



MALTA

QORTI TAL-APPELL
(Sede Inferjuri)

ONOR. IMĦALLEF
LAWRENCE MINTOFF

Seduta tal-20 ta' Mejju, 2026

Appell Inferjuri Numru 25/2025 LM

George Sobhi Fahmy Makar (K.I. nru. 32881742)
(l-appellant')

vs.

Papaya Limited (C 55146)
(l-appellata')

Il-Qorti,

Preliminari

1. Dan huwa appell magħmul mill-ilmentatur **George Sobhi Fahmy Makar (K.I. nru. 32881742)** [minn issa 'l quddiem 'l-appellant'] mid-deċiżjoni mogħtija fil-21 ta' Marzu, 2025 [minn issa 'l quddiem 'id-deċiżjoni appellata'] mill-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji [minn issa 'l quddiem 'l-Arbitru'], li ddecieda l-każ li r-

rikorrent ressaq kontra s-soċjetà intimata **Papaya Limited (C 55146)** [minn issa 'l quddiem 'l-appellata' jew 'il-fornitur tas-servizz'], kif ġej:

“The Arbiter considers this Complaint as frivolous or vexatious and, in terms of Article 21(2)(c) of Cap. 555 of the Laws of Malta, is declining to exercise his powers under this Act Cap. 555 and is hereby closing this file.

Each party is to bear its own costs.”

Fatti

2. Il-kwistjoni odjerna tittratta ilment li sar mill-ilmentatur wara li ammont ta' flus allegatament nsteraq mill-kont bankarju tiegħu mas-soċjetà appellata.

Mertu

3. L-ilmentatur spjega li huwa kellu kont bankarju mas-soċjetà appellata, li minnu nsterqu l-flus ddepożitati kollha. Spjega li huwa jgħix fi Spanja, u meta ressaq rapport lill-Pulizija Spanjola, dawn infurmawh li skont il-liġi Spanjola, huma ma setgħux jinvestigaw ilmenti rigward kontijiet bankarji f'ġurisdizzjonijiet barranin. Qal li huwa rċieva messagg mis-soċjetà appellata, li kien jgħid li huwa kien ipprova jaċċessa s-sistema tas-soċjetà appellata minn apparat ġdid, u ntablab jirreġistra l-kredenzjali tiegħu mill-ġdid, iżda ma' *website* falza, u li kien b'dan il-mod li nsterqu l-flus tiegħu, hekk kif huwa daħhal il-*PIN* tiegħu. Qal li l-*link* li ntabgħat fiha hija kopja preċiża tal-applikazzjoni bankarja tas-soċjetà appellata. Qal ukoll li sussegwentement huwa rċieva *email* mis-soċjetà appellata b'informazzjoni dwar il-*phishing*, b'*link* għal artikolu dwar kif wieħed jista' jipproteġi d-*data* tiegħu fuq l-internet, u b'kumment li jinforma lir-

riċevitur li l-flus tiegħu huma sikuri. L-ilmentatur qal li huwa ma jafx il-*hacker* b'liema mod kiseb aċċess għall-informazzjoni personali tiegħu, u l-flus li nsterqu mingħandu baqgħu ma ġewx ritornati lura. Qal ukoll li s-soċjetà appellata baġħtilu l-informazzjoni dwar il-*phishing* madwar erba' xhur wara li huwa ġie misruq. Fl-ilment tiegħu, l-ilmentatur spjega li huwa kien qiegħed jippretendi rifiżjoni tal-flus li nsterqu mill-pussess tiegħu, u kumpens għas-serq tal-identità u għall-'*emotional distress*' fl-ammont ta' mitt elf Euro (€100,000). Sussegwentement, din it-talba għall-kumpens ġiet riveduta minnu għall-ammont ta' mitejn u ħamsin elf Euro (€250,000).

4. Is-soċjetà intimata, fir-risposta tagħha spjegat li t-tranzazzjonijiet in kwistjoni saru fit-30 ta' Marzu, 2024, lil ċerta Irina Listarova. L-ilmentatur sostna meta ressaq l-ilment tiegħu, li s-soċjetà intimata kienet responsabbli mis-sigurtà tal-kont u tal-*cards* bankarji tiegħu. Is-soċjetà intimata spjegat li hija tħaddem sistema ta' sigurtà robusta sabiex tipproteġi l-*cards* u l-kontijiet tal-klijenti tagħha, u li skont it-termini u l-kundizzjonijiet tal-kumpannija, il-klijenti tagħha għandhom iżommu d-dettalji tal-*cards*, u l-informazzjoni relatata mal-awtentikazzjoni tagħhom b'mod sigur, u li sabiex jagħmlu dan huma għandhom joqgħodu attenti milli jiżvelawhom lil terzi. Qalet ukoll li l-klijenti tagħha huma obbligati jinfurmawha b'kull aċċess mhux awtorizzat jew b'kull ċirkostanza li tista' twassal għal telf ta' kontroll fuq l-informazzjoni tal-kontijiet tagħhom. Żiedet tgħid li wara li rrevediet is-sistemi interni ta' kontroll tagħha, hija kkonfermat li t-tranzazzjonijiet kollha li seħħew ġew awtentikati skont il-kredenzjali tal-klijent, u li ma kien hemm l-ebda ksur tas-sistemi tagħha jew xi forma ta' evidenza ta' aċċess mhux awtorizzat li jorigina mill-infrastruttura tagħha, u li mill-investigazzjoni tagħha rriżulta li dawn it-tranzazzjonijiet seħħew

