[redacted]

ADMINISTRACION DE JUSTICIA

NOTIFICADO Y TRASLADO: 16 DE NOVIEMBRE DE 2026

TRIBUNAL DE INSTANCIA
SECCION CIVIL
PLAZA N° 5
GIJON

SENTENCIA: [redacted]

PLAZA DECANO EDUARDO IBASETA, N° 1, PLANTA 3 - GIJÓN
Teléfono: [redacted]
Correo electrónico: sct.civilA.gijon@asturias.org

SERVICIO COMÚN DE TRAMITACIÓN

Equipo/usuario: [redacted]
Modelo: N04390 SENTENCIA DE TEXTO LIBRE ART 447 LEC

N.I.G: [redacted]
JVB JUICIO VERBAL [redacted]
Procedimiento de origen:
Sobre: OTROS VERBAL

DEMANDANTE: [redacted]
Procurador/a: [redacted]
Abogado/a: AZUCENA NATALIA RODRIGUEZ PICALLO

DEMANDADO: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.
Procurador/a: [redacted]
Abogado/a: [redacted]

SENTENCIA

En Gijón, a 10 de noviembre de 2026

Vistos por DÑA. [redacted] Magistrada Juez titular de la Plaza n° 5 de la Sección Civil del Tribunal de Instancia de Gijón, los presentes autos de **JUICIO VERBAL** número [redacted] **sobre reclamación de cantidad,** seguidos a instancia de **DÑA.** [redacted] representada por el Procurador Sr. [redacted] y asistida por la Letrada Sra. Rodríguez Picallo, contra **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.,** representada por el Procurador Sr. [redacted] y defendida por la Letrada Sra. [redacted] se procede a dictar la siguiente Sentencia

ANTECEDENTES DE HECHO

PRINCIPADO DE ASTURIAS

[redacted]

ADMINISTRACION DE JUSTICIA

PRIMERO.- El Procurador Sr. [redacted] actuando en nombre y representación de Dña. [redacted] presentó con fecha 23 de febrero de 2026 escrito de demanda de juicio verbal ante la oficina de reparto, que por turno correspondió a esta Plaza, frente a la expresada demandada, en el que tras exponer los hechos y fundamentos de derecho que estimó de aplicación, terminó suplicando que, previos los trámites legales, se dictare Sentencia por la que estimando íntegramente la demanda:

"Se declare que BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A., ha permitido la ejecución de operaciones por tercero no autorizado de forma fraudulenta con suplantación de las credenciales de mi representada.

Se declare que las cantidades dispuestas y no autorizadas por mi representada suman la cantidad de 7.680,00.-euros, siendo responsable de las citadas disposiciones no autorizadas la entidad demandada.

Se condene a la demandada a abonar a Doña [redacted] *la suma de 7.680,00 euros más los intereses legales devengados desde el día 14 de junio de 2025.*

Se condene al demandado al pago de las costas procesales".

SEGUNDO.- Admitida a trámite la demanda por Decreto de 26 de marzo de 2026 se emplazó a la demandada para contestarla por plazo de diez días, compareciendo esta en tiempo y forma contestando a la demanda por medio de escrito en el que tras alegar los hechos y fundamentos de derecho que consideró de aplicación terminó suplicando la desestimación de la demanda.

TERCERO.- Contestada la demanda se acordó dar a las partes los traslados previstos en el artículo 438.8 y 9 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, presentando estas a través de sus representaciones procesales minuta de prueba y formulando las impugnaciones que tuvieron por convenientes, dictándose a continuación Auto por el que quedó el procedimiento visto para Sentencia.

CUARTO.- En la tramitación de este juicio se han observado todas las previsiones legales.

PRINCIPADO DE ASTURIAS

FUNDAMENTOS DE DERECHO

ADMINISTRACION DE JUSTICIA

PRIMERO.- Sobre el planteamiento de la Litis

En el presente litigio la demandante, **Dña.** [redacted] ejercita contra la entidad demandada, **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.**, acción en reclamación de cantidad de conformidad con lo dispuesto en los **artículos 1.088 y 1.091 del Código Civil** así como en la normativa contenida en el **Real Decreto ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera** (artículos 36.1 y 41 y siguientes) y en el **Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.**

