di un'operazione di pagamento non autorizzata.

26 Al riguardo, certamente, sussisterebbe un interesse a incentivare il pagatore a dar prova di diligenza per quanto riguarda la notifica al suo prestatore di servizi di pagamento. Tuttavia, l'articolo 61, paragrafo 2, della direttiva 2007/64 indica, secondo il giudice del rinvio, che il legislatore dell'Unione europea non ha inteso sanzionare qualsiasi ritardo, indipendentemente dalle circostanze, con la privazione totale del diritto del pagatore al rimborso. Propende quindi a interpretare tale direttiva nel senso che, al di fuori dell'ipotesi in cui il pagatore abbia agito in modo fraudolento e di quella di una notifica avvenuta dopo la scadenza del termine di tredici mesi, il pagatore deve essere privato del diritto al rimborso delle sole perdite relative ad operazioni di pagamento non autorizzate che una notifica senza indugio avrebbe consentito di evitare, e ciò a condizione che la tardività della notifica sia intenzionale o sia la conseguenza di una negligenza grave da parte sua.

27 In tali circostanze, la Cour de cassation (Corte di cassazione) ha deciso di sospendere il procedimento e di sottoporre alla Corte le seguenti questioni pregiudiziali:

«1) Se gli articoli 56, 58, 60 e 61 della [direttiva 2007/64] debbano essere interpretati nel senso che il pagatore è privato del diritto al rimborso dell'importo di un'operazione non autorizzata qualora abbia tardato a informare il suo prestatore di servizi di pagamento riguardo all'operazione di pagamento non autorizzata, anche se lo ha fatto entro tredici mesi dalla data di addebito.

2) In caso di risposta affermativa alla prima questione, se la privazione del diritto del pagatore al rimborso sia subordinata al fatto che il ritardo della notifica è intenzionale o è conseguenza di una negligenza grave da parte del pagatore.

3) In caso di risposta affermativa alla prima questione, se il pagatore sia privato del diritto al rimborso di tutte le operazioni non autorizzate o solo di quelle che avrebbero potuto essere evitate se la notifica non fosse stata tardiva».

Sulle questioni pregiudiziali

Osservazioni preliminari

28 In via preliminare, occorre rilevare che i prelievi di cui al procedimento principale sono stati effettuati con una carta che il ricorrente nel procedimento principale sostiene non essergli pervenuta.

29 In tale contesto, occorre ricordare, da un lato, che, conformemente alla definizione di cui all'articolo 4, punto 5, della direttiva 2007/64, il prelievo di fondi costituisce un'«operazione di pagamento», ai sensi di tale disposizione. Inoltre, ai sensi del punto 23 di tale articolo 4, la nozione di «strumento di pagamento» indica qualsiasi dispositivo personalizzato e/o insieme di procedure concordate tra l'utente di servizi di pagamento e il prestatore di servizi di pagamento e

utilizzate dall'utente di servizi di pagamento per disporre un «ordine di pagamento»; quest'ultima nozione indica, ai sensi del punto 16 di detto articolo 4, l'istruzione da parte di un pagatore o beneficiario al suo prestatore di servizi di pagamento di eseguire un'«operazione di pagamento».

30 La controversia nel procedimento principale riguarda quindi una serie di presunte operazioni di pagamento non autorizzate derivanti dall'utilizzo di uno strumento di pagamento. Tuttavia, in assenza di precisazioni a tale riguardo nella decisione di rinvio, non è possibile stabilire se tale strumento di pagamento debba considerarsi smarrito, rubato, oggetto di appropriazione indebita o se esso sia stato utilizzato in modo non autorizzato, cosicché, al fine di fornire una risposta utile al giudice del rinvio, occorrerà prendere in considerazione tutte queste possibilità.

31 D'altra parte, l'articolo 57, paragrafo 2, della direttiva 2007/64 prevede che il prestatore di servizi di pagamento sostenga il rischio dell'invio al pagatore di uno strumento di pagamento o delle eventuali caratteristiche di sicurezza personalizzate del medesimo. Tenuto conto dei fatti del procedimento principale, spetterà quindi al giudice del rinvio verificare, anzitutto, che nessun rischio di tale natura sia intervenuto in occasione dell'invio, da parte del prestatore di servizi di pagamento in questione, dello strumento di pagamento che è servito per i prelievi di cui al procedimento principale, le cui conseguenze dovrebbero essere sopportate da tale prestatore.

Sulla prima questione

32 Dalla domanda di pronuncia pregiudiziale risulta che, con la sua prima questione, il giudice del rinvio intende ottenere precisazioni sulla portata dell'obbligo di notifica delle operazioni di pagamento non autorizzate che incombe all'utente di servizi di pagamento. Orbene, tale obbligo di notifica è specificamente previsto all'articolo 58 della direttiva 2007/64.

33 Pertanto, occorre intendere che, con la sua prima questione, il giudice del rinvio chiede sostanzialmente se l'articolo 58 della direttiva 2007/64 debba essere interpretato nel senso che l'utente di servizi di pagamento è privato del diritto di ottenere la rettifica di un'operazione se non ha informato senza indugio il suo prestatore di servizi di pagamento di essere venuto a conoscenza di un'operazione di pagamento non autorizzata, sebbene lo abbia informato riguardo alla medesima nei tredici mesi successivi alla data di addebito.

34 Conformemente a una costante giurisprudenza, ai fini dell'interpretazione di una norma di diritto dell'Unione, si deve tener conto non soltanto del tenore letterale della stessa, ma anche del suo contesto e degli scopi perseguiti dalla normativa di cui essa fa parte (v. sentenze del 17 novembre 1983, Merck, 292/82, EU:C:1983:335, punto 12, e del 6 marzo 2025, Cymdek, C-20/24, EU:C:2025:139, punto 38).

