Edición provisional

SENTENCIA DEL TRIBUNAL DE JUSTICIA (Sala Primera)

de 15 de octubre de 2026 (*)

« Procedimiento prejudicial — Servicios de pago en el mercado interior — Directiva (UE) 2015/2366 — Operaciones de pago no autorizadas — Artículo 73 — Responsabilidad del proveedor de servicios de pago — Artículo 74 — Responsabilidad del ordenante — Obligación de devolución inmediata que incumbe al proveedor de servicios de pago — Alcance — Reparto de la responsabilidad entre el proveedor de servicios de pago y el ordenante — Artículo 69 — Obligaciones del usuario de servicios de pago — Negligencia grave — Negativa del proveedor de servicios de pago a devolver inmediatamente al ordenante el importe de una operación no autorizada por entender que dicho ordenante hizo posible esta operación por una negligencia grave »

En el asunto C-70/25 [Tukowiecka] (i),

que tiene por objeto una petición de decisión prejudicial planteada, con arreglo al artículo 267 TFUE, por el Sąd Rejonowy w Koszalinie (Tribunal de Distrito de Koszalin, Polonia), mediante resolución de 23 de enero de 2025, recibida en el Tribunal de Justicia el 3 de febrero de 2025, en el procedimiento entre

N. O.

y

PKO BP S.A.,

EL TRIBUNAL DE JUSTICIA (Sala Primera),

integrado por el Sr. F. Biltgen, Presidente de Sala, y los Sres. S. Gervasoni y A. Kumin, la Sra. I. Ziemele y el Sr. M. Bošnjak (Ponente), Jueces;

Abogado General: Sr. A. Rantos;

Secretario: Sr. V. Di Bucci;

habiendo considerado los escritos obrantes en autos;

consideradas las observaciones presentadas:

– en nombre de PKO BP S.A., por el Sr. M. Trepka, la Sra. M. Wurm, radcowie prawni, y por el Sr. Ł. Hejmej y la Sra. A. Szczęśniak, adwokaci;

– en nombre del Gobierno polaco, por el Sr. B. Majczyna, en calidad de agente;

– en nombre del Gobierno checo, por la Sra. J. Očková, y los Sres. M. Smolek y J. Vláčil, en calidad de agentes;

– en nombre del Gobierno italiano, por el Sr. S. Fiorentino, en calidad de agente, asistido por la Sra. G. Iappelli, avvocato dello Stato;

Reclamaciones Zero

– en nombre de la Comisión Europea, por la Sra. G. Goddin y el Sr. J. Szczodrowski, en calidad de agentes;

oídas las conclusiones del Abogado General, presentadas en audiencia pública el 5 de marzo de 2026;

dicta la siguiente

Sentencia

1 La petición de decisión prejudicial tiene por objeto la interpretación de los artículos 73, apartado 1, y 74, apartado 1, de la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, sobre servicios de pago en el mercado interior y por la que se modifican las Directivas 2002/65/CE, 2009/110/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) n.º 1093/2010 y se deroga la Directiva 2007/64/CE (DO 2015, L 337, p. 35; corrección de errores en DO 2018, L 102, p. 97).

2 Esta petición se ha presentado en el contexto de un litigio entre N.O., una persona física, y PKO BP S.A., un banco, relativo a la negativa de este último a devolver el importe de una operación de pago no autorizada por N.O.

Marco jurídico

Derecho de la Unión

Directiva 2007/64/CE

3 El artículo 60 de la Directiva 2007/64/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de noviembre de 2007, sobre servicios de pago en el mercado interior, por la que se modifican las Directivas 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE y 2006/48/CE y por la que se deroga la Directiva 97/5/CE (DO 2007, L 319, p. 1), titulado «Responsabilidad del proveedor de servicios de pago en caso de operaciones de pago no autorizadas», establecía en su apartado 1:

«Sin perjuicio del artículo 58, los Estados miembros velarán por que, en caso de que se ejecute una operación de pago no autorizada, el proveedor de servicios de pago del ordenante le devuelva de inmediato el importe de la operación no autorizada y, en su caso, restablezca en la cuenta de pago en la cual se haya adeudado el importe el estado que habría existido de no haberse efectuado la operación de pago no autorizada.»

