

Órgano: **Juzgado de Primera Instancia**

Sede: **Murcia**

Sección: **8**

Fecha: **25/09/2025**

Nº de Recurso: **1219/2024**

Tipo de Resolución: **Sentencia**

Juzgado Primera instancia 8 Murcia

Juicio Verbal 1219/24

SENTENCIA

En Murcia a 25 de septiembre de 2025

Vistos por mí, Juan J. Hurtado Yelo, Magistrado-Juez del juzgado de Primera instancia 8 de Murcia y su partido, los autos de **JUICIO Verbal** sobre Reclamación de cantidad registrados con el número 1219/24 promovidos como actor por Felicísima representado por el procurador Sr. González y defendida por el letrado Sr. Castillo contra BBVA representado por el procurador Sr. Jiménez y el letrado Sr. Piñeiro, atendiendo los siguientes

ANTECEDENTES DE HECHO

Primero.- En este juzgado y con el número 1219 del año 2024, se siguen autos de ordinario a instancias Felicísima representado por el procurador Sr. González y defendida por el letrado Sr. Castillo contra BBVA por la que se DECLARE: a. b. c. d. El incumplimiento del contrato de cuenta bancaria número NUM000, junto con sus anexos de servicios de pago y contrato de Banca a Distancia, declarando la responsabilidad de la entidad BBVA SA en la incorrecta ejecución de las operaciones realizadas contra la cuenta de mi mandante y que se corresponden con las transferencias por importe de 3.000 euros y 2.977 euros realizadas por la actora el día 9 de junio de 2023 con destino en la cuenta bancaria nº NUM001. Que se han producido a mi mandante daños y perjuicios por importe de 5.977 € correspondientes a los cargos en cuenta por las operaciones ejecutadas. Se condene a la entidad BBVA SA a abonar a mi representada el importe de los daños y perjuicios causados, valorados en la cantidad de 5.977 €, junto con los intereses legales de dicha cantidad desde la fecha de su cargo en cuenta. Todo ello con especial condena en costas a la demandada.

Segundo.- Por decreto de fecha 11 de diciembre de 2024 se admitió a trámite la demanda y se emplazó a los demandados para que contestara la demanda en tiempo y forma, lo que se hizo el día 10 de enero de 2025 oponiéndose a la demanda.

Tercero.- En fecha 9 de septiembre de 2025 se celebró el acto de la vista, en la que se realizó la prueba propuesta, tras las conclusiones quedaron los autos para sentencia.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Primero.- En este procedimiento se ejercita una acción reclamando los daños producidos por la actora como consecuencia de la responsabilidad contractual de la demandada, al ser la actora cliente del banco demandado titular de una cuenta corriente con tarjeta de crédito asociado y usuaria del servicio de banca electrónica. En efecto, según la actora, en fecha 9 de junio de 2023, la actora recibió una serie de llamadas y sms donde se le advertía por personas presuntamente del banco que hiciera dos transferencias del importe de su cuenta a otra de la misma titularidad y banco, alegando como motivo que una persona estaba intentando usurpar su cuenta y obtener su dinero, cuestión del todo punto falsa, tratándose de una estafa. La cuestión es que hizo tales transferencias a dicha cuenta, luego al darse cuenta del engaño, llamó a la entidad para que retrotrajeran las transferencias y no se pudo hacer, y mandó sendos mails a la demandada en el mismo sentido. Se imputa por la actora a la entidad dos actuaciones negligentes que vulneran los arts. 43 y 45 del RDL 19/2018, en concreto la responsabilidad de la entidad demandada por no haber atendido las peticiones de bloqueo de las transferencias, se añade la negligencia en la gestión de las transferencias, bien por no constatar que el titular de la cuenta de destino no se correspondía con el destinatario de la orden de transferencia; bien -en el caso de

que si coincidiese- por haber permitido contratar dicha cuenta bancaria de destino a un tercero suplantando la identidad del actor.

El demandado alega que no ha omitido diligencia alguna, y que los actos, transferencias, fueron hechas de forma voluntaria por la demandante, por el contrario ésta actuó de forma gravemente negligente.

Segundo.- Pues bien a la vista de las pruebas aportadas por el actor, documental y testimonio de la actora, se puede observar por un lado la denuncia formulada por la actora ante la policía nacional tres días después de los hechos, donde en resumidas cuentas, alega que tras intentar hacer unas compras por internet a través de su banco, bbva, recibe un sms que parece del banco, donde se le dice que su tarjeta ha sido limitada por razones de seguridad, y se le envía un link que le enviaba a la página del BBVA. Luego recibió una llamada del teléfono NUM002, donde en nombre del banco una tal Micaela, dice que se ha observado un intento de cargo sobre su cuenta por importe de 5900 euros, producida desde Sevilla, preguntándole si ella había autorizado el cargo, a lo que respondió negativamente.