35 Per quanto riguarda, in primo luogo, la formulazione della disposizione di cui si chiede l'interpretazione, occorre ricordare che l'articolo 58 della direttiva 2007/64 prevede che l'utente dei servizi di pagamento ottenga una rettifica solo se, venuto a conoscenza di un'operazione di pagamento non autorizzata o effettuata in modo inesatto che ha dato origine ad una richiesta, ne informa il suo prestatore di servizi di pagamento senza indugio ed entro tredici mesi dalla data di addebito, salvo che, se del caso, il prestatore di servizi di pagamento abbia omesso di fornire o mettere a disposizione le informazioni relative a tale operazione di pagamento conformemente alle disposizioni del titolo III di tale direttiva. Tale titolo III riguarda la trasparenza delle condizioni e dei requisiti informativi per i servizi di pagamento.

36 È quindi sulla base della premessa che il prestatore di servizi di pagamento abbia soddisfatto gli obblighi di informazione ad esso incombenti in forza del titolo III di detta direttiva che occorre proseguire l'interpretazione dell'articolo 58 della medesima direttiva.

37 Al riguardo, occorre constatare che la formulazione di tale disposizione prevede l'obbligo, per l'utente di servizi di pagamento, di informare «senza indugio» il suo prestatore di servizi di pagamento di essere venuto a conoscenza, in particolare, di un'operazione di pagamento non autorizzata, «ed entro» tredici mesi dalla data di addebito. Pertanto, risulta che, secondo detta formulazione, il diritto dell'utente di servizi di pagamento di ottenere la rettifica di un'operazione di pagamento non autorizzata è subordinato al previo rispetto di una duplice condizione temporale.

38 È vero che non tutte le versioni linguistiche dell'articolo 58 della direttiva 2007/64 utilizzano la congiunzione «e». Tuttavia, l'insieme di tali versioni linguistiche indica che l'obbligo per l'utente di servizi di pagamento di informare «senza indugio» il suo prestatore di servizi di pagamento di aver constatato un'operazione di pagamento non autorizzata scatta a partire dal momento in cui tale utente è venuto a conoscenza di tale operazione. Per contro, il termine di tredici mesi decorre dalla data di addebito. Ciò tende a indicare che si tratta di due condizioni temporali diverse.

39 Inoltre, come parimenti rilevato, in sostanza, dall'avvocata generale ai paragrafi 44, 47 e 48 delle sue conclusioni, l'obbligo di notifica «senza indugio» è di natura soggettiva, in quanto implica che l'utente di servizi di pagamento agisca quanto prima, tenuto conto delle circostanze in cui si trova, a partire dal momento in cui è venuto a conoscenza dell'operazione di pagamento non autorizzata. Pertanto, tale obbligo si distingue dall'obbligo di notifica «entro [tredici] mesi», che ha natura oggettiva, dato che decorre dalla data di addebito dell'operazione che dà luogo a rivendicazione.

40 La formulazione dell'articolo 58 della direttiva 2007/64 indica quindi che, in linea di principio, al fine di ottenere la rettifica di un'operazione, l'utente di servizi di pagamento è tenuto sia a informare senza indugio il suo prestatore di servizi di pagamento di essere venuto a conoscenza di un'operazione di pagamento non autorizzata, sia a effettuare la notifica entro tredici mesi dalla data di addebito.

41 Tale interpretazione letterale è, in secondo luogo, corroborata dal contesto in cui detto articolo 58 si inserisce. Al riguardo, da un lato, il considerando 31 della direttiva 2007/64 fa riferimento alla necessità che l'utente di servizi di pagamento informi il prestatore di servizi di pagamento «il più presto possibile» in merito a eventuali contestazioni riguardanti presunte operazioni di pagamento non autorizzate. La menzione di tale obbligo di informazione «il più presto possibile», distinguendosi da un obbligo di informazione entro un termine fisso, che non è d'altronde menzionato nei considerando della direttiva 2007/64, conferma che l'obbligo di notifica «senza indugio», previsto da detto articolo 58, ha carattere autonomo. Pertanto, si distingue dall'obbligo di notifica entro il termine di tredici mesi successivi alla data di addebito.

42 Dall'altro lato, ai sensi dell'articolo 56, paragrafo 1, lettera b), della direttiva 2007/64, l'utente dei servizi di pagamento autorizzato ad utilizzare uno strumento di pagamento ha l'obbligo di notificare senza indugio al prestatore dei servizi di pagamento, o al soggetto specificato da quest'ultimo, non appena ne abbia conoscenza, lo smarrimento, il furto o l'appropriazione indebita dello strumento di pagamento o un uso non autorizzato di tale strumento.

43 È vero che il termine entro il quale tale obbligo di informazione deve essere adempiuto si distingue dall'obbligo di informare «senza indugio» di un'operazione di pagamento non autorizzata previsto all'articolo 58 di tale direttiva. Infatti, tale termine decorre a partire dalla conoscenza non solo di qualsiasi utilizzo non autorizzato dello strumento di pagamento, ma, se del caso, dello smarrimento, del furto o dell'appropriazione indebita di tale strumento. Orbene, la conoscenza di tali eventi può avvenire ancor prima che detto strumento sia utilizzato al fine di effettuare un'operazione di pagamento non autorizzata. Inoltre, questi due obblighi si distinguono anche per il fatto che è possibile che non sia il prestatore di servizi di pagamento, bensì un soggetto specificato da quest'ultimo, a dover essere informato dello smarrimento, del furto, dell'appropriazione indebita o dell'utilizzo non autorizzato dello strumento in questione.

44 Tuttavia, resta il fatto che, come illustrato dalle circostanze del procedimento principale, è possibile che l'obbligo di notifica previsto all'articolo 56, paragrafo 1, lettera b), di detta direttiva e l'obbligo di notifica previsto all'articolo 58 della medesima sorgano contemporaneamente. Orbene, in una simile circostanza, sarebbe incoerente ritenere che il mero rispetto del termine di tredici mesi a decorrere dalla data di addebito sia sufficiente per considerare che l'operazione di pagamento di cui trattasi è stata notificata conformemente ai requisiti di cui all'articolo 58 della direttiva 2007/64, mentre l'articolo 56, paragrafo 1, lettera b), della medesima impone, in linea di principio, una notifica più rapida.