b'informazzjoni li kienet fil-kontroll assolut tad-detentur tal-kont. Fl-aħħarnett is-soċjetà intimata spjegat li hija ma tistax tinzamm resposabbli għat-tranzazzjonijiet mhux awtorizzati li seħħew, u li hija ma tista' tassumi l-ebda responsabbiltà għaż-żamma tal-informazzjoni tal-klijent b'mod sikur, jew għal xi telf li jista' jirrizulta meta din l-informazzjoni tiġi kompromessa.

Id-Deciżjoni Appellata

5. L-Arbitru, fid-deciżjoni tiegħu tal-21 ta' Marzu, 2025 iddecieda li t-talbiet tal-ilmentatur m'għandhomx jiġu milqugħa, u li għandhom jitqiesu li huma frivoli u vessatorji, u dan wara li għamel konsiderazzjonijiet li ġejjin:

"Analysis and consideration

The Arbiter harbours doubts about the genuine qualities of this Complaint.

These doubts are sourced by the following:

- 1. Complainant presented text messages (fn. 10: p. 42) ostensibly received on the SMS channel of communication with Papaya which are dated between 11 and 18 December 2023, claiming that the last message was sent by the hacker who penetrated the channel. The theft executed on 30 March 2024 and there is no evidence that the messages of December 2023 had anything to do with the claimed fraud payments.*
- 2. Complainant states that hacker is still sending him 'annoying messages'. (fn. 11: p. 25). It is not understood why hacker would use a Spanish number for this message rather than continue using the channel of Papaya which complainant claims was penetrated by the hacker.*
- 3. Complainant filed his complaint with Papaya on 07 November 2024 (fn. 12: p 7) more than 7 months after the alleged scam.*
- 4. It is quite untypical for a scammer to transfer the funds to an account with the same institution holding the account from where the funds were stolen. This raises doubts on whether the holders of both accounts were in fact in tacit co-operation.*

5. *Genuine victims of scams normally would be happy to recover their lost funds. In this case, the complainant is seeking exorbitant compensation for claimed emotional distress for 70 times the amount reported stolen.”*

L-Appell

6. L-ilmentatur ipprezenta r-rikors tal-appell tiegħu fl-10 ta' April, 2025, fejn talab lil din il-Qorti sabiex:

“... tħassar, tannulla u tirrevoka s-sentenza mogħtija mill-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji fil-21 ta' Marzu, 2025, fil-kawża fl-ismijiet premissi, billi tilqa' t-talbiet attriċi u tiċħad l-eċċezzjonijiet tal-intimata Papaya Limited, bl-ispejjeż taż-żewġ istanzi kontra l-istess intimata Papaya Limited.”

7. L-ilmentatur, fir-rikors tal-appell tiegħu jgħid li l-Arbitru m'għamilx apprezzament korrett tal-fatti u tal-provi dedotti, għaliex jirriżulta li huwa kien vittma ta' frodi għal raġunijiet mhux imputabbli lilu, u għal liema telf kienet unikament responsabbli s-soċjetà appellata.
8. Is-soċjetà appellata min-naħa tagħha tgħid li d-deċiżjoni appellata hija perfettament ġusta u timmerita konferma, u li għalhekk l-appell interpost mill-appellant għandu jigi miċħud.

Konsiderazzjonijiet ta' din il-Qorti

9. Din il-Qorti ser tgħaddi sabiex tikkunsidra l-aggravju li qiegħed iressaq l-ilmentatur, u dan fid-dawl tas-sottomissjonijiet tas-soċjetà appellata, u tad-deċiżjoni tal-Arbitru.