Directiva 2015/2366

4 Los considerandos 6 y 71 de la Directiva 2015/2366 exponen:

«(6) Resulta oportuno establecer nuevas disposiciones que colmen las lagunas legales y, a la vez, aporten más claridad jurídica y garanticen una aplicación uniforme del marco regulador en toda la Unión [Europea]. Es preciso garantizar condiciones operativas equivalentes, tanto a los operadores ya existentes en el mercado como a los nuevos, y facilitar que los nuevos medios de pago lleguen a un mayor número de consumidores, así como asegurar una elevada protección del consumidor en el uso de esos servicios de pago en toda la Unión. Se prevé que ello generará eficiencia en todo el sistema de pago e incrementará la gama de servicios de pago disponibles y la transparencia de estos, reforzando al mismo tiempo la confianza de los consumidores en un mercado de pagos armonizado.

Reclamaciones Zero

[…]

(71) En caso de una operación de pago no autorizada, el proveedor de servicios de pago deberá devolver inmediatamente el importe de dicha operación al ordenante. No obstante, cuando haya una sospecha fundada de que una operación no autorizada es el resultado de una conducta fraudulenta del usuario de servicios de pago y la sospecha se funde en motivos objetivos comunicados a la autoridad nacional pertinente, el proveedor de servicios de pago tendrá la posibilidad de efectuar, en un plazo razonable, una investigación antes de devolver el importe al ordenante. A fin de evitar perjuicios al ordenante, la fecha de valor del abono de la devolución no debe ser posterior a la fecha de adeudo del importe. A fin de ofrecer incentivos para que el usuario de servicios de pago comunique sin demora a su proveedor de servicios de pago toda pérdida o robo de un instrumento de pago y reducir así el riesgo de operaciones de pago no autorizadas, el usuario solo debe ser responsable por un importe muy limitado, salvo en caso de fraude o grave negligencia por su parte. A este respecto, parece adecuado fijar un importe de 50 [euros] con vistas a garantizar una protección elevada y homogénea del usuario dentro de la Unión. No se le debe imputar responsabilidad al ordenante, cuando este se encuentre en una posición que no le permite tener conocimiento del extravío, el robo o la sustracción del instrumento de pago. Asimismo, una vez que el usuario de servicios de pago haya comunicado al proveedor de servicios de pago que su instrumento de pago puede haber sido objeto de uso fraudulento, no deben exigírsele responsabilidades por las ulteriores pérdidas que pueda ocasionar el uso no autorizado del instrumento. La presente Directiva se entiende sin perjuicio de la responsabilidad de los proveedores de servicios de pago por la seguridad técnica de sus propios productos.»

5 El artículo 1 de esta Directiva, titulado «Objeto», establece en su apartado 2, letra b):

«La presente Directiva establece asimismo normas en materia de:

[…]

b) los derechos y obligaciones respectivos de los usuarios de servicios de pago y de los proveedores de servicios de pago en relación con la prestación de dichos servicios con carácter de profesión u ocupación habitual.»

6 El artículo 69 de dicha Directiva, titulado «Obligaciones del usuario de servicios de pago en relación con instrumentos de pago y credenciales de seguridad personalizadas», dispone:

«1. El usuario de servicios de pago habilitado para utilizar un instrumento de pago:

a) utilizará el instrumento de pago de conformidad con las condiciones que regulen la emisión y utilización del instrumento de pago que deberán ser objetivas, no discriminatorias y proporcionadas;

b) en caso de extravío, robo o apropiación indebida del instrumento de pago o de su utilización no autorizada, lo notificará al proveedor de servicios de pago o a la entidad que este designe, sin demora indebida en cuanto tenga conocimiento de ello.

2. En particular, a los efectos del apartado 1, letra a), el usuario de servicios de pago, en cuanto reciba un instrumento de pago, tomará todas las medidas razonables a fin de proteger sus credenciales de seguridad personalizadas del instrumento de pago.»

[...]»

Reclamaciones Zero

7 El artículo 71 de la misma Directiva, titulado «Notificación y rectificación de operaciones de pago no autorizadas o ejecutadas incorrectamente», tiene el siguiente tenor en su apartado 1:

«El usuario de servicios de pago obtendrá la rectificación por parte del proveedor de servicios de pago de una operación de pago no autorizada o ejecutada incorrectamente únicamente si el usuario de servicios de pago se lo notifica sin demora injustificada, en cuanto tenga conocimiento de cualquiera de dichas operaciones que sea objeto de reclamación, incluso las cubiertas por el artículo 89, y, en todo caso, dentro de un plazo máximo de trece meses contados desde la fecha del adeudo.»