45 Detta interpretazione letterale è, in terzo luogo, corroborata dagli obiettivi perseguiti dalla direttiva 2007/64.

46 Al riguardo, da un lato, secondo il considerando 31 di tale direttiva, che chiarisce la portata dell'articolo 58 di quest'ultima, l'obbligo per l'utente di servizi di pagamento di informare il prestatore di servizi di pagamento «il più presto possibile» in merito a eventuali contestazioni riguardanti presunte operazioni di pagamento non autorizzate mira a ridurre i rischi e le conseguenze delle operazioni di pagamento non autorizzate.

47 Da tale considerando 31 risulta quindi che l'obbligo di notifica «senza indugio» previsto da detto articolo 58 persegue un obiettivo preventivo. Orbene, se il mero rispetto del termine di tredici mesi a decorrere dalla data di addebito fosse sufficiente in ogni caso per ritenere che l'utente di servizi di pagamento abbia adempiuto l'obbligo di notifica ad esso incombente in forza del suddetto articolo 58, tale finalità preventiva sarebbe pregiudicata.

48 Dall'altro lato, dalla giurisprudenza della Corte risulta che il termine di tredici mesi è un termine massimo, alla scadenza del quale l'utente di servizi di pagamento non ha più la possibilità di far valere la responsabilità del prestatore di servizi di pagamento per l'operazione di cui trattasi, anche sulla base di un regime di responsabilità diverso da quello previsto all'articolo 58 e all'articolo 60, paragrafo 1, della direttiva 2007/64. Tale termine mira quindi a garantire la certezza del diritto sia per gli utenti di servizi di pagamento che per i prestatori di simili servizi (v., in tal senso, sentenza del 2 settembre 2021, CRCAM, C-337/20, EU:C:2021:671, punti da 48 a 52).

49 Orbene, il fatto che tale obiettivo sia diverso da quello perseguito dall'obbligo di notifica «senza indugio» conferma che l'articolo 58 della direttiva 2007/64 contiene due condizioni temporali, che sono in linea di principio distinte. Inoltre, ritenere che l'utente di servizi di pagamento abbia il diritto di ottenere la rettifica di un'operazione di pagamento non autorizzata di cui era a conoscenza, ma di cui abbia informato tardivamente il suo prestatore di servizi di pagamento,

pregiudicherebbe la certezza del diritto nonché la ponderazione dei rispettivi interessi dell'utente di servizi di pagamento e del suo prestatore di servizi di pagamento effettuata dal legislatore dell'Unione nell'adottare la direttiva 2007/64.

50 Infatti, conformemente all'articolo 60, paragrafo 1, di tale direttiva, gli Stati membri assicurano che, fatto salvo l'articolo 58, nel caso di un'operazione di pagamento non autorizzata, il prestatore di servizi di pagamento rimborsi senza indugio al pagatore l'importo dell'operazione di pagamento non autorizzata e, se del caso, riporti il conto di pagamento addebitato nello stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione di pagamento non autorizzata non avesse avuto luogo. Se fosse consentito ritardare fino a tredici mesi dalla data di addebito dell'operazione la rivendicazione effettuata dall'utente di servizi di pagamento ai sensi di detto articolo 58, e ciò sebbene tale utente sia venuto a conoscenza dell'operazione in questione molto prima, il periodo di incertezza giuridica sarebbe prolungato senza giustificazione oggettiva, a danno del prestatore di servizi di pagamento di cui trattasi, pregiudicando così tale certezza del diritto e tale bilanciamento.

51 Da quanto precede risulta che l'obbligo di notifica previsto all'articolo 58 di tale direttiva è considerato soddisfatto solo alla duplice condizione che, da un lato, l'utente di servizi di pagamento informi senza indugio il suo prestatore di servizi di pagamento di essere venuto a conoscenza di un'operazione di pagamento non autorizzata e, dall'altro, la notifica avvenga entro tredici mesi dalla data di addebito.

52 Ciò premesso, occorre ancora ricordare che, nell'impianto sistematico del regime di responsabilità stabilito al capo 2 del titolo IV della direttiva 2007/64, l'obbligo di notifica da parte dell'utente di servizi di pagamento di qualsiasi operazione non autorizzata è la condizione affinché detto regime possa applicarsi a favore di tale utente (v., in tal senso, sentenza del 2 settembre 2021, CRCAM, C-337/20, EU:C:2021:671, punti 38 e 39).

53 Pertanto, come indicato dal considerando 31 di tale direttiva, facendo riferimento alla notifica, in particolare, di «presunte» operazioni di pagamento non autorizzate, tale obbligo di notifica è un requisito preliminare volto a far sì che il prestatore di servizi di pagamento sia informato del fatto che l'utente di servizi di pagamento è venuto a conoscenza di un'operazione che ritiene non autorizzata, dato che l'ottenimento effettivo della rettifica richiesta è disciplinato da altre disposizioni di detta direttiva.

54 In particolare, l'ottenimento effettivo di tale rettifica è, da un lato, subordinato alla condizione che tale assenza di autorizzazione sia dimostrata, dato che l'articolo 59 della direttiva 2007/64 contiene, al riguardo, talune precisazioni relative alla prova dell'autenticazione e dell'esecuzione delle operazioni di pagamento. Dall'altro lato, esso è subordinato alle regole di ripartizione delle responsabilità rispettive del prestatore di servizi di pagamento e del pagatore in caso di operazioni di pagamento non autorizzate, enunciate in particolare agli articoli 60 e 61 di tale direttiva, le quali, come indicato dal considerando 35 di detta direttiva, mirano a disciplinare la ripartizione delle perdite in caso di operazioni di pagamento non autorizzate. Al riguardo, occorre inoltre precisare che, come risulta dall'articolo 4, punti 7 e 10, della direttiva medesima, la nozione di «pagatore» è inclusa in quella di «utente di servizi di pagamento» e riguarda, in particolare, una persona fisica che autorizza l'ordine di pagamento o che dà l'ordine di pagamento. Inoltre, gli articoli 62 e 63 della medesima direttiva riguardano rispettivamente il rimborso per operazioni di pagamento disposte dal beneficiario o per il suo tramite e le richieste di un tale rimborso.