L- Aggravju: [L-Arbitru naqas milli jagħmel apprezzament korrett tal-fatti u tal-provi]

10. L-appellant jgħid li ngabu diversi provi quddiem l-Arbitru li juru li huwa ġie ffrodat, fosthom il-messaġġ bl-SMS li huwa rċieva fuq in-numru personali tiegħu b'*link* għal *website* li hija falza, minkejja li kienet kopja identika tal-*website* tas-soċjetà appellata, fejn huwa ġie mqarraq għaliex ħaseb li l-messaġġ kien ġenwin, u li kien hemm fejn huwa żvela l-kredenzjali tas-sigurtà tiegħu. L-appellant jgħid li bi żvista, huwa naqas milli jipprezenta kopja tal-messaġġi kollha li huwa rċieva mingħand il-frodista, u pprezenta biss tnejn minn sensiela ta' messaġġi li huwa rċieva, u li din l-evidenza kellha tkun kruċjali biex wieħed jifhem it-talba tiegħu, u għalhekk ipprezenta rikors kontestwalment sabiex jithalla jressaq dawn il-messaġġi f'dan l-istadju. Fil-fatt din it-talba tal-appellant giet milqugħha minn din il-Qorti, u dawn il-messaġġi ġew esebiti in atti. Jgħid ukoll li l-Arbitru xorta waħda seta' jasal għall-konklużjoni li huwa ġie ffrodat, għaliex messaġġ esebit minnu quddiem l-Arbitru, juri b'mod ċar *is-security breach* li kien hemm fil-mezzi ta' komunikazzjoni normalment użati minn *BlackCat card* maħruġa mis-soċjetà appellata, u għalhekk ingħatat l-impressjoni li din il-komunikazzjoni kienet ġenwina. Jgħid li l-messaġġ tal-aħħar kien miktub bl-Ispanjol, filwaqt li l-messaġġi ta' qabel kienu miktuba bil-lingwa Ingliża, u li l-aħħar messaġġ frawdolenti kien jixbaħ messaġġ ieħor mibgħut minn numru Spanjol. Jgħid li kienu l-messaġġi riċevuti fil-mezzi ta' komunikazzjoni normalment użati minn *BlackCat card* maħruġa mis-soċjetà appellata, u speċifikament dawk tat-30 ta' Marzu, 2023 [sic!] li qarrqu bih. L-appellant jgħid li meta huwa għafas fuq il-*link* indikata fl-SMS riċevuta fil-linja ta' komunikazzjoni li huwa kellu mas-soċjetà appellata, din wasslitu għal *clone*

website ta' Papaya Limited, fejn huwa daħħal il-kredenzjali tas-sigurtà tiegħu, jgħid li dan huwa eżempju ċar ta' *spoofing* fejn permezz ta' *security breach* fis-sistema tas-soċjetà appellata, il-frodist ippreżenta ruħu bħala s-sors legittimu, u b'hekk kiseb l-PIN tal-appellant. Jgħid li permezz tal-kredenzjali tas-sigurtà, il-frodist seta' jeffettwa erba' pagamenti f'temp ta' minuta, mingħajr il-ħtieġa ta' informazzjoni ulterjuri jew ta' awtorizzazzjoni tal-appellant. Jgħid li *BlackCat card* maħruġa mis-soċjetà appellata, hija kkunsidrata bħala *electronic money institution* li taqa' taħt id-definizzjoni ta' fornitur ta' servizz ta' pagament, u għalhekk hija sugġetta għall-*Payment Service Directive (PSD2)*, u jgħid li għalhekk hemm diversi rekwiziti li wieħed irid jissodisfa biex jagħmel pagament. Imma fil-każ odjern, il-fatt li wieħed sempliċiment ikollu aċċess għal *personal identification number*, kien biżżejjed biex wieħed ikun f'pożizzjoni li jawtentika l-pagament f'għajnejn il-fornitur tas-servizz tal-pagament, Papaya Limited. L-appellant jgħid li l-artikolu 72(1)(b) tad-Direttiva Numru 1 tal-Bank Ċentrali ta' Malta dwar il-*Provision and use of payment services*, tirrifletti l-artikolu 97(1)(b) tal-*Payment Services Directive (PSD2)*, li tirrikjedi li fornitur ta' servizz ta' pagament japplika awtentikazzjoni serja tal-klijent meta l-pagatur jibda tranzazzjoni ta' pagament elettroniku. Jgħid li s-sub-artikolu 3 tal-istess artikolu jipprovdi li "*payment service providers shall have in place adequate security measures to protect the confidentiality and integrity of payment services users' personalised security credentials*". L-appellant jgħid li *strong customer authentication*, tirrikjedi proċess ta' awtentikazzjoni li jivvalida l-identità tal-pagatur jew tas-servizz ta' pagament, u li b'mod aktar speċifiku, l-*strong customer authentication [SCA]* tindika jekk l-użu tal-istrument tal-pagament huwiex awtorizzat. Jgħid li r-

rekwiżiti ta' SCA huma regolati bir-Regolament Delegat tal-Kummissjoni (UE) 2018/389 tas-27 ta' Novembru, 2017, li jgħid illi:

“Meta l-fornituri ta' servizzi ta' pagament japplikaw l-awtentikazzjoni b'saħħitha tal-konsumatur skont l-artikolu 97(1) tad-Direttiva (UE) 2015/2366, l-awtentikazzjoni għandha tkun imsejsa fuq żewġ elementi jew aktar li huma kkategorizzati bħala għarfien, pussess u inerenza u għandha tirriżulta fil-ġenerazzjoni ta' kodiċi ta' awtentikazzjoni.”