Al efecto alega como fundamento fáctico de su pretensión que es titular de la cuenta corriente abierta en la entidad bancaria demandada con nº IBAN [redacted] Que tras haber hecho caso omiso a sendos mensajes SMS que había recibido en el canal habitual de comunicaciones que mantiene con la entidad demandada los días 6 y 11 de junio de 2025, el día 14 de junio de ese mismo año, recibió otra serie de SMS haciendo referencia uno de ellos a una clave para realizar una transferencia por valor de 3.830 euros (18:42 horas) y facilitándole el segundo una clave para validar una transacción de 3.850 (21:01 horas) remitiendo a un número de teléfono si no reconocía dicha operación como válida. Que ante ello la actora realizó una llamada al número indicado, identificándose el interlocutor como un agente de la entidad demandada ofreciéndose a bloquear las transacciones indebidas a través de whatsapp, a lo que accedió la demandante. A lo largo de la conversación el interlocutor le envió a la actora diversos códigos que esta introdujo en una página web que este le había facilitado en la confianza de que de tal manera se pondría fin a la operación fraudulenta.

Que el día 16 de junio de 2025, tan pronto como comprobó el fraude padecido -consistente en dos transferencias por importe total de 7.680 euros-, denunció los hechos ante la Policía Nacional habiendo puesto asimismo el fraude en conocimiento de la demandada, la cual no se ha hecho cargo pese a la reclamación planteada.

Por ello, y al entender que existe responsabilidad civil por la entidad demandada en base al deber objetivo de cuidado que le impone la normativa sectorial solicita la condena de esta a reintegrarle la suma defraudada con los correspondientes intereses.

PRINCIPADO DE ASTURIAS

[redacted]

ADMINISTRACION DE JUSTICIA

Frente a dicha pretensión se opone la entidad demandada, refiriendo, **en primer lugar,** que no le resulta exigible responsabilidad alguna toda vez que la operación fraudulenta obedeció a una negligencia grave de la propia actora, consistente en el incumplimiento de su deber de custodia de las claves bancarias, siendo totalmente ajena al proceder de la demandada; y **en segundo lugar,** que por su parte ha cumplido con los requerimientos de autenticación y firma segura establecidos por la normativa europea observando todas las medidas de seguridad que le resultarían exigibles.

SEGUNDO.- Sobre la normativa y jurisprudencia aplicable

2.A Se ha de tomar como punto de partida en el supuesto de autos la **normativa** reguladora de los medios de pago online.

Al respecto el **Real Decreto Ley 19/2018 de 23 de noviembre sobre servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera,** cuya finalidad ha sido transponer al Derecho español la Directiva 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) nº 1093/2010 y se deroga la Directiva 2007/64/CE, dispone en su **artículo 1** que *"El objeto de este real decreto-ley es la regulación de los servicios de pago, relacionados en el apartado 2, que se presten con carácter profesional en territorio español, incluyendo la forma de prestación de dichos servicios, el régimen jurídico de las entidades de pago, el régimen de transparencia e información aplicable a los servicios de pago, así como los derechos y obligaciones respectivas tanto de los usuarios de los servicios de pago como de los proveedores de los mismos"*, siendo uno de los servicios de pago que regula dicha Real Decreto, c) La ejecución de operaciones de pago, incluida la transferencia de fondos, a través de una cuenta de pago en el proveedor de servicios de pago del usuario u otro proveedor de servicios de pago.

El **art. 44** del referido Real Decreto dispone a su vez que:

"1. *Cuando un usuario de servicios de pago niegue haber autorizado una operación de pago ya ejecutada o alegue que ésta se ejecutó de manera incorrecta, corresponderá al proveedor de servicios de pago demostrar que la operación de pago fue autenticada, registrada con exactitud y contabilizada, y que no se vio afectada por un fallo técnico u otra deficiencia del servicio prestado por el proveedor de servicios de pago. Si el usuario de servicios de pago inicia la operación de pago a través de un proveedor de servicios de iniciación de pagos, corresponderá a éste demostrar que, dentro de su ámbito de*

PRINCIPADO DE ASTURIAS

competencia, la operación de pago fue autenticada y registrada con exactitud y no se vio afectada por un fallo técnico u otras deficiencias vinculadas al servicio de pago del que es responsable.

2. A los efectos de lo establecido en el apartado anterior, el registro por el proveedor de servicios de pago, incluido, en su caso, el proveedor de servicios de iniciación de pagos, de la utilización del instrumento de pago no bastará, necesariamente, para demostrar que la operación de pago fue autorizada por el ordenante, ni que éste ha actuado de manera fraudulenta o incumplido deliberadamente o por negligencia grave una o varias de sus obligaciones con arreglo al artículo 41.

3. Corresponderá al proveedor de servicios de pago, incluido, en su caso, el proveedor de servicios de iniciación de pagos, probar que el usuario del servicio de pago cometió fraude o negligencia grave.