55 In aggiunta, ai sensi dell'articolo 51, paragrafo 1, della direttiva 2007/64, se l'utente dei servizi di pagamento non è un consumatore, le parti possono, da un lato, convenire che, in particolare, gli articoli 59, 61, 62 e 63 della direttiva medesima non siano in tutto o in parte applicati, e, dall'altro, concordare un periodo di tempo diverso da quello di cui all'articolo 58 di tale direttiva.

56 Sulla base di tutte le precedenti considerazioni, occorre rispondere alla prima questione dichiarando che l'articolo 58 della direttiva 2007/64 deve essere interpretato nel senso che l'utente di servizi di pagamento è privato, in linea di principio, del diritto di ottenere la rettifica di un'operazione se non ha informato senza indugio il suo prestatore di servizi di pagamento di essere venuto a conoscenza di un'operazione di pagamento non autorizzata, sebbene lo abbia informato riguardo alla medesima nei tredici mesi successivi alla data di addebito.

Sulla seconda questione

57 In via preliminare, si deve ricordare che, secondo una costante giurisprudenza, nell'ambito della procedura di cooperazione tra i giudici nazionali e la Corte, istituita all'articolo 267 TFUE, quest'ultima è tenuta a fornire al giudice nazionale una risposta utile che gli consenta di dirimere la controversia di cui è investito. In tale prospettiva, la Corte è tenuta, se necessario, a riformulare le questioni che le sono sottoposte. La Corte ha, infatti, il compito di interpretare tutte le norme del diritto dell'Unione che possano essere utili ai giudici nazionali al fine di dirimere le controversie di cui sono investiti, anche qualora tali norme non siano espressamente indicate nelle questioni ad essa sottoposte da detti giudici (v. sentenze del 18 marzo 1993, Viessmann, C-280/91, EU:C:1993:103, punto 17; del 28 novembre 2000, Roquette Frères, C-88/99, EU:C:2000:652, punto 18, e dell'8 maggio 2025, HUK-COBURG Haftpflicht-Unterstützungs-Kasse, C-697/23, EU:C:2025:338, punto 22).

58 Nel caso di specie, dalla domanda di pronuncia pregiudiziale risulta che, con la sua seconda questione, il giudice del rinvio intende ottenere precisazioni su eventuali circostanze che consentano di ritenere che un ritardo nella notifica di un'operazione di pagamento non autorizzata sia effettivamente tale da privare il pagatore del suo diritto al rimborso di quest'ultima, qualora tale operazione sia conseguente allo smarrimento, al furto, all'appropriazione indebita o a un utilizzo non autorizzato di uno strumento di pagamento.

59 Orbene, sono pertinenti al riguardo non solo le disposizioni dell'articolo 58 della direttiva 2007/64, relative in particolare alla notifica delle operazioni di pagamento non autorizzate, ma anche quelle dell'articolo 60, paragrafo 1, e dell'articolo 61, paragrafo 2, di tale direttiva, relative alle responsabilità rispettive del prestatore di servizi di pagamento e del pagatore nel caso di un'operazione di pagamento non autorizzata, nonché quelle dell'articolo 56 di detta direttiva, al quale tale articolo 61, paragrafo 2, rinvia, e più in particolare le disposizioni del paragrafo 1, lettera b), di tale articolo 56, che riguardano precisamente le circostanze di fatto indicate alla fine del punto precedente della presente sentenza.

60 In tali circostanze, e tenuto conto della risposta fornita alla prima questione, si deve intendere che, con la sua seconda questione, il giudice del rinvio chiede sostanzialmente se l'articolo 58, l'articolo 60, paragrafo 1, e l'articolo 61, paragrafo 2, della direttiva 2007/64, in combinato disposto con l'articolo 56, paragrafo 1, lettera b), della medesima, debbano essere interpretati nel senso che, qualora si tratti di un'operazione di pagamento non autorizzata derivante dall'utilizzo di uno strumento di pagamento smarrito, rubato o oggetto di appropriazione indebita o da un uso non autorizzato di un tale strumento, e qualora il pagatore abbia informato di tale operazione il suo prestatore di servizi di pagamento entro tredici mesi dalla data di addebito, tale

pagatore è privato del suo diritto di ottenere la rettifica effettiva di detta operazione solo se ha tardato a informare il suo prestatore di servizi di pagamento in modo intenzionale o con negligenza grave.

61 Al riguardo, per quanto concerne, in primo luogo, la formulazione di tali disposizioni, occorre ricordare che dal rinvio operato dall'articolo 60, paragrafo 1, della direttiva 2007/64 all'articolo 58 di quest'ultima, nonché dal considerando 31 di tale direttiva, risulta che l'applicazione del regime di responsabilità per operazioni di pagamento non autorizzate stabilito al capo 2 del titolo IV di detta direttiva è subordinata alla notifica, da parte dell'utente di servizi di pagamento, di qualsiasi operazione non autorizzata al prestatore di servizi di pagamento nel rispetto di tale articolo 58 (v., in tal senso, sentenza del 2 settembre 2021, CRCAM, C-337/20, EU:C:2021:671, punti 34, 35, 38 e 39) che, come risulta dalla risposta alla prima questione, contiene una duplice condizione temporale.

