



Roj: **SAP O 3611/2025 - ECLI:ES:APO:2025:3611**

Id Cendoj: **33044370012025100491**

Órgano: **Audiencia Provincial**

Sede: **Oviedo**

Sección: **1**

Fecha: **30/10/2025**

Nº de Recurso: **536/2024**

Nº de Resolución: **509/2025**

Procedimiento: **Recurso de apelación**

Ponente: **JAVIER ANTON GUIJARRO**

Tipo de Resolución: **Sentencia**

Resoluciones del caso: **SJPI, Avilés, núm. 1, 18-04-2024 (proc. 317/2023),
SAP O 3611/2025**

AUD.PROVINCIAL SECCION PRIMERA

OVIEDO

SENTENCIA: 00509/2025

Modelo: N30090 SENTENCIA JUICIO VERBAL UN SOLO MAGISTRADO

C/ CARLOS LÓPEZ OTÍN, 3 - 3º 33005 OVIEDO

Teléfono:985968728-29-30 **Fax:-**

Correo electrónico:audiencia.s1.oviedo@asturias.org

Equipo/usuario: MSL

N.I.G.33004 41 1 2023 0002328

ROLLO: RPL RECURSO DE APELACION (LECN) 0000536 /2024

Juzgado de procedencia:JDO.1A.INST.E INSTRUCCION N.1 de AVILES

Procedimiento de origen:JVB JUICIO VERBAL 0000317 /2023

Recurrente: Leocadia

Procurador: VÍCTOR ÁLVAREZ GARCÍA

Abogado: JUAN RIVERA LOPEZ

Recurrido: BANKINTER, S.A.

Procurador: JOSE ANTONIO MARQUES ARIAS

Abogado: JOSE MARIA REGO ALVAREZ DE MON

SENTENCIA Nº 509/2025

RECURSO DE APELACIÓN 536/24

Ilmo. Sr. Magistrado:

D. JAVIER ANTON GUIJARRO

En OVIEDO, a treinta de octubre de dos mil veinticinco.

VISTO en grado de apelación ante esta Sección 001, de la Audiencia Provincial de OVIEDO, los Autos de JUICIO VERBAL 317/2023, procedentes del JDO.1A.INST.E INSTRUCCION N.1 de AVILES, a los que ha correspondido



el RECURSO DE APELACION 536/2024, en los que aparece como parte apelante, D^a Leocadia , representada por el Procurador D. VÍCTOR ÁLVAREZ GARCÍA, asistida por el Abogado D. JUAN RIVERA LOPEZ, y como parte apelada, la entidad BANKINTER, S.A., representada por el Procurador D. JOSE ANTONIO MARQUES ARIAS, asistida por el Abogado D. JOSE MARIA REGO ALVAREZ DE MON, siendo el Magistrado constituido como órgano unipersonal el Ilmo. Sr. D. JAVIER ANTON GUIJARRO.

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO.-Se aceptan los antecedentes de hecho de la sentencia apelada.

SEGUNDO.-El Juzgado de 1^a Instancia e Instrucción nº 1 de Avilés dictó Sentencia en fecha 18 de Abril de 2024 cuyo fallo es del tenor literal siguiente: "Que **DESESTIMANDO** la demanda interpuesta por el Procurador Sr. Álvarez García, actuando en nombre y representación de **D^{ña}. Leocadia** , contra **BANKINTER, S.A.**, debo absolver y absuelvo a la demandada de las pretensiones formuladas contra ella.

Todo ello con expresa imposición de costas a la parte actora."

TERCERO.-Contra dicha resolución se interpuso recurso de apelación y por la apelada se presentó escrito de oposición. Verificados los trámites legales se remitieron los autos a la Audiencia Provincial para su reparto correspondiendo a la Sección Primera el conocimiento del recurso.

CUARTO.-En la tramitación del presente recurso se han observado las prescripciones legales.

QUINTO.-El conocimiento y resolución del recurso ha correspondido en turno de Magistrado Único, conforme al art. 82.2.1º de la LOPJ, al Ilmo. Sr. D. JAVIER ANTON GUIJARRO.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO:Antecedentes de interés para la solución del recurso

Asumimos la descripción de los hechos que se contiene en la Sentencia apelada por no haber sido cuestionada, resultando de tal exposición lo siguiente:

i. La demandante, Sra. Leocadia , es titular cuenta de ahorro abierta en la entidad bancaria demandada con código NUM000 a la que está asociada, una tarjeta de crédito VISA con nº NUM001 , contando con el servicio de banca electrónica (extremo que es reconocido por la parte actora aun cuando no se ha aportado documental que lo acredite).