8 El artículo 72 de la Directiva 2015/2366, titulado «Prueba de la autenticación y ejecución de las operaciones de pago», dispone en su apartado 2:

«Cuando un usuario de servicios de pago niegue haber autorizado una operación de pago ejecutada, la utilización de un instrumento de pago registrada por el proveedor de servicios de pago, incluido, en su caso, el proveedor de servicios de iniciación de pagos, no bastará necesariamente para demostrar que la operación de pago ha sido autorizada por el ordenante, ni que este ha actuado de manera fraudulenta o incumplido deliberadamente o por negligencia grave una o varias de sus obligaciones con arreglo al artículo 69. El proveedor de servicios de pago, incluido, en su caso, el proveedor de servicios de iniciación de pagos, aportará pruebas para demostrar que el usuario del servicio de pago ha cometido fraude o negligencia grave.»

9 El artículo 73 de la citada Directiva, titulado «Responsabilidad del proveedor de servicios de pago en caso de operaciones de pago no autorizadas», establece en su apartado 1:

«Sin perjuicio del artículo 71, los Estados miembros velarán por que, en caso de que se ejecute una operación de pago no autorizada, el proveedor de servicios de pago del ordenante devuelva a este el importe de la operación no autorizada de inmediato y, en cualquier caso, a más tardar al final del día hábil siguiente a aquel en el que haya observado o se le haya notificado la operación, salvo cuando el proveedor de servicios de pago del ordenante tenga motivos razonables para sospechar la existencia de fraude y comunique dichos motivos por escrito a la autoridad nacional pertinente. En su caso, el proveedor de servicios de pago del ordenante restituirá la cuenta de pago en la cual se haya efectuado el adeudo al estado en el que se habría encontrado de no haberse efectuado la operación no autorizada. Velarán asimismo por que la fecha de valor del abono en la cuenta de pago del ordenante no sea posterior a la fecha de adeudo del importe.»

10 El artículo 74 de dicha Directiva, titulado «Responsabilidad del ordenante en caso de operaciones de pago no autorizadas», tiene el siguiente tenor en su apartado 1:

«No obstante lo dispuesto en el artículo 73, el ordenante podrá quedar obligado a soportar, hasta un máximo de 50 [euros], las pérdidas derivadas de operaciones de pago no autorizadas resultantes de la utilización de un instrumento de pago extraviado o robado o de la apropiación indebida de un instrumento de pago.

El párrafo primero no se aplicará si:

a) al ordenante no le resultaba posible detectar la pérdida, el robo o la apropiación indebida de un instrumento de pago antes de un pago, salvo cuando el propio ordenante haya actuado fraudulentamente, o

b) la pérdida se debe a la acción o inacción de empleados o de cualquier agente, sucursal o entidad de un proveedor de servicios de pago al que se hayan externalizado actividades.

El ordenante soportará todas las pérdidas derivadas de operaciones de pago no autorizadas si el

Reclamaciones Zero

ordenante ha incurrido en tales pérdidas por haber actuado de manera fraudulenta o por haber incumplido, deliberadamente o por negligencia grave, una o varias de las obligaciones que establece el artículo 69. En esos casos, no será de aplicación el importe máximo contemplado en el párrafo primero.

En aquellos casos en que el ordenante no haya actuado de forma fraudulenta ni haya incumplido de forma deliberada sus obligaciones con arreglo al artículo 69, los Estados miembros podrán reducir la responsabilidad establecida en el párrafo primero del presente apartado, teniendo en cuenta, en particular, la naturaleza de las credenciales de seguridad personalizadas del instrumento de pago y las circunstancias específicas de la pérdida, el robo o la apropiación indebida del instrumento de pago.»

11 El artículo 102 de la misma Directiva, titulado «Procedimientos de resolución alternativa de litigios» indica en su apartado 1:

Los Estados miembros velarán por que se establezcan, conforme al Derecho […] de la Unión […], procedimientos adecuados, independientes, imparciales, transparentes y eficaces de resolución alternativa de litigios con vistas a la resolución de litigios que atañan a los derechos y obligaciones derivados de los títulos III y IV de la presente Directiva entre los usuarios y los proveedores de servicios de pago, utilizando en su caso organismos competentes existentes. Los Estados miembros velarán por que dichos procedimientos de resolución alternativa de litigios sean aplicables a los proveedores de servicios de pago.»

12 El artículo 107 de la Directiva 2015/2366, titulado «Plena armonización», dispone en su apartado 1:

«Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 2, el artículo 8, apartado 3, el artículo 32, el artículo 38, apartado 2, el artículo 42, apartado 2, el artículo 55, apartado 6, el artículo 57, apartado 3, el artículo 58, apartado 3, el artículo 61, apartados 2 y 3, el artículo 62, apartado 5, el artículo 63, apartados 2 y 3, el artículo 74, apartado 1, párrafo cuarto, y el artículo 86, y en la medida en que la presente Directiva establezca disposiciones armonizadas, los Estados miembros no podrán mantener o introducir disposiciones diferentes de las que en ella se prevén.»