62 Nell'ambito di tale regime di responsabilità per operazioni di pagamento non autorizzate, l'articolo 59 della direttiva 2007/64 istituisce un meccanismo di onere della prova favorevole all'utente di servizi di pagamento. In sostanza, l'onere della prova grava sul prestatore di servizi di pagamento, che deve dimostrare che l'operazione è stata autenticata, debitamente registrata e contabilizzata. In pratica, il regime probatorio stabilito da tale articolo 59 determina, qualora la notifica prevista all'articolo 58 di detta direttiva sia stata effettuata entro il termine ivi previsto, che il prestatore di servizi di pagamento sia tenuto a un obbligo di rimborso immediato, conformemente all'articolo 60, paragrafo 1, della direttiva medesima (sentenza del 2 settembre 2021, CRCAM, C-337/20, EU:C:2021:671, punto 40).

63 Tale obbligo di rimborso immediato dell'importo dell'operazione di cui trattasi conosce tuttavia taluni temperamenti, enunciati all'articolo 61 della direttiva 2007/64. In particolare, il paragrafo 2 di tale articolo 61 prevede, alla sua prima frase, che il pagatore sostenga tutte le perdite relative ad operazioni di pagamento non autorizzate subite agendo in modo fraudolento o non adempiendo uno o più degli obblighi a lui incombenti in virtù dell'articolo 56 intenzionalmente o con negligenza grave.

64 Come già rilevato al punto 42 della presente sentenza, tra gli obblighi incombenti al pagatore in forza di tale articolo 56 figura, al paragrafo 1, lettera b), di detto articolo, l'obbligo, per tale pagatore, di notificare senza indugio al prestatore dei servizi di pagamento, o al soggetto specificato da quest'ultimo, non appena ne abbia conoscenza, lo smarrimento, il furto o l'appropriazione indebita dello strumento di pagamento o un uso non autorizzato di tale strumento.

65 Pertanto, dalla formulazione dell'articolo 61, paragrafo 2, prima frase, della direttiva 2007/64, in combinato disposto con l'articolo 56, paragrafo 1, lettera b), e con l'articolo 60, paragrafo 1, di quest'ultima, risulta che il pagatore è tenuto a sostenere tutte le perdite relative ad operazioni di pagamento non autorizzate derivanti dall'uso del suo strumento di pagamento solo quando agisce in modo fraudolento o quando ha tardato, in modo intenzionale o con negligenza grave, a notificare al suo prestatore di servizi di pagamento, o al soggetto specificato da quest'ultimo, lo smarrimento, il furto o l'appropriazione indebita dello strumento di pagamento o un uso non autorizzato di tale strumento. Di conseguenza, solo in simili casi il prestatore di servizi di pagamento è esonerato dal suo obbligo di rimborsargli l'importo delle operazioni di pagamento non autorizzate.

66 Tale interpretazione è, in secondo luogo, corroborata dal contesto in cui si inseriscono le disposizioni dell'articolo 56, paragrafo 1, lettera b), dell'articolo 58, dell'articolo 60, paragrafo 1, e dell'articolo 61, paragrafo 2, della direttiva 2007/64.

67 Infatti, da un lato, come già constatato al punto 44 della presente sentenza, può verificarsi che l'obbligo di notifica previsto all'articolo 56, paragrafo 1, lettera b), della direttiva 2007/64 e l'obbligo di notifica previsto all'articolo 58 di quest'ultima sorgano contemporaneamente. Pertanto, come parimenti rilevato dall'avvocata generale al paragrafo 62 delle sue conclusioni, al fine di garantire un'interpretazione coerente di tale direttiva, il rispetto dell'obbligo di notifica previsto dall'articolo 58, nelle circostanze di cui all'articolo 56, paragrafo 1, lettera b), e salvo qualora il pagatore abbia agito in modo fraudolento, deve essere valutato in funzione dei criteri enunciati all'articolo 61, paragrafo 2, di detta direttiva.

68 Dall'altro lato, conformemente all'articolo 57, paragrafo 1, lettera d), della direttiva 2007/64, il prestatore di servizi di pagamento che rilascia uno strumento di pagamento ha l'obbligo di impedire qualsiasi utilizzo di tale strumento una volta espletato l'obbligo di notifica ai sensi dell'articolo 56, paragrafo 1, lettera b), di tale direttiva. Inoltre, l'articolo 61, paragrafo 4, della medesima direttiva prevede che, salvo qualora abbia agito in modo fraudolento, il pagatore non sopporta alcuna conseguenza finanziaria derivante dall'uso di uno strumento di pagamento smarrito, rubato o oggetto di appropriazione indebita, avvenuto dopo la notifica ai sensi dell'articolo 56, paragrafo 1, lettera b). Il pagatore non ha quindi, in ogni caso, interesse a ritardare la notifica che è tenuto a effettuare ai sensi di quest'ultima disposizione né, se del caso, la notifica che deve effettuare ai sensi dell'articolo 58 di detta direttiva se questi due obblighi sorgono contemporaneamente.

69 In terzo luogo, sul piano teleologico, occorre rilevare, da un lato, che l'interpretazione indicata al punto 65 della presente sentenza è idonea a preservare l'effetto utile dell'articolo 61, paragrafo 2, prima frase, della direttiva 2007/64. A tal fine, occorre evitare che il prestatore di servizi di pagamento possa opporre al pagatore un semplice ritardo nella notifica della constatazione di un'operazione di pagamento non autorizzata al fine di sottrarsi al suo obbligo di rimborso ai sensi dell'articolo 60, paragrafo 1, di tale direttiva, qualora tale operazione sia conseguente allo smarrimento, al furto, all'appropriazione indebita o a un uso non autorizzato di uno strumento di pagamento e il pagatore sia venuto a conoscenza di tale smarrimento, furto, appropriazione indebita o utilizzo non autorizzato soltanto nel momento in cui ha constatato tale operazione. Infatti, se il prestatore di servizi di pagamento disponesse di una simile possibilità, tale prima frase sarebbe svuotata di effetto utile, in quanto il pagatore sarebbe privato del suo diritto al rimborso anche qualora le perdite da lui subite non risultino dal fatto che egli, intenzionalmente o con negligenza grave, abbia omesso di informare il suo prestatore di servizi di pagamento o il soggetto specificato da quest'ultimo ai sensi dell'articolo 56, paragrafo 1, lettera b), della direttiva 2007/64.