ii. En fecha 14 de marzo de 2023 la actora recibió un mensaje SMS en su móvil con el siguiente tenor literal "AVISO: Compra por 990.00 euros aprobada por defecto en 1 hora. Si no ha sido usted procede a cancelarla inmediatamente aquí: <https://bankinter.es-acceso-seguro.com>"

iii. La Sra. Leocadia accedió al referido enlace y tras recibir varias llamadas desde diferentes teléfonos móviles terminó facilitando a terceros el número de usuario y contraseña, y a continuación hasta seis códigos de autenticación reforzada que le fueron remitidos por la demandada

iv. Tras haber facilitado las credenciales y los códigos fueron realizados ese mismo día, de un lado, seis pagos por importe total de 2.940 euros (490 euros cada uno) desde su cuenta corriente a través del método Hal-Cash (envíos de dinero en efectivo a retirar a través de cajeros) al móvil NUM002 y una compra con la tarjeta por importe de 1.008,71 euros

v. Doña Leocadia acudió los días 16 y 17 marzo 2023 a la Policía a presentar sendas denuncias por los hechos descritos

Partiendo de estos antecedentes se presenta por Doña Leocadia demanda de Juicio Verbal frente a "BANKINTER, S.A." en reclamación de la suma de 3.948,71 euros con los intereses legales correspondientes

La Sentencia de 18 abril 2024 dictada por el Juzgado de Primera Instancia nº 1 de Avilés en el Juicio Verbal 317/2023 desestima la demanda razonando "concorre en el proceder de la actora negligencia grave exoneradora de responsabilidad de la entidad demandada: se accedió al enlace; se facilitaron las credenciales de banca on line y además se facilitaron los códigos de autenticación reforzada remitidos por la demandada al móvil de la demandante a efectos de autorizar, por un lado, hasta en seis ocasiones envíos de dinero en efectivo para retirar en cajeros -en los que expresamente se hacía referencia a usar el código para "hacer una transferencia por importe de 490 euros a un número de teléfono determinado"- quedando por ello la usuaria advertida de las operaciones que estaba autorizando; y por otro lado, una compra con la tarjeta, tras haber accedido a un enlace en el que se hacía expresamente referencia a "autorizar un pago de 1.008,71 euros".

SEGUNDO: Recurso de apelación de Doña Leocadia

En el recurso se alega que Doña Leocadia sufrió una estafa muy elaborada, que, por consiguiente, fue imposible de detectar por ella a pesar de que actuó con absoluta diligencia y cuidado, pues así en la *url* que siguió consta su nombre y, por ello, es muy similar a la que realmente emplea BANKINTER. Además, el *sms* logró asustar a la demandante al asegurarle que perdería 990 euros si no pulsaba en el enlace. Asimismo el interlocutor de la segunda llamada telefónica (en la que Doña Leocadia habló realmente con BANKINTER) actuó de la misma manera que el de la primera (la fraudulenta), pues se identificó ante Doña Leocadia de manera similar y le pidió los mismos datos para identificarse. Esta similitud entre ambas conversaciones provocó que aquélla ni siquiera pudiera sospechar que fue víctima de una estafa telefónica.

Por su parte BANKINTER se opone al recurso al haber incurrido la apelante en negligencia grave al no haber comprobado previamente la veracidad de la dirección del mensaje recibido ya que el enlace no se corresponde con la web del Banco (la web del Banco es www.bankinter.com) y además, el contenido del *sms* tampoco era verosímil por cuanto la compra por aquella realizada ese mismo día era por un importe de 33,81 euros (como resulta del Documento nº 6 de los de la Demanda) por lo que nada tenía que ver con el importe que ahora se indicaba en ese mensaje, lo que debería de haberla alertado de la falsedad de su contenido. Pero es que además la demandante facilitó hasta en 6 ocasiones los códigos de confirmación a un tercero que no era el Banco, lo que permitió que los envíos de dinero se realizaran con su autorización de forma automática.

- Valoración del Tribunal

El marco normativo para analizar la cuestión enjuiciada viene dado primeramente por 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, para cuya trasposición se dictó el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera. El art. 43-1 de esta última normativa (coincidente con el art. 71-1 Directiva) regula la notificación y rectificación de operaciones de pago no autorizadas o ejecutadas incorrectamente, al disponer 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 el usuario de servicios de pago se lo comunica sin demora injustificada, en cuanto tenga conocimiento de cualquiera de dichas operaciones que sea objeto de reclamación, incluso las cubiertas por el artículo 60, y, en todo caso, dentro de un plazo máximo de trece meses contados desde la fecha del adeudo".

En interpretación de la Directiva la STJUE de 2 septiembre 2021 (c-337-20) declara *"A continuación, el artículo 59 de esta Directiva incluye en el régimen de responsabilidad por operaciones no autorizadas un mecanismo de carga de la prueba favorable al usuario de servicios de pago. En esencia, la carga de la prueba recae sobre el proveedor de servicios de pago, que debe probar que la operación de pago fue autenticada, registrada con exactitud y contabilizada. En la práctica, el régimen de prueba establecido en dicho artículo 59 lleva, desde el momento en que la notificación prevista en el artículo 58 de la citada Directiva se ha efectuado dentro del plazo previsto en él, a someter al proveedor de servicios de pago a una obligación de devolución inmediata, de conformidad con el artículo 60, apartado 1, de dicha Directiva"*(apartado 40). Y seguidamente señala *"Así, como ha señalado, en esencia, el Abogado General en el punto 86 de sus conclusiones, el régimen de responsabilidad previsto en el artículo 60, apartado 1, de la Directiva 2007/64 se basa en un equilibrio entre la obligación de información que recae sobre el proveedor de servicios de pago y la obligación de notificación de cualquier operación no autorizada dentro de un plazo de trece meses que incumbe al usuario de servicios de pago, que permite fundamentar la responsabilidad estricta del proveedor, sin que el usuario tenga que demostrar una falta o negligencia"*(apartado 63).