Derecho polaco

13 El artículo 46 de la ustawa o usługach płatniczych (Ley de servicios de pago), de 19 de agosto de 2011 (Dz. U. n.º 199, posición 1175), en su versión modificada (Dz. U. de 2024, posición 30), que transpone al ordenamiento jurídico polaco los artículos 73 y 74 de la Directiva 2015/2366, establece en sus apartados 1 y 3:

«1. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 44, apartado 2, cuando se ejecute una operación de pago no autorizada, el proveedor [de servicios de pago] del ordenante devolverá a este el importe de la operación de pago no autorizada de inmediato y, a más tardar, al final del día hábil siguiente a la constatación de la existencia de la operación no autorizada que generó un adeudo en la cuenta del ordenante o después de la fecha de recepción de la notificación correspondiente, a menos que el proveedor [de servicios de pago del ordenante tenga motivos razonables y debidamente documentados para sospechar la existencia de fraude e informe de ello por escrito a las autoridades con funciones coercitivas. Cuando el ordenante utilice una cuenta de pago, el proveedor [de servicios de pago] del ordenante restituirá la cuenta de pago en la cual se haya efectuado el adeudo al estado en el que se habría encontrado de no haberse efectuado la operación de pago no autorizada. La fecha de valor del abono en la cuenta de pago del ordenante no será posterior a la fecha en que se haya efectuado el adeudo del importe. […]

3. El ordenante será responsable de las operaciones de pago no autorizadas en toda su extensión en caso de haberlas provocado intencionadamente o en caso de haber incumplido, deliberadamente o por

Reclamaciones Zero

negligencia grave, una o varias de las obligaciones contempladas en el artículo 42.»

Litigio principal y la cuestión prejudicial

14 La demandante en el litigio principal celebró un contrato de cuenta corriente con PKO BP, un banco establecido en Polonia.

15 Fue víctima de un fraude mediante suplantación de identidad (*phishing)* cometido por un autor no identificado que, presentándose como interesado en la compra de un objeto puesto a la venta por la demandante en un portal de subasta electrónica, envió a esta un enlace haciéndole creer que procedía de dicho portal y que tenía por objeto confirmar la venta. Tras seguir dicho enlace, la demandante en el litigio principal accedió a un sitio de Internet que parecía ser el de su banco e introdujo sus datos de conexión al servicio de banca electrónica. Los datos así obtenidos permitieron al referido autor transferir, desde la cuenta de la demandante a su propia cuenta, la cantidad de 3 000 eslotis polacos (PLN) (aproximadamente 705 euros). Esta operación de pago fue autorizada por el autor del fraude mediante un código de confirmación transmitido por SMS y obtenido de la demandante en el litigio principal inducida por el engaño.

16 Al día siguiente, esta se dio cuenta de que había sido víctima de un fraude y comunicó inmediatamente la operación no autorizada a PKO BP y a la policía. No se ha llegado a identificar al autor del fraude.

17 PKO BP se negó a devolver a la demandante en el litigio principal el importe de la operación no autorizada, fundándose, en particular, en que el perjuicio sufrido se debió a que, a raíz de una negligencia grave, esta última había incumplido su obligación de conservar el instrumento de pago con la debida diligencia y de no ponerlo a disposición de personas no autorizadas.

18 En consecuencia, la demandante en el litigio principal interpuso ante el Sąd Rejonowy w Koszalinie (Tribunal de Distrito de Koszalin, Polonia), que es el órgano jurisdiccional remitente, una demanda dirigida a obtener la condena de PKO BP al pago de la cantidad de 3 000 PLN (aproximadamente 705 euros).

19 En apoyo de su demanda, la demandante en el litigio principal alega que PKO BP, en su condición de proveedor de servicios de pago, estaba obligada a devolverle inmediatamente el importe de la operación de pago no autorizada, salvo que existieran motivos razonables para sospechar la existencia de un fraude cometido por el ordenante.

20 PKO BP sostiene, por su parte, que el incumplimiento, a raíz de una negligencia grave, de las obligaciones que incumben al ordenante constituye también un motivo que exime al proveedor de servicios de pago de la obligación de devolver el importe de la operación de pago no autorizada. Alega a este respecto que puede apreciar de manera independiente todos los requisitos para que se genere su responsabilidad por tal operación y que está dispensada de dicha obligación de devolución siempre que demuestre la existencia de tal negligencia por parte del ordenante.