A instancia de la tal Micaela, comprobó la actora que ese número era de atención al cliente de BBVA, tras lo cual llamó hasta en cinco veces a atención al cliente y no fue atendida. Volvió a recibir una llamada del mismo número, y se le instó a que diera de baja su tarjeta, luego intentó acceder a su cuenta y no pudo, a lo que la tal Micaela le dijo que quizás le habían cambiado sus claves, instando a transferir el dinero de su cuenta a una provisional en el mismo banco y a su nombre, que es lo que hizo, recibiendo un sms del banco con los datos de la nueva cuenta, instándole a que transfiera sus fondos 5977 euros, de los cuales ya no tuvo conocimiento, pues la cuenta no era de ella, aunque estaba en el mismo banco, fue vaciada tras la transferencia. Hay que destacar aquí, aunque no lo dice la denuncia, pero se induce del resto de documental, que los sms con la clave para autorizar las transferencias sí provenían del banco.

Constan las dos transferencias, donde aparece como beneficiario de la cuenta la actora, es decir la transferencia se hizo a una cuenta de BBVA donde ella aparecía como beneficiaria, y se supone que estaba a su propio nombre.

Se aportan los distintos sms recibidos, y se aportan los dos del BBVA donde se le da la clave a la actora para que concluya las transferencias.

Constan correos donde el mismo día de los hechos se le comunicaba a la entidad BBVA los hechos, para que paralizaran las transferencias de banco a banco, es decir de BBVA a BBVA.

Constan llamadas al servicio de atención al cliente de BBVA que según la actora no se responden, y ello el día de los hechos, y otras que se atendieron pero parece ser que le dijeron que ellos no eran competentes para retrotraer las transferencias.

La demandada prueba que ella había hecho una campaña activa para evitar que los clientes siguieran instrucciones de personas que no estaban autorizados por la entidad, y así evitar fraudes, durante el año 2024, cuando el fraude o estafa fue en junio de 2023. No se pone en duda que la actora pudiera recibir a través de la página web del banco, que parece ser que utilizaba con frecuencia, mensajes de precaución ante sms y llamadas sobre su cuenta.

Del informe pericial aportado por la demandada, concluyo que los dos códigos que emitió BBVA para validar las transferencias eran auténticos y provenientes de la entidad.

Tercero.- Pues bien, la actora esgrime como dijimos dos actos negligentes de la demandada, basada en el incumplimiento de sus obligaciones: no haber atendido las peticiones de bloqueo de las transferencias, a lo que se añade la negligencia en la gestión de las transferencias, bien por no constatar que el titular de la cuenta de destino no se correspondía con el destinatario de la orden de transferencia; bien -en el caso de que si coincidiese- por haber permitido contratar dicha cuenta bancaria de destino a un tercero suplantando la identidad del actor. También invoca dos preceptos, el art. 43 y 45 RDL 19/2018, el primero en relación con rectificación de operaciones de pago no autorizadas, y el segundo responsabilidad del proveedor de servicios de pago por operaciones no autorizadas.

Pues bien, en este caso se podría decir en sentido amplio que la operación fue autorizada por el usuario, pero ello no puede sostenerse, pues la misma fue objeto de engaño, y no sólo no hubiera autorizado la transferencia de saber que la operación era una estafa, sino que tampoco autorizó la salida de fondos de la cuenta provisional creada donde se transmitieron los fondos. Por lo que si diéramos por válida que utilizó la primera transferencia, no es válido que autorizara la salida de los fondos de la entidad.

Es importante destacar la STS Sala 1ª, núm. 571/2025 de 9 de abril, que analiza un caso también de fraude a un cliente bancario, usurpación de sus claves y retirada de fondos, que considero aplicable parte de su doctrina a este caso concreto.

Como digo la interpretación y aplicación de esta sentencia ha de hacerse de forma extensiva, y no sólo aplicarlo al denominado phishing, utilización de medios de pago sin la voluntad del usuario de banca, usurpación, sino también al que lo hace de forma equivocada por engaño o estafa, de tal forma que si supiera la verdad no lo haría, es decir en ambos casos la verdadera voluntad del usuario de banca es no mover el dinero de su cuenta, en el primer caso si lo hubiera conocido, y en el segundo si supiera que está siendo objeto de un engaño. Pero es que aun cuando entendiéramos que la transferencia de cantidades a una cuenta provisional a nombre de la actora, no estaría dentro del ámbito de esta sentencia, operaciones no autorizadas por el usuario, el despojo o vaciado de dicha cuenta provisional si es una operación no autorizada, de la que como veremos ahora responde el banco.