4. El proveedor de servicios de pago conservará la documentación y los registros que le permitan acreditar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en este Título y sus disposiciones de desarrollo y las facilitará al usuario en el caso de que así le sea solicitado, durante, al menos, seis años. No obstante, el proveedor de servicios de pago conservará la documentación relativa al nacimiento, modificación y extinción de la relación jurídica que le une con cada usuario de servicios de pago al menos durante el periodo en que, a tenor de las normas sobre prescripción puedan resultarles conveniente para promover el ejercicio de sus derechos contractuales o sea posible que les llegue a ser exigido el cumplimiento de sus obligaciones contractuales. Lo dispuesto en este apartado se entiende sin perjuicio de lo establecido en la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, así como en otras disposiciones nacionales o de la Unión Europea aplicables".

El **artículo 45**, añade sobre Responsabilidad del proveedor de servicios de pago en caso de operaciones de pago no autorizadas:

"1. Sin perjuicio del artículo 43 de este Real Decreto-Ley, en caso de que se ejecute una operación de pago no autorizada, el proveedor de servicios de pago del ordenante devolverá a éste 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 al Banco de España, en la forma y con el contenido y plazos que éste determine. 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. La fecha de valor del abono en la cuenta de pago del ordenante no será posterior a la fecha de adeudo del importe devuelto".

2.B En cuanto a la **jurisprudencia** relativa a la materia, la **STS de 9 de abril de 2025,** tras el análisis de la normativa comunitaria y nacional aplicable y la jurisprudencia comunitaria recaída en interpretación de la regulación de la que trae causa, concluye, que:

"1.º El usuario de servicios de pago debe adoptar todas las medidas razonables a fin de proteger sus credenciales de seguridad personalizadas y, en caso de extravío, sustracción o apropiación indebida del instrumento de pago o de su utilización no autorizada, ha de notificarlo al proveedor de servicios de pago de manera inmediata, tan pronto tenga conocimiento de ello.

2.º En caso de que se produzca una operación de pago no autorizada o ejecutada incorrectamente, si el usuario de servicios de pago se lo comunica sin demora injustificada, el proveedor debe proceder a su rectificación y reintegrar el importe de inmediato, salvo que tenga motivos razonables para sospechar la existencia de fraude y comunique dichos motivos por escrito al Banco de España.

3.º Cuando un usuario niegue haber autorizado una operación de pago ya ejecutada o alegue que ésta se ejecutó de manera incorrecta, incumbe al proveedor la carga de demostrar que la operación de pago fue autenticada, registrada con exactitud y contabilizada, y que no se vio afectada por un fallo técnico u otra deficiencia del servicio prestado por el proveedor de servicios de pago.

4.º El mero hecho del registro por el proveedor de la utilización del instrumento de pago no bastará, necesariamente, para demostrar que la operación de pago fue autorizada por el ordenante, ni que éste ha actuado de manera fraudulenta o incumplido deliberadamente o por negligencia grave una o varias de sus obligaciones, correspondiendo al proveedor la prueba de que el usuario del servicio de pago cometió fraude o negligencia grave".

ADMINISTRACION DE JUSTICIA

Particular relevancia adquiere la **Sentencia del TJUE de 15 de octubre de 2026, asunto C-70/2025** [redacted] que resuelve la cuestión prejudicial planteada sobre 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, en el marco de un litigio entre una persona física y un banco, relativo a la negativa de este último a devolver el importe de una operación de pago no autorizada por la primera.

En concreto, la cuestión prejudicial planteada por el tribunal polaco consistía en si 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 69.7.

El TJUE recuerda que, "*a tenor del artículo 73, apartado 1, el proveedor debe devolver el importe de una operación de pago no autorizada de inmediato y, en cualquier caso, a más tardar al final del día siguiente a aquel en el que haya observado o se le haya notificado la operación (apartado 31), con la única excepción de que tenga motivos razonables para sospechar la existencia de fraude y comunique dichos motivos por escrito a la autoridad nacional competente (apartado 33)*".

La Sentencia también menciona que con arreglo a lo previsto en el artículo 72, apartado 2, de la Directiva, la carga de la prueba de la negligencia grave del ordenante le corresponde al proveedor de servicios de pago y establece que los 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*". El TJUE señala que "*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 como consecuencia no solo privar de efecto útil a la obligación de devolución inmediata al ordenante, sino también*

PRINCIPADO DE ASTURIAS

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" (apartado 46).