21 El órgano jurisdiccional remitente considera que la Directiva 2015/2366 y las disposiciones nacionales que la transponen al ordenamiento jurídico polaco consagran el principio general de que el proveedor de servicios de pago soporta plenamente el riesgo vinculado a las operaciones de pago no autorizadas. En su opinión, incumbe a dicho proveedor, en tanto que profesional especializado, garantizar la seguridad de las operaciones contra los riesgos de fraude y la protección de los fondos que se le confían.

22 Dicho órgano jurisdiccional señala, además, que tanto esta Directiva como las disposiciones nacionales confieren al ordenante un derecho a la devolución del importe de operaciones no autorizadas, lo que

Reclamaciones Zero

implica un derecho a la recuperación inmediata de los correspondientes fondos perdidos. Este derecho solo se limita si existen razones fundadas para sospechar la existencia de un fraude cometido por el ordenante y se notifica dicho fraude a las autoridades nacionales competentes.

23 Además, el órgano jurisdiccional remitente observa que ningún banco ha ejercido acción alguna ante los tribunales polacos con objeto de que se condene a un consumidor a la devolución del importe de operaciones de pago no autorizadas porque hubiera cometido negligencia grave. En cambio, al parecer, los consumidores les han sometido numerosas demandas contra entidades bancarias debido a la negativa de estas últimas a devolver el importe de tales operaciones.

24 Según el órgano jurisdiccional remitente, esta situación viene a demostrar que la aplicación, por parte de los proveedores de servicios de pago, de las excepciones al derecho a la devolución se ha convertido en la norma para las operaciones de pago no autorizadas. Por lo general, estos no devuelven el importe de tales operaciones, de modo que son los ordenantes, en particular los consumidores, quienes se ven obligados a reclamar su derecho a la devolución ante los tribunales nacionales.

25 En este contexto, dicho órgano jurisdiccional considera que la interpretación de la Directiva 2015/2366 defendida por PKO BP no permite alcanzar el objetivo de protección del ordenante que se persigue con la obligación, consagrada en las disposiciones de dicha Directiva, de devolución inmediata del importe -de las operaciones de pago no autorizadas. Por consiguiente, entiende que estas disposiciones deben interpretarse en el sentido de que se oponen a la posibilidad de que un proveedor de servicios de pago se niegue a devolver inmediatamente el importe de una operación de pago no autorizada fundándose en que el perjuicio sufrido por el ordenante como consecuencia de esa operación es imputable a una negligencia grave de este último.

26 El órgano jurisdiccional remitente entiende que tal interpretación tendría como efecto hacer recaer sobre el proveedor de servicios de pago, en tanto que profesional, más que sobre el ordenante, que a menudo es un consumidor, la carga que conlleva impugnar su responsabilidad, en particular en lo que respecta al inicio del procedimiento, a las costas judiciales, la práctica de la prueba y la preparación de los escritos procesales.

27 En tales circunstancias, el Sąd Rejonowy w Koszalinie (Tribunal de Distrito de Koszalin) decidió suspender el procedimiento y plantear al Tribunal de Justicia la siguiente cuestión prejudicial:

«¿Debe interpretarse lo dispuesto en el artículo 73, apartado 1, de la Directiva [2015/2366], en relación con el artículo 74, apartado 1, de esta, en el sentido de que un proveedor de servicios de pago puede denegar a un ordenante la devolución inmediata del importe de una operación de pago no autorizada cuando el ordenante haya sufrido una pérdida derivada de la operación de pago no autorizada por haber incumplido, por negligencia grave, las obligaciones que establece el artículo 69 [de dicha Directiva]?»

Sobre la cuestión prejudicial

28 Mediante su única cuestión prejudicial, el órgano jurisdiccional remitente pregunta, en esencia, si los artículos 73, apartado 1, y 74, apartado 1, de la Directiva 2015/2366 deben interpretarse en el sentido de que un proveedor de servicios de pago puede negarse a devolver inmediatamente a un ordenante el importe de una operación de pago no autorizada por entender que dicho ordenante hizo posible tal operación al cometer negligencia grave incumpliendo las obligaciones que le incumben en virtud del artículo 69 de la citada Directiva.