11. L-appellant jgħid li għalhekk, SCA hija bbażata fuq l-użu ta' mill-anqas żewġ elementi minn tlieta: (i) l-għarfien, xi haġa li jaf biss il-pagatur; (ii) il-pussess, bħal karta ta' kreditu jew apparat irreġistrat u li għandu l-pagatur biss; u (iii) l-inerenza, xi haġa tal-pagatur bħal marki tas-swaba' jew ir-rikonoxximent tal-vuċi. Jgħid ukoll li l-artikolu 9 tal-istess Regolament Delegat tal-Kummissjoni (UE) 2018/389 tas-27 ta' Novembru, 2017, jitlob l-indipendenza ta' dawn l-elementi msemmija sabiex il-ksur ta' wieħed ma jikkompromettix l-affidabilità tal-oħrajn. Jgħid li fis-sistema ta' approvazzjoni ta' pagamenti kif elenkat fit-termini u l-kundizzjonijiet ta' *BlackCat card*, din l-indipendenza tal-elementi ma teżistix, għaliex il-fatt li wieħed ikollu l-PIN f'idejh, hija informazzjoni biżżejjed sabiex jiġu approvati l-pagamenti. Jgħid ukoll li l-frodist, f'dan il-każ, kellu biss il-PIN number tiegħu, jiġifieri l-element tal-għarfien, u b'dan biss huwa kellu kontroll assolut sabiex jeffettwa kwalunkwe pagament. Jgħid li s-soċjetà appellata ma mplimentatx l-SCA bil-mod rikjest mil-liġi, u konsegwenza ta' dan in-nuqqas kellu jsofri hu minħabba nuqqas ta' protezzjoni pprovduta mis-soċjetà appellata. L-appellant jgħid li skont l-artikolu 40 tad-Direttiva Numru 1 tal-Bank Ċentrali ta' Malta, dwar il-*Provision and Use of Payment Services*, li tirrifletti l-artikolu 64 tal-*Payment Services Directive*, tranżazzjoni ta' pagament

għandha titqies mhux awtorizzata meta ma jkunx ingħata kunsens għaliha mill-pagatur. Jgħid li fil-mori tal-kawża gie kemm-il darba ppruvat li l-erba' pagamenti in kwistjoni saru mingħajr il-kunsens tiegħu, kemm bid-dikjarazzjoni bil-gurament mogħtija minnu waqt is-seduta tal-11 ta' Marzu, 2025, kif ukoll bid-dikjarazzjoni bil-gurament ta' rappreżentanta tas-soċjetà appellata. L-appellant jgħid li waqt l-istess seduta, rappreżentanta tas-soċjetà appellata, l-Ing. Marianna Luzanova fl-ewwel lok ikkonfermat li huwa kien għamel rapport ma' Papaya Limited fil-31 ta' Marzu¹, dwar il-pagamenti frawdolenti li kienu saru, jgħid li saru t-tranzazzjonijiet. Jgħid ukoll li dawn il-pagamenti stess tqiesu bħala frawdolenti min-naħa tas-soċjetà appellata.

12. L-appellant jgħid li apparti li dawn it-tranzazzjonijiet ġew rapportati lis-soċjetà appellata, huwa għamel ukoll rapport lill-Pulizija f'Tenerife, Spanja fis-6 ta' April, 2024, jgħid li saru t-tranzazzjonijiet ġew rapportati lill-Pulizija, u li dak iż-żmien huwa kien imsiefer fuq vaganza, u kellu jistenna sakemm jasal lura sabiex jagħmel rapport lill-Pulizija. Jgħid li minkejja li s-soċjetà appellata ammettiet li dawn it-tranzazzjonijiet ġew internament ikklassifikati bħala frawdolenti, din naqset milli tagħmel rapport dwarhom lill-Pulizija, u ma pprovdiet l-ebda evidenza li ppruvat tintraċċja jew tirkupra l-flus misruqa mingħand l-appellant, li ġew trasferiti f'kont ieħor mal-istess soċjetà. Jgħid li f'dan il-każ l-oneru tal-prova huwa fuq il-fornitur tas-servizz, jgħid li fuq is-soċjetà appellata, kif jirriżulta mill-artikolu 48(1) tad-Direttiva Numru 1 tal-Bank Ċentrali ta' Malta dwar il-*Provision and Use of Payment Services*, li jirrifletti l-artikolu 72 tal-PSD2, li jgħid illi:

¹ L-ebda sena m'hija speċifikata mill-appellant, iżda s-sena rilevanti hija l-2024,

“Where a payment service user denies having authorised an executed payment transaction or claims that the payment transaction was not correctly executed, it is for the payment service provider to prove that the payment transaction was authenticated, accurately recorded, entered in the accounts and not affected by a technical breakdown or some other deficiency of the service provided by the payment service provider.”