La Sentencia concluye resolviendo que *"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 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".*

TERCERO.- Sobre el supuesto litigioso

Aplicando las anteriores consideraciones al supuesto de autos resulta que notificada por la actora la existencia de sendas operaciones no autorizadas o ejecutadas incorrectamente (**documento nº 3 del escrito rector)**, la demandada, salvo que acreditase la existencia de fraude por parte de la usuaria -extremo que no ha sido objeto de alegaciones ni prueba por parte de aquella-, en virtud de lo dispuesto en el artículo 45 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre y del carácter cuasiobjetivo de su responsabilidad, debe responder.

Siendo así que en cuanto a la invocada falta de diligencia de la usuaria, negligencia que califica de grave la demandada, resulta de aplicación lo dispuesto en la **SAP A Coruña Sección 5ª, nº 670/2026, de 5 de noviembre de 2026,** que se ha pronunciado en los siguientes términos:

"La cuestión que se suscita, a la vista de la Sentencia del TJUE de 15 de octubre de 2026, es si, ante la negativa de la entidad bancaria a restituir inmediatamente el dinero, en marco del litigio entablado por el cliente para reclamar judicialmente la devolución del dinero se puede analizar la falta de diligencia del cliente o si dicha cuestión debe diferirse a un pleito posterior. Este tribunal entiende que, ante la negativa del banco a proceder a la devolución inmediata del dinero, cuando el cliente se ve obligado a reclamarlo judicialmente, la entidad bancaria no puede oponerse alegando la existencia de negligencia grave del ordenante porque ello supondría, en la práctica, privar de efecto útil a la obligación de devolución inmediata y contravendría la finalidad de la Directiva de asegurar una elevada protección de los consumidores, sin perjuicio de que el proveedor de servicios de pago pueda reclamar posteriormente al ordenante el reembolso de las cantidades cuando considere que ha actuado con negligencia

ADMINISTRACION DE JUSTICIA

grave. En consecuencia, se desestima el segundo motivo de apelación y el recurso porque la entidad no ha cumplido su obligación de devolución inmediata del dinero a su clienta y solo cuando lo haga podrá reclamar el reembolso si considera que ha existido una negligencia grave de la ordenante."

CUARTO.- Sobre las costas

Respecto a las costas, con arreglo a criterios de vencimiento objetivo y de conformidad con lo dispuesto en el **artículo 394.1 de la Ley de Enjuiciamiento Civil**, procede condenar en costas a la parte demandada, que tal como indica la Sentencia referida de la Audiencia Provincial de A Coruña, *"debió abonar a su clienta el dinero y posteriormente cuestionar judicialmente la existencia de una negligencia grave".*

Vistos los Artículos citados y demás de general y pertinente aplicación

FALLO

Que **ESTIMANDO ÍNTEGRAMENTE** la demanda interpuesta por el Procurador Sr. [redacted] actuando en nombre y representación de **DÑA.** [redacted] contra **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.**, debo condenar y condeno a la demandada a que abone a la actora la cantidad de **siete mil seiscientos ochenta euros (7.680,00 euros)** más los intereses legales devengados desde el día 14 de junio de 2025 hasta el dictado de la presente Resolución, momento a partir del cual se devengarán los intereses previstos en el artículo 576 LEC.

Todo ello con expresa imposición de costas a la demandada.

Notifíquese la presente Resolución a las partes, haciéndoles saber que contra ella cabe interponer **RECURSO DE APELACIÓN**, ante la Audiencia Provincial de Asturias, en el plazo de veinte días contados a partir del siguiente a su notificación, debiendo acompañar copia de la Resolución. En la interposición del recurso el apelante deberá exponer las alegaciones en que se base la impugnación, además de citar la Resolución apelada y los pronunciamientos que impugna.

PRINCIPADO DE ASTURIAS

[redacted]

ADMINISTRACION DE JUSTICIA

Asimismo, deberá acreditar haber constituido el depósito de 50 euros, adjuntando copia del resguardo o de la orden de ingreso, sin cuyo requisito no será admitido a trámite. Están exceptuados de la obligación de constituir el depósito quienes tengan reconocido en el procedimiento el derecho de asistencia jurídica gratuita.

Así por esta mi Sentencia, definitivamente juzgando en primera instancia, lo pronuncio, mando y firmo.

La difusión del texto de esta resolución a partes no interesadas en el proceso en el que ha sido dictada sólo podrá llevarse a cabo previa disociación de los datos de carácter personal que los mismos contuvieran y con pleno respeto al derecho a la intimidad, a los derechos de las personas que requieran un especial deber de tutelar o a la garantía del anonimato de las víctimas o perjudicados, cuando proceda. Los datos personales incluidos en esta resolución no podrán ser cedidos, ni comunicados con fines contrarios a las leyes.

PRINCIPADO DE ASTURIAS