29 Según reiterada jurisprudencia, al interpretar una disposición de Derecho de la Unión, deben tenerse en cuenta su tenor, el contexto en que se inscribe y los objetivos perseguidos por la normativa de la que

Reclamaciones Zero

forme parte (véanse, en este sentido, las sentencias de 17 de noviembre de 1983, Merck, 292/82, EU:C:1983:335, apartado 12, y de 1 de agosto de 2025, Veracash, C-665/23, EU:C:2025:598, apartado 34). La génesis de una disposición del Derecho de la Unión también puede revelar elementos pertinentes para su interpretación (sentencia de 2 de septiembre de 2021, CRCAM, C-337/20, EU:C:2021:671, apartado 31).

30 En primer lugar, por lo que se refiere a la interpretación literal, procede señalar que los artículos 73 y 74 de la Directiva 2015/2366 regulan, respectivamente, la responsabilidad del proveedor de servicios de pago y la del ordenante en caso de operaciones de pago no autorizadas.

31 Así, por una parte, del tenor del artículo 73, apartado 1, de la citada Directiva resulta que, en principio, el proveedor de servicios de pago del ordenante debe devolver a este el importe de una operación de pago no autorizada de inmediato y, en cualquier caso, a más tardar al final del día hábil siguiente a aquel en el que haya observado o se le haya notificado la operación.

32 Esta obligación de devolución se aplica «sin perjuicio del artículo 71» de dicha Directiva, cuyo apartado 1 establece que el usuario de servicios de pago obtendrá la rectificación por parte del proveedor de servicios de pago de una operación de pago no autorizada o ejecutada incorrectamente únicamente si se lo notifica sin demora injustificada.

33 Además, es preciso subrayar que el tenor del artículo 73, apartado 1, de la misma Directiva solo prevé una excepción a la obligación de devolución inmediata, a saber, el supuesto en el que el proveedor de servicios de pago tenga motivos razonables para sospechar la existencia de fraude y comunique dichos motivos por escrito a la autoridad nacional pertinente.

34 De ello se sigue que el artículo 73, apartado 1, de la Directiva 2015/2366 no establece ninguna excepción a la obligación de devolución inmediata en caso de sospecha de que el ordenante hizo posible una operación de pago no autorizada al cometer negligencia grave incumpliendo las obligaciones que le incumben en virtud del artículo 69 de la citada Directiva.

35 Por lo que se refiere, por otra parte, al artículo 74, apartado 1, de la Directiva 2015/2366, sus dos primeros párrafos permiten a los Estados miembros, no obstante, obligar al ordenante soportar, hasta un máximo de 50 euros, las pérdidas derivadas de operaciones de pago no autorizadas resultantes del extravío, el robo o la apropiación indebida de un instrumento de pago, a no ser que al ordenante no le resultara posible detectar tales actos antes de un pago. Su párrafo tercero establece que el ordenante soportará todas las pérdidas derivadas de operaciones de pago no autorizadas si el ordenante ha incurrido en tales pérdidas por haber actuado de manera fraudulenta o por haber incumplido, deliberadamente o por negligencia grave, una o varias de las obligaciones que establece el artículo 69 de esa Directiva. Entre estas obligaciones figura, en particular, la contemplada en el apartado 2 de dicho artículo 69, consistente en tomar todas las medidas razonables a fin de proteger sus credenciales de seguridad personalizadas.

36 De igual forma, el párrafo cuarto del artículo 74, apartado 1, de la Directiva 2015/2366 autoriza a los Estados miembros a limitar la responsabilidad del ordenante cuando este no haya actuado de forma fraudulenta ni haya incumplido de forma deliberada sus obligaciones con arreglo al artículo 69 de dicha Directiva. Sin embargo, nada en la resolución de remisión ni en las observaciones presentadas al Tribunal de Justicia permite concluir que la República de Polonia haya hecho uso de esta facultad.

37 Al definir sus derechos y obligaciones respectivos, los artículos 73 y 74 de la citada Directiva operan de esta manera un reparto del riesgo entre el proveedor de servicios de pago y el ordenante.

38 Por lo que se refiere a la articulación entre las obligaciones previstas en los artículos 73 y 74 de la

Reclamaciones Zero

Directiva 2015/2366, respectivamente, conviene señalar que el tenor del artículo 74, apartado 1, de esta Directiva no permite determinar sin ambigüedades el alcance de la excepción que se ha previsto. Según una primera interpretación, afecta a la obligación de devolución inmediata prevista en el artículo 73, apartado 1, de dicha Directiva, en caso de que el ordenante haya incumplido, a raíz de una negligencia grave, las obligaciones que le incumben en virtud del artículo 69 de esta. Según una segunda interpretación, tal excepción solo se refiere al carácter definitivo de la devolución, de manera que el proveedor de servicios de pago tiene la obligación de efectuar, en un primer momento, esa devolución inmediata antes de poder, en su caso, reclamar a continuación al ordenante el reembolso de las pérdidas derivadas de las operaciones no autorizadas por las vías legales establecidas a tales efectos.