70 Dall'altro lato, tale interpretazione è corroborata dall'obiettivo perseguito dalla direttiva 2007/64, quale espresso dal considerando 32 della medesima, secondo il quale, al fine di incentivare l'utente dei servizi di pagamento a notificare senza indugio al suo prestatore l'eventuale furto o perdita di uno strumento di pagamento e di ridurre pertanto il rischio di operazioni di pagamento non autorizzate, occorre prevedere che l'utente debba rispondere solo per un importo limitato, a meno che non abbia agito in modo fraudolento o con negligenza grave. Infatti, tale considerando riflette l'intenzione del legislatore dell'Unione di favorire, quando si tratta dello smarrimento o

della perdita di uno strumento di pagamento, una maggiore tutela dell'utente di servizi di pagamento. Pertanto, detta interpretazione non pregiudica l'equilibrio tra gli interessi del pagatore e quelli del suo prestatore di servizi di pagamento, quali ponderati da tale legislatore.

71 Di conseguenza, dall'articolo 58, dall'articolo 60, paragrafo 1, e dall'articolo 61, paragrafo 2, della direttiva 2007/64, letti congiuntamente e in combinato disposto con l'articolo 56, paragrafo 1, lettera b), di quest'ultima, risulta che, quando si tratta di un'operazione di pagamento non autorizzata che, da un lato, deriva dall'utilizzo di uno strumento di pagamento smarrito, rubato o oggetto di appropriazione indebita o da un uso non autorizzato di un tale strumento e, dall'altro, è stata notificata dal pagatore al suo prestatore di servizi di pagamento entro tredici mesi dalla data di addebito, tale pagatore è privato, in linea di principio e salvo qualora abbia agito in modo fraudolento, del suo diritto di ottenere il rimborso di tale operazione solo se ha tardato a notificare l'operazione di pagamento non autorizzata al suo prestatore di servizi di pagamento in modo intenzionale o con negligenza grave.

72 Spetta al giudice del rinvio, che è il solo competente a valutare i fatti, stabilire se ciò si verifichi per ciascuno dei prelievi di cui al procedimento principale, dato che tale articolo 58 riguarda espressamente la notifica di singole operazioni di pagamento.

73 A quest'ultimo riguardo, tenuto conto degli elementi esposti dal giudice del rinvio, sintetizzati ai punti da 22 a 26 della presente sentenza, occorre aggiungere che, da un lato, secondo l'articolo 59, paragrafo 2, della direttiva 2007/64, quando l'utente di un servizio di pagamento nega di aver autorizzato un'operazione di pagamento eseguita, l'utilizzo di uno strumento di pagamento registrato dal prestatore di servizi di pagamento non è di per sé necessariamente sufficiente a dimostrare che l'operazione di pagamento sia stata autorizzata dal pagatore né che questi abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto, con negligenza grave o intenzionalmente, a uno o a più degli obblighi di cui all'articolo 56 di tale direttiva. Dall'altro lato, il considerando 33 di quest'ultima precisa in particolare che, per valutare l'eventuale negligenza dell'utente di servizi di pagamento dovrebbero essere prese in considerazione tutte le circostanze e che le prove e il grado della presunta negligenza dovrebbero essere valutati sulla base del diritto nazionale.

74 Tuttavia, tra le condizioni enunciate all'articolo 61, paragrafo 2, della direttiva 2007/64, figura una «negligenza grave» da parte del pagatore, vale a dire, come rilevato anche dall'avvocata generale al paragrafo 65 delle sue conclusioni, una violazione qualificata di un obbligo di diligenza. Inoltre, come constatato al punto 39 della presente sentenza, occorre tener conto delle circostanze in cui si trova il pagatore. Pertanto, salvo qualora quest'ultimo abbia agito in modo fraudolento e salva l'eventuale applicazione dell'articolo 51, paragrafo 1, della direttiva 2007/64, non può essergli addebitato di non aver notificato «senza indugio» al suo prestatore di servizi di pagamento di essere venuto a conoscenza di un'operazione di pagamento non autorizzata derivante dall'utilizzo di uno strumento di pagamento smarrito, rubato o oggetto di appropriazione indebita o da un uso non autorizzato di un tale strumento.

75 Inoltre, l'articolo 61 della direttiva 2007/64 contiene precisazioni quanto alla portata delle perdite che, se del caso, devono essere effettivamente sopportate dal pagatore, in particolare nelle circostanze indicate al punto 71 della presente sentenza.

76 Sulla base di tutte le precedenti considerazioni, occorre rispondere alla seconda questione dichiarando che l'articolo 58, l'articolo 60, paragrafo 1, e l'articolo 61, paragrafo 2, della direttiva 2007/64, in combinato disposto con l'articolo 56, paragrafo 1, lettera b), della stessa, devono essere interpretati nel senso che, qualora si tratti di un'operazione di pagamento non autorizzata

derivante dall'utilizzo di uno strumento di pagamento smarrito, rubato o oggetto di appropriazione indebita o da un uso non autorizzato di un tale strumento, e qualora il pagatore abbia informato di tale operazione il suo prestatore di servizi di pagamento entro tredici mesi dalla data di addebito, tale pagatore è privato, in linea di principio e salvo qualora abbia agito in modo fraudolento, del suo diritto di ottenere la rettifica effettiva di detta operazione solo se ha tardato a informare il suo prestatore di servizi di pagamento in modo intenzionale o con negligenza grave che configura una violazione qualificata di un obbligo di diligenza.

Sulla terza questione

77 Il giudice del rinvio solleva la terza questione per l'ipotesi in cui si risponda alla prima questione nel senso che il pagatore è privato del diritto di ottenere la rettifica di un'operazione qualora abbia informato tardivamente il suo prestatore di servizi di pagamento di essere venuto a conoscenza di un'operazione di pagamento non autorizzata, benché l'abbia informato della medesima nei tredici mesi successivi alla data di addebito.