L-appellant jgħid li t-tranzazzjonijiet tal-pagamenti in kwistjoni fl-ebda waqt ma ġew awtorizzati minnu, u li s-soċjetà appellata aċċettat dan il-fatt meta kkonfermat li dawn it-tranzazzjonijiet ġew internament ikklassifikati bħala frawdolenti. L-appellant għid li ladarba ġiet ippruvata n-natura frawdolenti tat-tranzazzjonijiet, flimkien man-nuqqas ta' kunsens mogħti minnu, japplikaw id-dispożizzjonijiet tal-artikolu 49 tad-Direttiva Numru 1 tal-Bank Ċentrali ta' Malta rigwardanti l-*Provision and Use of Payment Services*, li tgħid li fejn ikun hemm tranzazzjoni ta' ħlas mhux awtorizzata, il-fornitur tas-servizz ta' ħlas għandu jirrifondi immedjatament lill-pagatur, l-ammont tat-tranzazzjoni mhux awtorizzat, u fi kwalunkwe każ sa mhux aktar tard mill-ġurnata tax-xogħol li jmiss, ħlief fejn il-fornitur tas-servizz ikollu raġunijiet għalfejn jissuspetta li seħħet frodi, u jikkomunika bil-miktub dawn ir-raġunijiet lill-awtorità nazzjonali rilevanti. L-artikolu 49 tad-Direttiva Numru 1 tal-Bank Ċentrali ta' Malta jgħid li fejn huwa applikabbli, il-fornitur tas-servizz tal-ħlas għandu jirrestawra l-kont li minnu sar il-ħlas fl-istess stat li kien fih qabel seħħet it-tranzazzjoni ta' ħlas mhux awtorizzata.² Jgħid li ladarba huwa nforma lill-appellata b'mod immedjat,

² It-test bl-Ingliż jgħid hekk: “Without prejudice to Paragraph 47, in the case of an unauthorised payment transaction, the payer’s payment service provider refunds the payer the amount of the unauthorised payment transaction immediately, and in any event no later than by the end of the following business day, after noting or being notified of the transaction, except where the payer’s payment service provider has reasonable grounds for suspecting fraud and communicates those grounds to the relevant national authority in writing. Where applicable, the payer’s payment service provider shall restore the debited payment account to the state in which it would have been had the unauthorised payment transaction not taken place. This shall also ensure that the credit value date for the payer’s payment account shall be no later than the date the amount had been debited.”

jigifieri ġurnata wara d-debiti tranzazzjonijiet, u għalhekk fiż-żmien stabbilit fl-artikolu 47 tad-Direttiva Numru 1 tal-Bank Ċentrali ta' Malta, is-soċjetà appellata għandha tħallsu lura l-ammont tat-tranzazzjoni tal-pagament mhux awtorizzat. Jgħid ukoll li l-artikolu 49 jipprovdi għal eżenzjoni minn dan l-obbligu biss f'każ fejn ikun hemm suspett ta' frodi li tiġi kkomunikata lill-awtorità nazzjonali rilevanti, liema komunikazzjoni ma saritx fil-każ odjern mis-soċjetà appellata, għaliex ma ngabet l-ebda prova dwar dan. Iżid jgħid li in vista ta' dan, is-soċjetà appellata bħala l-fornitur tas-servizz ta' pagament tal-pagatur, għandha terġa' ġgħib il-kont tal-pagament iddebitat fl-istess stat li kien fih li kieku ma seħħewx it-tranzazzjonijiet mhux awtorizzati, u li f'dan il-każ in-natura fraudolenti tat-tranzazzjonijiet fl-ebda waqt ma giet ikkontestata, anzi giet ikkonfermata mill-appellata. L-appellant iżid jgħid li l-ebda waħda mill-konsiderazzjonijiet tal-Arbitru dwar in-nuqqas ta' ġenwinità tat-talba tiegħu, ma giet eċċepita mis-soċjetà appellata, la fir-risposta tagħha u lanqas fid-depożizzjoni mogħtija minnha bil-ġurament fil-11 ta' Marzu, 2025 [sic!]. Jgħid ukoll li l-Arbitru mar lil hinn minn dak eċċepit, u għażel li jwarrab għal kollox il-fatti li kien hemm quddiemu li jippuntaw lejn frodi ġenwina mgarrba minnu, u nuqqasijiet min-naħa tas-soċjetà appellata. L-appellant jgħid ukoll li apparti minn hekk, ma ngabet l-ebda prova li turi li huwa kien kompliċi fil-frodi li garrab, u li din is-suppożizzjoni ta' kompliċità giet erronjament ikkunsidrata mill-Arbitru, u hija infondata kemm fil-fatt kif ukoll fid-dritt. Jgħid li s-sistema tas-sigurtà tal-pagamenti tas-soċjetà appellata mhumieq b'saħħithom biżżejjed u ppermettew li frodist jippenetrahom u jawtorizza tranzazzjonijiet mill-kont tiegħu bl-użu biss tal-għarfien tal-PIN tiegħu, wara li huwa ġie mqarraq biex dan jiżvelah, u mingħajr ebda informazzjoni, awtorizzazzjoni jew parteċipazzjoni min-naħa