39 Por lo que se refiere, en segundo lugar, al contexto en el que se inscriben los artículos 73 y 74 de la Directiva 2015/2366, procede destacar, por un lado, que el considerando 71 de esta alude al supuesto en el que el proveedor de servicios de pago tenga motivos razonables para sospechar la existencia de un fraude cometido por el usuario de servicios de pago y comunique, por escrito, los motivos objetivos en los que se basan tales sospechas a la autoridad nacional competente. Este considerando 71 parece corroborar la interpretación según la cual la única excepción a la obligación de devolución inmediata es la prevista expresamente en el artículo 73, apartado 1, de dicha Directiva.

40 Asimismo, se ha de recordar que, en el marco del reparto de la carga de la prueba, el artículo 72, apartado 2, de la citada Directiva impone al proveedor de servicios de pago la prueba de la negligencia grave del ordenante. Tal reparto de la carga de la prueba refleja el sistema general del régimen establecido por los artículos 73 y 74 de la misma Directiva, que consiste en reforzar la protección conferida al ordenante en caso de operaciones de pago no autorizadas.

41 En efecto, tal regla confirma que el legislador de la Unión quiso garantizar la coherencia entre el régimen establecido en el artículo 73, apartado 1, de la Directiva 2015/2366 y las normas de procedimiento destinadas a garantizar su aplicación efectiva.

42 Resulta, pues, de las consideraciones expuestas en los apartados 39 a 41 de la presente sentencia que el examen del contexto en el que se inscriben los artículos 73 y 74 de esa Directiva corrobora la interpretación según la cual estos artículos 73 y 74 regulan aspectos distintos del procedimiento de devolución del importe de operaciones de pago no autorizadas en el sentido de que el artículo 73 de dicha Directiva impone al proveedor de servicios de pago una obligación de devolución inmediata de ese importe, mientras que el artículo 74 regula el reparto de la responsabilidad entre ese proveedor y el ordenante en una fase posterior, como se desprende del mecanismo descrito en el apartado 38 de la presente sentencia.

43 Por lo que se refiere, en tercer lugar, a los objetivos perseguidos por la Directiva 2015/2366, procede recordar que, como se desprende de su artículo 1, apartado 2, letra b), esta tiene por objeto, en particular, establecer los derechos y obligaciones respectivos de los usuarios de servicios de pago y de los proveedores de servicios de pago en relación con la prestación de tales servicios con carácter de profesión u ocupación habitual.

44 Así, dicha Directiva va dirigida, como indica su considerando 6, a asegurar una elevada protección de los consumidores (véanse, en este sentido, las sentencias de 11 de noviembre de 2020, DenizBank, C-287/19, EU:C:2020:897, apartado 102, y de 11 de julio de 2024, Eurobank Bulgaria, C-409/22, EU:C:2024:600, apartado 79 y jurisprudencia citada).

45 Pues bien, una interpretación del artículo 74, apartado 1, de la Directiva 2015/2366 en el sentido de que exime al proveedor de servicios de pago de su obligación de efectuar la devolución inmediata prevista en el artículo 73, apartado 1, de dicha Directiva, cuando el ordenante haya incumplido, a raíz de una negligencia grave, las obligaciones que le incumben en virtud del artículo 69 de esta, tendría

Reclamaciones Zero

como consecuencia no solo privar de efecto útil a la obligación de devolución inmediata al ordenante, sino también obligar al usuario a tomar la iniciativa de reclamar su derecho, en su caso, ante los tribunales competentes y a soportar los consiguientes inconvenientes, en particular, las eventuales costas procesales. Tal reparto de las responsabilidades y de los riesgos en perjuicio del ordenante resulta difícilmente conciliable con el objetivo consistente en garantizar una elevada protección de los consumidores, tal como se ha recordado en el anterior apartado de la presente sentencia.

46 En cambio, una interpretación del artículo 74, apartado 1, de la Directiva 2015/2366 en el sentido de que no exime al proveedor de servicios de pago de su obligación de efectuar la devolución inmediata es conforme con el objetivo de asegurar una elevada protección de los consumidores. Dicha interpretación no impide que el proveedor de servicios de pago reclame posteriormente al ordenante, en las condiciones previstas en el artículo 74, apartado 1, de la citada Directiva, el reembolso de las pérdidas derivadas de operaciones de pago no autorizadas cuando estas resulten de un incumplimiento, a raíz de una negligencia grave del ordenante, de las obligaciones que incumben al ordenante en virtud del artículo 69 de dicha Directiva.