Por su parte nuestro Alto Tribunal tiene declarado en la STS 571/2025, de 9 abril, ha precisado los presupuestos que deben concurrir para que nazca la responsabilidad del proveedor de servicios de pago: *"Con arreglo a la normativa comunitaria y nacional aplicable y a la jurisprudencia comunitaria recaída en interpretación de la regulación de la que trae causa la primera, podemos concluir:*

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".

Seguidamente la STS 571/2025, de 9 abril, concreta las características de esta responsabilidad en los siguientes términos: "En suma, 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.

Profundizando en este último punto, la expresión «operaciones no autorizadas» incluye aquellas que se han iniciado con las claves de usuario y contraseña del usuario -necesarias para acceder al sistema de banca digital- y confirmado mediante la inserción del SMS enviado por el propio sistema al dispositivo móvil facilitado por el usuario, siempre que éste niegue haberlas autorizado, en cuyo caso el banco deberá 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 que presta.

A este respecto, la 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".

A la vista de los antecedentes expuestos en el fundamento primero de la presente resolución entendemos demostrada la práctica maliciosa de la que fue víctima el demandante, quien presentó oportunamente denuncia ante la policía al día siguiente de los hechos, teniendo también por acreditado que el usuario no consintió tales transferencias. En este sentido no podemos calificar que la conducta de Doña Leocadia pueda ser calificada como de una negligencia bastante como para llegar a desplazar la responsabilidad de la entidad bancaria demandada. A la hora de analizar este extremo la Directiva (UE) 2015/2366 reza (considerando 72) que "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".

Y de igual manera los Tribunales al tratar de la negligencia grave imputable al usuario han venido exigiendo que le sea reprochable la adopción de un cierto comportamiento activo, de manera que sea ese actuar el que haya provocado ese resultado, y en este sentido se admite que "la negligencia que determina la responsabilidad del cliente es la que se deriva de una conducta caracterizada por un grado significativo de falta de diligencia, lo que supone que la misma surge o se produce por iniciativa del usuario, no como consecuencia del engaño al que haya podido ser inducido por un delincuente profesional" (SAP Cáceres, Secc. 1ª de 28 noviembre 2023; SAP La Rioja, de 17 de febrero de 2023; SAP Pontevedra, Secc. 3ª de 23 marzo 2023, etc.).

En el caso ahora examinado habremos de descartar que la conducta observada por Doña Leocadia pueda ser calificada como de negligencia grave, pues no puede merecer tal calificación el confiar en la información que llegó mediante el primer SMS a su teléfono móvil con el siguiente contenido "AVISO: Compra por 990.00 euros aprobada por defecto en 1 hora. Si no ha sido usted procede a cancelarla inmediatamente aquí: <https://bankinter.es-acceso-seguro.com>". La circunstancia de que este enlace no se corresponda con la web real del Banco (www.bankinter.com) no es una diferencia relevante para un consumidor medio, razonablemente informado, máxime cuando se trata de una dirección encabezada por el protocolo <https://> utilizado como la versión segura para la transferencia de datos por internet. Y a partir de aquí tampoco cabe calificar como negligencia grave el haber atendido a las llamadas telefónicas recibidas a continuación en las que su

interlocutor decía hablar en nombre de la entidad bancaria, y a quien la demandante le facilitó los códigos de confirmación que le fueron solicitados, pues no tenía ningún elemento para poder conocer que con ese actuar se estaba suplantando a la entidad bancaria.

Y a todo ello cabe añadir que 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 (art. 44-2 L.S.P.).

Procede en definitiva el acogimiento del recurso y con ello la estimación de la demanda.

TERCERO: De conformidad con lo dispuesto en los arts. 394 y 397 LEC procede imponer a la parte demandada las costas de la primera instancia ante la estimación de la demanda.

No ha lugar a la imposición de las costas de esta alzada ante el acogimiento del recurso (art. 398 LEC).

VISTOS, con los citados, los restantes preceptos de aplicación dicto el siguiente

FALLO

Que estimando el recurso de apelación presentado por Doña Leocadia frente a la Sentencia de 18 abril 2024 dictada por el Juzgado de Primera Instancia nº 1 de Avilés en el Juicio Verbal 317/2023, debemos acordar REVOCARLA para en su lugar, y con estimación de la demanda formulada por Doña Leocadia , condenar a la demandada "BANKINTER, S.A." a abonar a la actora la cantidad de 3.948,71 euros con los intereses devengados desde la presentación de la demanda. Se imponen a la parte demandada las costas de la primera instancia, sin hacer imposición de las costas de esta alzada.

Dese el destino legal al depósito constituido para recurrir.

MODO DE IMPUGNACIÓN: Contra esta resolución no cabe recurso alguno.

Así, por esta Sentencia, 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.