tiegħu. Ikompli jgħid li s-soċjetà appellata għandha terfa' r-responsabbilità għan-nuqqasijiet tagħha, li wasslu għat-telf attwalment imgarrab minnu fl-ammont ta' €3,566, kif ukoll għal kumpens morali minħabba fis-serq tal-identità tiegħu, u ansjetà u stress psikoloġiku mgarrab minnu fuq livell emozzjonali. Jgħid li għalhekk id-deċiżjoni tal-Arbitru ma kienitx waħda ekwitabbli u raġonevoli, għaliex l-Arbitru naqas milli jagħmel apprezzament korrett tal-fatti, u li huwa għalhekk li qiegħed jippreżenta dan l-appell.

13. Kontestwalment mar-rikors tal-appell tiegħu, l-appellant ippreżenta rikors li permezz tiegħu talab l-awtorizzazzjoni sabiex jesebixxi dokumentazzjoni li bi żvista ma tressqitx minnu quddiem l-Arbitru, konsistenti f'messaġġi mibgħuta minn *BlackCat card* maħruġa lilu mis-soċjetà appellata, u li skont l-appellant jinċidu direttament fuq il-mertu ta' dan l-appell, għaliex skont hu, juru li hemm rabta mal-frodi tat-30 ta' Marzu, 2024. Din il-Qorti laqgħet it-talba in vista tan-nuqqas ta' oġġezzjoni tas-soċjetà appellata. Farsa lejn il-kopji ta' dawn il-messaġġi esebiti, tindika li dawn intbagħtu kollha fil-perijodu bejn id-29 ta' Marzu³ u tal-anqas l-20 t'Awwissu u anki wara, hekk kif l-aħħar messaġġ jindika biss '*Today: 5:06pm*'. Jirriżulta li dawn il-messaġġi ntbagħtu b'ċerta assidwità hekk kif kien hemm drabi meta fl-istess ġurnata ntbagħtu numru ta' messaġġi identiċi fuq in-numru tal-appellant.

14. Is-soċjetà appellata tgħid li filwaqt li l-appellant għoġbu jargumenta fit-tul dwar is-sigurtà pprovduta mis-soċjetà appellata fil-cards tagħha, min-naħa l-oħra huwa jinjora għal kollox il-fatt li huwa kien ferm traskurat fl-aġir tiegħu, tant hu hekk li l-Arbitru esprima dubji dwar il-ġenwinità tal-ilment tal-appellant

³ Is-sena ma tirriżultax.

u li kien hemm suspett ta' kollużjoni bejn l-allegat frodist u l-appellant. Is-soċjetà appellata tgħid li l-vera bażi tat-telf li garrab l-appellant, huwa l-fatt li għal raġunijiet li jaf huwa biss, huwa aċċessa b'mod volontarju *website* ta' *phishing*, billi għafas *link* mhux ivverifikat permezz ta' *SMS* jew *email*. Is-soċjetà appellata tgħid li minkejja l-komunikazzjonijiet ripetuti mibgħuta minnha u t-twissijiet uffiċjali, biex wieħed ma jsegwix *links* suspettuża, u biex ma jiżvelax informazzjoni personali, l-appellant volontarjament u xjentement għen u pprova d-dettalji ta' *login* u l-*PIN* lil terza parti frawdolenta, u issa qiegħed jippretendi rifiużjoni ta' dawn il-flus u anki danni morali għall-istress ikkawżat lilu. Tgħid li dan l-aġir traskurat u temerarju, jgħiegħel lil min jissuspetta li dan kollu sar b'intenzjoni malizzjuża sabiex ikun hemm tentattiv li dawn il-flus jingabru mingħand is-soċjetà appellata, u diversi fatturi jimmilitaw u jikkorroboraw din it-teżi. Tgħid li r-reviżjoni interna li saret minnha, ma sabet l-ebda ksur jew kompromess fis-sistemi tagħha, u li f'dan il-każ it-tranzazzjonijiet kollha ġew awtorizzati bl-użu tal-kredenzjali tal-appellant, u kienu kkonfermati bil-*PIN* tiegħu. Tgħid li s-sistema ħadmet eżattament kif kienet maħsuba li taħdem, u l-aċċess inkiseb permezz ta' informazzjoni valida mogħtija mill-appellant, li għal raġunijiet li jaf huwa biss, poġġa lilu nnifsu f'din is-sitwazzjoni. Is-soċjetà appellata tgħid li hija dejjem issodisfat l-obbligi tagħha u tipproteġi lill-klijenti tagħha, u li l-appellant irċieva żewġ komunikazzjonijiet uffiċjali bl-*email* qabel l-incident, jgħifieri sitt xhur qabel l-incident, li wissewh dwar ir-riskji tal-*phishing* u dwar l-importanza li jipproteġi l-kredenzjali tiegħu, iżda issa l-appellant qiegħed jipprova jallega li kienet is-soċjetà appellata li kkooperat ma' frodisti jew li ffaċilitat l-attività frawdolenti. Tgħid li hija tiċhad dan kategorikament, u li m'hemm l-ebda evidenza bħal din, u li din l-akkuża mhux