78 Sebbene tale prima questione abbia sostanzialmente ricevuto una risposta affermativa, tale risposta è tuttavia condizionata, come risulta dai punti da 52 a 55 della presente sentenza, da diversi elementi e, in particolare, come risulta dall'analisi della seconda questione, dal fatto che, salvo qualora il pagatore abbia agito in modo fraudolento, se l'operazione di pagamento non autorizzata è conseguente allo smarrimento, al furto, all'appropriazione indebita o a un uso non autorizzato del suo strumento di pagamento, il pagatore che ha informato il suo prestatore di servizi di pagamento dell'operazione di pagamento non autorizzata entro i tredici mesi successivi alla data di addebito della medesima può essere considerato in ritardo nell'informare il suo prestatore di servizi di pagamento di essere venuto a conoscenza di tale operazione solo se il suo ritardo è intenzionale o risulta da una negligenza grave.

79 Inoltre, spetta al giudice del rinvio valutare e qualificare i fatti in esame dinanzi ad esso alla luce, in particolare, delle precisazioni esposte ai punti 73 e 74 della presente sentenza.

80 Occorre quindi riformulare tale terza questione al fine di tener conto della risposta fornita alle prime due questioni.

81 Pertanto, occorre considerare che, con la sua terza questione, il giudice del rinvio chiede sostanzialmente se l'articolo 58, l'articolo 60, paragrafo 1, e l'articolo 61, paragrafo 2, della direttiva 2007/64, in combinato disposto con l'articolo 56, paragrafo 1, lettera b), della medesima, debbano essere interpretati nel senso che, qualora, da un lato, si tratti di una successione di operazioni di pagamento non autorizzate, derivanti dall'utilizzo di uno strumento di pagamento smarrito, rubato o oggetto di appropriazione indebita o da un uso non autorizzato di un tale strumento, e qualora, dall'altro lato, il pagatore, pur rispettando il termine di tredici mesi successivi alle date di addebito di tali operazioni, abbia parzialmente tardato a informarne il suo prestatore di servizi di pagamento in modo intenzionale o con negligenza grave, tale pagatore è privato del suo diritto al rimborso di tutte le perdite relative a tali operazioni.

82 Al riguardo, per quanto riguarda la formulazione di tali disposizioni, occorre ricordare che, ai sensi dell'articolo 60, paragrafo 1, della direttiva 2007/64, la responsabilità per le perdite subite a causa di operazioni di pagamento non autorizzate incombe, in linea di principio, al prestatore di servizi di pagamento. Tuttavia, secondo l'articolo 61, paragrafo 2, di tale direttiva, i cui termini sono già ricordati al punto 63 della presente sentenza, il pagatore sostiene «tutte» le perdite relative ad operazioni di pagamento non autorizzate «subite», in particolare, non adempiendo,

intenzionalmente o con negligenza grave, l'obbligo di notifica ad esso incombente in forza dell'articolo 56, paragrafo 1, lettera b), di tale direttiva e, in tal caso, l'importo massimo di EUR 150, di cui al paragrafo 1 di tale articolo, non si applica.

83 La formulazione di tale articolo 61, paragrafo 2, stabilisce quindi un nesso di causalità tra, da un lato, il comportamento del pagatore e, dall'altro, le perdite subite di cui egli non potrà ottenere la rettifica.

84 Inoltre, dalla risposta fornita alla seconda questione pregiudiziale risulta che la questione di stabilire se la notifica effettuata ai sensi dell'articolo 58 della direttiva 2007/64 in circostanze come quelle di cui al suddetto articolo 61, paragrafo 2, in combinato disposto con l'articolo 56, paragrafo 1, lettera b), di quest'ultima, debba essere considerata effettivamente tardiva, deve essere valutata separatamente per ciascuna operazione.

85 Ne consegue che, anche in caso di operazioni di pagamento non autorizzate effettuate ripetutamente nel tempo, tutte conseguenti allo stesso smarrimento, allo stesso furto o alla stessa appropriazione indebita dello strumento di pagamento di cui trattasi, il pagatore può essere privato del diritto di ottenere la rettifica solo delle operazioni che intenzionalmente o in modo gravemente negligente ha tardato a notificare al suo prestatore di servizi di pagamento.

86 Tale interpretazione letterale è corroborata non solo dal fatto che l'articolo 61, paragrafo 2, della direttiva 2007/64 è una disposizione derogatoria al principio sancito dall'articolo 60, paragrafo 1, della medesima e che essa deve quindi essere oggetto di un'interpretazione restrittiva, ma anche dal contesto nel quale si inseriscono le disposizioni di cui al punto 81 della presente sentenza.

87 Infatti, conformemente al paragrafo 4 di tale articolo 61, salvo qualora abbia agito in modo fraudolento, il pagatore non sopporta alcuna conseguenza finanziaria derivante dall'uso di uno strumento di pagamento smarrito, rubato o oggetto di appropriazione indebita, avvenuto dopo la notifica ai sensi dell'articolo 56, paragrafo 1, lettera b), di tale direttiva. Inoltre, conformemente al paragrafo 5 di tale articolo 61, se il prestatore di servizi di pagamento non fornisce strumenti adeguati per la notifica, in qualsiasi momento, dello smarrimento, del furto o dell'appropriazione indebita di uno strumento di pagamento, secondo quanto disposto dall'articolo 57, paragrafo 1, lettera c), di tale direttiva, il pagatore non è responsabile delle conseguenze finanziarie derivanti dall'uso dello strumento di pagamento, salvo qualora abbia agito in modo fraudolento. Queste due disposizioni confermano che il pagatore non può essere considerato responsabile delle perdite che non avrebbe potuto evitare.