La sentencia del TS citada, núm. 571/2025, en relación con la obligación del banco de devolver las cantidades en estos casos dice, “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”.

Ahora bien, también nos dice la sentencia que ello se produce siempre que no haya una negligencia grave por el usuario, “A la hora de evaluar la posible negligencia o la negligencia grave del usuario de servicios de pago, deben tomarse en consideración todas las circunstancias. Las pruebas de una presunta negligencia, y el grado de esta, deben evaluarse con arreglo a la normativa nacional. No obstante, si el concepto de negligencia supone un incumplimiento del deber de diligencia, la negligencia grave tiene que significar algo más que la mera negligencia, lo que entraña una conducta caracterizada por un grado significativo de falta de diligencia. Un ejemplo sería el guardar las credenciales usadas para la autorización de una operación de pago junto al instrumento de pago, en un formato abierto y fácilmente detectable para terceros”.

En este caso, es cierto que se hizo campaña por el banco para que sus clientes conocieran que este tipo de actos no debían de hacer caso, y quizás la actora la hubiera podido conocer, pero de la dinámica de los hechos hay elementos para pensar que la actora pudo creer con convicción que la operativa era real del banco:

- La tal Micaela que la llama, le invita a comprobar que el número con el que llama era de atención al cliente, NUM002, y lo era.
- Cuando realiza las transferencias recibe un sms con la clave para autorizar la transferencia, que sí es del banco, lo que le hace confiar en la operativa.
- La cuenta de destino aparece a su nombre, es decir era una transferencia a una cuenta suya y dentro del mismo banco, y la cuenta es real.
- Dice en el juicio que la persona que le llamó, que como es lógico le dijo que era empleado de BBVA, le dijo donde estaba su oficina, lo que le hizo creer en la veracidad de la operativa.

Quizás el punto, donde más hace dudar la operativa y donde la actora pudo agotar más la diligencia, es en relación con la forma de los sms que recibió, donde los de BBVA comienzan con dicha nomenclatura y el resto no, lo que le pudo hacer dudar de la autenticidad de la operación.

Por lo tanto, no se observa en la actora una actitud negligente, quizás pudo agotar más la diligencia, pero no hay que olvidar que llamó en varias ocasiones al servicio de atención al cliente, 900102801 y no la atienden, y la llamada de la tal Micaela se hace desde un número del banco.

Es decir, a pesar de la existencia de campañas de concienciación del banco, y partiendo que algunos de esos mensajes de protección llegaran a la actora, la operativa fue tan completa en cuanto a su apariencia de autenticidad que no se le puede exigir a la actora una diligencia mayor, y menos entender que hay una negligencia grave.

Sentado pues los hechos básicos y determinado que no hubo negligencia grave por la demandante, y que estamos ante una operación no autorizada en el sentido ya hablado, hay que decir respecto de la diligencia del banco en estos casos, siguiendo la STS núm. 571/2025, lo siguiente, “la responsabilidad del proveedor de los servicios de pago, en los casos de operaciones no autorizadas o ejecutadas incorrectamente, tiene carácter cuasi objetivo, en el doble sentido de que, primero, notificada la existencia de una operación no autorizada o ejecutada incorrectamente, el proveedor debe responder salvo que acredite la existencia de fraude; y, segundo, cuando el usuario niegue haber autorizado la operación o alegue que ésta se ejecutó incorrectamente, corresponde al proveedor acreditar 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, sin que el simple registro de la operación baste para demostrar que fue autorizada ni que el usuario ha actuado de manera fraudulenta o incumplido deliberadamente o por negligencia grave”. Pero es que además la sentencia citada y en relación con el concepto de deficiencia del servicio, en cuanto a la responsabilidad del banco, “a mención «deficiencia del servicio» no significa error o fallo del sistema informático o electrónico -posibilidad

que estaría prevista en el concepto de «fallo técnico», sino que abarca cualquier falta de diligencia o *mala praxis* en la prestación del servicio, en el entendimiento de que el grado de diligencia exigible al proveedor de los servicios de pago no es el propio del buen padre de familia, sino que la naturaleza de la actividad y los riesgos que entraña el servicio que se presta, sobre todo en una relación empresario/consumidor, obliga a elevar el nivel de diligencia a un plano superior, como es el del ordenado y experto comerciante.