47 De ello se sigue que los objetivos de la Directiva 2015/2366 corroboran la interpretación según la cual la circunstancia de que el proveedor de servicios de pago considere que el ordenante incumplió, a raíz de una negligencia grave, las obligaciones que le incumben en virtud del artículo 69 de esa Directiva no puede tener por efecto dispensarle de la obligación de devolución inmediata prevista en el artículo 73, apartado 1, de esta.

48 En cuarto lugar, por lo que se refiere a la génesis de la Directiva 2015/2366, procede señalar que el régimen establecido en el artículo 73, apartado 1, de esta Directiva difiere sustancialmente del establecido anteriormente por la Directiva 2007/64 en lo atinente a las excepciones a la obligación de devolución inmediata.

49 En efecto, el artículo 60 de la Directiva 2007/64, que regulaba la responsabilidad del proveedor de servicios de pago en caso de operaciones de pago no autorizadas, no establecía ninguna excepción explícita a esa obligación. Lo mismo sucedía con la propuesta inicial de la Comisión Europea, que dio origen al proceso legislativo que condujo a la adopción de la Directiva 2015/2366 [COM(2013) 547 final]. Solo fue durante este proceso cuando el legislador de la Unión introdujo una excepción específica a la obligación de devolución inmediata en caso de que el proveedor de servicios de pago tuviera motivos razonables para sospechar la existencia de un fraude, sin permitir a los Estados miembros mantener en vigor o introducir disposiciones diferentes de las contenidas en la Directiva 2015/2366, como se desprende del artículo 107, apartado 1, de esta.

50 Por último, debe precisarse que, contrariamente a lo que sostienen los Gobiernos checo e italiano en sus observaciones escritas, la interpretación que figura en el apartado 47 de la presente sentencia no tiene por efecto eludir el mecanismo de resolución alternativa de litigios contemplado en el artículo 102, apartado 1, de la Directiva 2015/2366.

51 A este respecto, como observó el Abogado General en el punto 51 de sus conclusiones, debe recalcarse que este mecanismo no se limita a la solución de las controversias relativas a la devolución inmediata prevista en el artículo 73 de la mencionada Directiva, sino que abarca cualquier tipo de litigio en materia de los títulos III y IV de esta. Así pues, no cabe entender la existencia de tal mecanismo como algo que constituya el complemento necesario de la aplicación de una única disposición de la citada Directiva, a saber, de su artículo 73 ni, por tanto, como algo equivalente a un mecanismo de verificación obligatoria del cumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 69 de la misma Directiva.

52 A la vista de cuantas consideraciones anteceden, procede responder a la cuestión prejudicial que los

Reclamaciones Zero

artículos 73, apartado 1, y 74, apartado 1, de la Directiva 2015/2366 deben interpretarse en el sentido de que un proveedor de servicios de pago no puede negarse a devolver inmediatamente a un ordenante el importe de una operación de pago no autorizada por entender que dicho ordenante hizo posible tal operación al cometer una negligencia grave incumpliendo las obligaciones que le incumben en virtud del artículo 69 de la citada Directiva.

Costas

53 Dado que el procedimiento tiene, para las partes del litigio principal, el carácter de un incidente promovido ante el órgano jurisdiccional nacional, corresponde a éste resolver sobre las costas. Los gastos efectuados por quienes, no siendo partes del litigio principal, han presentado observaciones ante el Tribunal de Justicia no pueden ser objeto de reembolso.

En virtud de todo lo expuesto, el Tribunal de Justicia (Sala Primera) declara:

Los artículos 73, apartado 1, y 74, apartado 1, de la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, sobre servicios de pago en el mercado interior y por la que se modifican las Directivas 2002/65/CE, 2009/110/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) n.º 1093/2010 y se deroga la Directiva 2007/64/CE,

deben interpretarse en el sentido de que

un proveedor de servicios de pago no puede negarse a devolver inmediatamente a un ordenante el importe de una operación de pago no autorizada por entender que dicho ordenante hizo posible tal operación al cometer una negligencia grave incumpliendo las obligaciones que le incumben en virtud del artículo 69 de la Directiva 2015/2366.

Firmas

---

* Lengua de procedimiento: polaco.

---

i La denominación del presente asunto es ficticia. No se corresponde con el nombre de ninguna parte en el procedimiento.

Reclamaciones Zero