88 Detta interpretazione letterale è anche corroborata dagli obiettivi perseguiti dalla direttiva 2007/64. Al riguardo, occorre rilevare che il requisito di un nesso di causalità tra il comportamento del pagatore e le perdite che egli ha subito e di cui non può ottenere il rimborso da parte del suo prestatore di servizi di pagamento è conforme alla ponderazione dei rispettivi interessi degli utenti di servizi di pagamento e dei prestatori di servizi di pagamento, come effettuata dal legislatore dell'Unione in tale direttiva. Infatti, tale requisito, responsabilizzando l'utente di servizi di pagamento, lo incentiva, conformemente ai considerando 31 e 32 di detta direttiva, a non ritardare indebitamente la notifica, al suo prestatore di servizi di pagamento, delle operazioni di pagamento non autorizzate di cui viene a conoscenza. Allo stesso modo, mediante tale requisito, il prestatore di servizi di pagamento si vede incentivato a rispettare gli obblighi ad esso incombenti affinché tale utente sia in grado di constatare simili operazioni.

89 Detto requisito consente, inoltre, di garantire l'effetto utile sia dell'articolo 51, paragrafo 1, della direttiva 2007/64 sia dell'articolo 61, paragrafo 3, della medesima. Infatti, da un lato, lascia alle parti la possibilità, qualora l'utente di servizi di pagamento non sia un consumatore, di decidere, in particolare, che l'articolo 61 di tale direttiva non si applica o di concordare un termine distinto da quello previsto all'articolo 58 di quest'ultima e quindi di prevedere una ripartizione della responsabilità diversa e che sia, se del caso, meno protettiva per gli utenti di servizi di pagamento che non sono consumatori. Dall'altro lato, mantiene la facoltà, che l'articolo 61, paragrafo 3, di detta direttiva offre agli Stati membri, di scegliere di limitare la responsabilità del pagatore di cui ai paragrafi 1 e 2 di tale articolo 61 qualora quest'ultimo non abbia agito in modo fraudolento né sia venuto meno intenzionalmente agli obblighi ad esso incombenti in forza dell'articolo 56 della medesima direttiva, in particolare, come indicato dal considerando 34 di quest'ultima, al fine di mantenere gli attuali livelli di tutela dei consumatori e di promuovere la fiducia nell'uso sicuro degli strumenti di pagamento elettronici.

90 Sulla base di tutte le precedenti considerazioni, occorre rispondere alla terza questione dichiarando che l'articolo 58, l'articolo 60, paragrafo 1, e l'articolo 61, paragrafo 2, della direttiva 2007/64, in combinato disposto con l'articolo 56, paragrafo 1, lettera b), della medesima, devono essere interpretati nel senso che, qualora, da un lato, si tratti di una successione di operazioni di pagamento non autorizzate, derivanti dall'utilizzo di uno strumento di pagamento smarrito, rubato o oggetto di appropriazione indebita o da un uso non autorizzato di un tale strumento, e qualora, dall'altro lato, il pagatore, pur rispettando il termine di tredici mesi successivi alle date di addebito di tali operazioni, abbia parzialmente tardato a informarne il suo prestatore di servizi di pagamento in modo intenzionale o con negligenza grave, tale pagatore è privato, in linea di principio, del diritto di ottenere il rimborso soltanto delle perdite risultanti dalle operazioni delle quali intenzionalmente o in modo gravemente negligente ha tardato a informare il suo prestatore di servizi di pagamento.

Sulle spese

91 Nei confronti delle parti nel procedimento principale la presente causa costituisce un incidente sollevato dinanzi al giudice nazionale, cui spetta quindi statuire sulle spese. Le spese sostenute da altri soggetti per presentare osservazioni alla Corte non possono dar luogo a rifusione.

Per questi motivi, la Corte (Quarta Sezione) dichiara:

1) **L'articolo 58 della direttiva 2007/64/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 novembre 2007, relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, recante modifica delle direttive 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE e 2006/48/CE, che abroga la direttiva 97/5/CE,**

deve essere interpretato nel senso che:

l'utente di servizi di pagamento è privato, in linea di principio, del diritto di ottenere la rettifica di un'operazione se non ha informato senza indugio il suo prestatore di servizi di pagamento di essere venuto a conoscenza di un'operazione di pagamento non autorizzata, sebbene lo abbia informato riguardo alla medesima nei tredici mesi successivi alla data di addebito.

2) **L'articolo 58, l'articolo 60, paragrafo 1, e l'articolo 61, paragrafo 2, della direttiva 2007/64, in combinato disposto con l'articolo 56, paragrafo 1, lettera b), della medesima,**

devono essere interpretati nel senso che:

qualora si tratti di un'operazione di pagamento non autorizzata derivante dall'utilizzo di uno strumento di pagamento smarrito, rubato o oggetto di appropriazione indebita o da un uso non autorizzato di un tale strumento, e qualora il pagatore abbia informato di tale operazione il suo prestatore di servizi di pagamento entro tredici mesi dalla data di addebito, tale pagatore è privato, in linea di principio e salvo qualora abbia agito in modo fraudolento, del suo diritto di ottenere la rettifica effettiva di detta operazione solo se ha tardato a informare il suo prestatore di servizi di pagamento in modo intenzionale o con negligenza grave che configura una violazione qualificata di un obbligo di diligenza.

3) **L'articolo 58, l'articolo 60, paragrafo 1, e l'articolo 61, paragrafo 2, della direttiva 2007/64, in combinato disposto con l'articolo 56, paragrafo 1, lettera b), della medesima,**

devono essere interpretati nel senso che:

qualora, da un lato, si tratti di una successione di operazioni di pagamento non autorizzate, derivanti dall'utilizzo di uno strumento di pagamento smarrito, rubato o oggetto di appropriazione indebita o da un uso non autorizzato di un tale strumento, e qualora, dall'altro lato, il pagatore, pur rispettando il termine di tredici mesi successivi alle date di addebito di tali operazioni, abbia parzialmente tardato a informarne il suo prestatore di servizi di pagamento in modo intenzionale o con negligenza grave, tale pagatore è privato, in linea di principio, del diritto di ottenere il rimborso soltanto delle perdite risultanti dalle operazioni delle quali intenzionalmente o in modo gravemente negligente ha tardato a informare il suo prestatore di servizi di pagamento.

Firme