biss hija infondata, iżda wkoll dannuża. Is-soċjetà appellata terġa' telenka l-fatturi li jissostanzjaw it-teżi ta' *mala fede* min-naħa tal-appellant, fosthom li huwa ppreżenta l-ewwel ilment formali tiegħu aktar minn seba' xhur wara l-incident, meta f'dawn il-każijiet ir-reazzjoni dejjem tkun waħda immedjata; il-fatt li fir-relazzjoni inizjali, l-appellant irrapporta tliet tranżazzjonijiet, iżda wara sostna li kien hemm erbgħa, li kienu kollha viżibbli fl-estratt tal-kont tiegħu sa mill-bidu nett; il-fatt li ma ġie sottomess l-ebda rapport lill-Pulizija fi żmien l-incident; u l-fatt li l-appellant baqa' inattiv dwar dan is-suġġett għal aktar minn sitt xhur, liema fattur idgħajjef il-kredibbiltà tal-pretensjonijiet tiegħu.

15. Il-Qorti tqis li mill-atti jirriżulta li l-appellant kien qiegħed jirċievi diversi *SMSs* bl-Ingliż mingħand is-soċjetà appellata, u messagġi fuq l-istess numru u kredenzjali tas-soċjetà appellata bl-Ispanjol, li sussegwentement irriżulta li ma kinux qegħdin jintbagħtu mis-soċjetà appellata, *fol. 25 et seq.* tal-atti quddiem l-Arbitru, u l-messagġi esebiti quddiem din il-Qorti, li lkoll juru b'liema assidwità u fuq liema *interface* kienu qegħdin jintbagħtu tali messagġi. Il-Qorti tirrileva wkoll li d-dokumenti esebiti mill-appellant, li huwa jgħid li rċieva mingħand s-soċjetà appellata fejn kien mwissi dwar *phishing attempts*, huma ġeneriċi ħafna u bl-ebda mod ma jinkludu s-soliti twissijiet li per eżempju l-*PIN number* ma jintalab qatt mis-soċjetà appellata jew minn rappreżentanti tagħha, u li dan m'għandu jiġi żvelat lil terzi taħt l-ebda ċirkostanza. Il-Qorti tirrileva wkoll li l-unika sigurtà li tagħmel riferiment għaliha s-soċjetà appellata fl-informazzjoni mibgħuta minnha lill-appellant, hija relatata mal-likwidità tagħha bħala kumpannija, u mhux ma' mizuri li din tadotta abitwalment sabiex tassigura li tkun konformi mad-direttivi Ewropej u mad-direttivi li jinħarġu mill-Bank Ċentrali proprju sabiex il-klijenti tagħha ma jiġux iffrodati. Jirriżulta wkoll li meta

L-appellant ipprova jirrapporta dak li kien seħħ u t-tranzazzjonijiet frawdolenti li saru, l-ewwel interazzjoni tiegħu kienet ma' *chatbot*, u li kien biss xi żmien wara li kien hemm interazzjoni ma' persuna li setgħet tiegħu azzjoni fuq l-ilment tiegħu. Għall-Qorti jibqa' mhux ċar għal liema raġuni kien hemm insistenza min-naħa tal-appellata li r-rapport tal-appellant sar numru ta' xhur wara li seħħew dawn it-tranzazzjonijiet, għaliex mill-provi dokumentarji esebiti għandu jirrizulta b'mod ċar li huwa rrapporta dak li kien seħħ l-għada tat-tranzazzjonijiet li saru lkoll fl-istess ġurnata, fit-30 ta' Marzu, 2024. Jirrizulta wkoll li s-soċjetà appellata ma kellhiex mezz kif tivverifika jekk id-*data* tal-pagatur ġietx kompromessa b'xi mod hekk kif hija ma kellha l-ebda sistema fis-seħħ li setgħet twaqqaf it-tieni, it-tielet u r-raba' tranzazzjonijiet li saru, li evidentement kienu maħsuba biss biex ibattlu l-kont bankarju tal-appellant minn kull Euro li kien fih. Dawn it-tranzazzjonijiet seħħew kollha f'temp ta' ftit sekondi, u l-ebda waħda mis-sistemi hekk imsejha '*robusti*' li suppost kienet qiegħda tħaddem is-soċjetà appellata ma ntebħet b'dawn it-tranzazzjonijiet, li evidentement kienu atipici jew frawdolenti. Jirrizulta wkoll li minkejja li s-soċjetà appellata mill-ewwel qieset li dawn it-tranzazzjonijiet kellhom xeħta frawdolenti, din damet numru ta' xhur qabel ma bdiet tinvestiga, u dan wara insistenza min-naħa tal-appellant li l-*file* tiegħu jerga' jinfetaħ mill-ġdid. Il-Qorti tosserva wkoll li l-unika haġa li ppermettiet li l-appellant jigi ffrodat kienet il-fatt li f'dan il-każ ma kien hemm l-ebda awtentikazzjoni serja tal-klijent meta dan ipprova jwettaq erronjament tranzazzjoni elettronika ta' hlas, u wara li huwa żvela l-*personal identification number* tiegħu ma ntab l-ebda informazzjoni ulterjuri sabiex l-identità tiegħu tiġi awtentikata u vverifikata. Fil-każ odjern, l-inserzjoni tal-*PIN* kien suffiċjenti biex isiru t-tranzazzjonijiet in kwistjoni, anki jekk dawn ma kinux awtentikati.