Lógicamente, las buenas prácticas pasan por adoptar las medidas de seguridad necesarias para garantizar el correcto funcionamiento del sistema de servicios de pago, entre las cuales destacan las orientadas a detectar de forma automática la concurrencia de indicios de que puede tratarse de una operación anómala y generar una alerta o un bloqueo temporal”.

Y en la secuencia de hechos probados se observan distintos fallos del banco que sí supone una falta de diligencia en el sistema técnico del banco:

- Cómo puede generarse un sms de autorización de operación, en este caso transferencia, cuando previamente el usuario y la contraseña de ese usuario ha sido bloqueado en el sistema, debiendo cambiarlo con posterioridad. Dichas operaciones no debieron autorizarse hasta que no se contactara con el cliente.
- Sobre todo, como se puede permitir que se cree una cuenta en el mismo banco, y admitir una transferencia a dicha cuenta donde aparece como beneficiario una personas distinta a su titular, que luego dispone del dinero, cómo se puede permitir que la estafa se consume dentro del mismo banco, con total impunidad y sin prevención alguna.

Como dice la sentencia mencionada, “los avances de la tecnología actual hacen relativamente sencillo diseñar sistemas o aplicaciones informáticas idóneas para detectar ciertas anomalías en la prestación de los servicios de pago. Operaciones que, tratándose de empresas o sociedades con un concreto objeto social, pueden calificarse como ordinarias, deben inmediatamente levantar sospechas y dar lugar a una respuesta cuando afectan a personas físicas ajenas a tales actividades. A este respecto, sería suficiente un control automático de determinados factores, como el número y sucesión de operaciones, el intervalo en que se ejecutan, la hora del día, su importe, entidades de destino..., para generar un aviso que reforzara los requisitos de confirmación y minimizara los posibles riesgos”.

No es de recibo, que una entidad bancaria con millones de clientes, no tenga un sistema que detecte el bloqueo de claves por personas que no son los titulares de la cuenta como sucedió en este caso, y por el contrario cedan claves para consumir operaciones, como si fueran lícitas y seguras.

No es de recibo, que lleguen transferencias a cuentas corrientes con beneficiarios que son distintos al titular de la cuenta, permitiendo que el titular disponga fácilmente de dicho dinero, esas prácticas deben erradicarse para evitar estos fraudes.

Por otro lado, queda constancia que la actora reclamó el día de los hechos, 9 de junio de 2023 la retroacción de las transferencias a la cuenta simulada a nombre de la actora, esa constancia queda de los correos aportados en autos que se envió a las 20:18 pm, y donde se dice que previamente se ha contactado con atención al cliente del banco y no pudieron hacer nada. El banco se limita a decir que cuando se intentó recuperar el dinero, ya no estaba en cuenta.

Por lo tanto y conforme a los arts.43 y 45 RDL 19/2018, el banco debería devolver a la actora las cantidades transferidas, con los intereses legales desde la fecha de su cargo en cuenta, art.1108 C civil, habiendo existido reclamación extrajudicial, y ello porque ha habido una operación no autorizada por la actora, habiendo habido como hemos visto una infracción de obligaciones del banco donde conforme al punto 5.3 del folleto de información previa de servicios de pago, al no poner todos los medios para evitar las situaciones sospechosas de fraude.

Cuarto.- En sede de costas art.394 Lec, imponerlas a la demandada.

FALLO

Estimar la demanda interpuesta por Felicísima representado por el procurador Sr. González contra BBVA por la que se DECLARA: El incumplimiento del contrato de cuenta bancaria número NUM000, junto con sus anexos de servicios de pago y contrato de Banca a Distancia, declarando la responsabilidad de la entidad BBVA SA en la incorrecta ejecución de las operaciones realizadas contra la cuenta de la actora y que se corresponden con las transferencias por importe de 3.000 euros y 2.977 euros realizadas por la actora el día 9 de junio de 2.023 con destino en la cuenta bancaria nº NUM001. Que se han producido a la actora daños y perjuicios por importe de 5.977 € correspondientes a los cargos en cuenta por las operaciones ejecutadas. Se condena a la

entidad BBVA SA a abonar a mi representada el importe de los daños y perjuicios causados, valorados en la cantidad de 5.977 €, junto con los intereses legales de dicha cantidad desde la fecha de su cargo en cuenta

Condenar en costas a la parte demandada.

Contra esta resolución cabe interponer recurso de apelación en un plazo de veinte días.

Así por esta mi sentencia lo acuerdo mando y firmo.