Hemm ukoll fattur ieħor li jqanqal it-tħassib tal-Qorti f'dan kollu. Minkejja li jirrizulta li l-fondi għaddew mill-kont tal-appellant għall-kont ta' persuna terza miżmum mill-istess soċjetà appellata, is-soċjetà appellata bl-ebda mod ma ppruvat tintraċċja jew tirkupra l-fondi li ġew trasferiti f'dan il-kont, ma kien hemm l-ebda miżura ta' traċċjabilità li tħaddmet, u dan meta jirrizulta li f'temp ta' ftit minuti l-fondi ttrasferiti ma baqgħux fil-kont tat-terza persuna li rċeviet il-fondi mill-kont tal-appellant, iżda ġew trasferiti wkoll lejn kont ieħor. Dan kollu ma qanqal l-ebda suspett fis-soċjetà appellata li seta' kien hemm affarijiet impropriji għaddejjin. Il-Qorti, in vista ta' dawn il-konsiderazzjonijiet kollha, ma taqbilx mal-pożizzjoni tal-Arbitru li f'dan il-każ hemm dubji dwar jekk l-appellant kienx ġenwin fl-ilment tiegħu. Il-Qorti tinsab moralment konvinta wkoll li ma kien hemm l-ebda kollużjoni ma' terzi, u fl-atti m'hemm l-ebda prova ta' komplicità ma' terzi sabiex din it-tranzazzjoni giet iffacilitata. Li huwa ta' tħassib biss huwa l-fatt li minkejja dak li jipprovdni l-artikolu 72 tal-PSD2, l-appellant qiegħed jippretendi kumpens f'ammont li jiżboq bil-bosta l-ammont li huwa ġie ffrodat minnu, u dan għad-danni morali u emozzjonali allegatament sofferti minnu. Il-Qorti tqis li l-appellant għandu jiġi rifiuż l-ammont li ttieħet mill-kont tiegħu mas-soċjetà appellata, u xejn aktar, hekk kif huwa lanqas ma ppreżenta provi tangibbli tad-danni l-oħrajn allegatament sofferti minnu, minkejja li jgħid li meta seħħ dan kollu huwa kien qiegħed fuq vaganza. Fil-fatt fid-depożizzjoni tiegħu, l-appellant qal li huwa seta' jaċċedi kontijiet bankarji oħra tiegħu, minkejja li kien fuq btala, u għalhekk il-Qorti tqis li dan bl-ebda mod ma seħħlu juri kif huwa ġarrab danni morali minħabba f'dan li seħħ. Għaldaqstant l-aggravju tal-appellant u l-appell imressaq minnu, qegħdin jiġu milqugħa b'mod limitat, u s-soċjetà appellata sejra tiġi ordnata tirrifondi lill-appellant l-ammont

li ttieħed b'mod mhux awtorizzat mill-kont tiegħu, u dan għaliex jirriżulta li s-soċjetà appellata naqset mill-obbligi tagħha.

Decide

Għar-raġunijiet premessi l-Qorti taqta' u tiddeċiedi dan l-appell billi tilqa' limitatament l-aggravju tal-appellant, tħassar, tannulla u tirrevoka d-deċiżjoni tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji tal-21 ta' Marzu, 2025 fl-ismijiet premessi, u tilqa' t-talbiet tal-appellant limitatament billi tordna lis-soċjetà appellata tirrifondilu l-ammont ta' €3,566 li ttieħdu mill-kont bankarju tiegħu, fi żmien tliet ijiem mid-data ta' din is-sentenza.

L-ispejjeż ta' dan l-appell għandhom jiħallsu mis-soċjetà appellata.

Moqrija.

**Onor. Dr Lawrence Mintoff LL.D.
Imħallef**

**Christian Sammut
Deputat Registratur**