



Sección Civil. Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 3 de Santa Coloma de Gramenet (UPSD)

Paseo Salzereda, 15-18 - Santa Coloma De Gramenet - C.P.: 08921

TEL.: 935515581
FAX: 938845059
EMAIL: mixt3.santacolomadegramenet@xij.gencat.cat

N.I.G.: 0824542120238407329

Procedimiento ordinario

Materia: Juicio ordinario sobre productos y activos financieros

Entidad bancaria BANCO SANTANDER:
Para ingresos en caja. Concepto:
Pagos por transferencia bancaria: IBAN ES55 0049 3569 9200 0500 1274.
Beneficiario: Sección Civil. Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 3 de Santa Coloma de Gramenet (UPSD)
Concepto:

Parte demandante/ejecutante:
Procurador/a: Pedro Moratal Sendra, Pedro Moratal Sendra
Abogado/a: Òscar Serrano Castells

Parte demandada/ejecutada: CAIXA DE CREDIT DELS ENGINYERS SOCIETAT COOPERATIVA DE CREDIT
Procurador/a: Ignacio Lopez Chocarro
Abogado/a:

SENTENCIA Nº 7/2025

MAGISTRADA-JUEZ QUE LA DICTA: PALOMA TOMÁS MANGLANO

Lugar: SANTA COLOMA DE GRAMENET

Fecha: veinticuatro de enero de dos mil veinticinco.

Demandantes:
Letrado: D. Óscar Serrano Castells
Procurador: D. Pedro Moratal Sendra

Demandado: Caixa de Crèdit dels Enginyers Societat Cooperativa de Crèdit
Letrado:
Procurador: D. Ignacio López Chocarro

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO.- El Procurador de los Tribunales D. Pedro Moratal Sendra, en nombre y representación de presentó demanda de juicio ordinario frente a Caixa de Crèdit dels Enginyers Societat Cooperativa de Crèdit, en ejercicio de una acción de reclamación de cantidad derivada de responsabilidad contractual en la que, tras exponer cuantos hechos y razonamientos jurídicos estimó de aplicación, interesó el dictado de una Sentencia por la que se declare el incumplimiento de las obligaciones legales y contractuales por la demandada y se le condene a abonar a los



Data i hora 27/01/2025 11:09		Signat per Tomás Manglano, Paloma;	
------------------------------------	--	------------------------------------	--



demandantes el importe de 9.400 euros, más los intereses legales desde la fecha de la primera reclamación extrajudicial, con expresa imposición de costas.

SEGUNDO.- Admitida a trámite la demanda presentada, se dio traslado de la misma a la parte demandada para su contestación en el plazo de veinte días, conforme a lo dispuesto en el artículo 404 de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

TERCERO.- El Procurador de los Tribunales D. Ignacio López Chocarro, en nombre y representación de Caixa de Crèdit dels Enginyers Societat Cooperativa de Crèdit, presentó en tiempo y forma escrito de contestación a la demanda, solicitando la desestimación de aquélla con imposición de costas a la parte actora, procediendo a la citación de las partes al acto de la audiencia previa al juicio.

CUARTO.- A la audiencia previa, celebrada el 11 de abril de 2024, comparecieron los profesionales designados por cada una de las partes para su respectiva defensa y representación. Descartado el acuerdo entre las partes y fijados que fueron los hechos controvertidos, se procedió a la proposición de la prueba, admitiéndose:

- A la parte demandante: tener por reproducida la documental obrante en autos, más documental aportada en ese momento, y testifical de [REDACTED]
- A la parte demandada: documental por reproducida.

QUINTO.- Al acto del juicio, que tuvo lugar el 16 de enero de 2025, compareció la demandante Sra. [REDACTED] así como los profesionales designados por cada una de las partes para su respectiva defensa y representación. Iniciado el acto y practicada la prueba, las partes formularon oralmente sus conclusiones y quedaron los autos vistos para Sentencia; todo lo cual consta debidamente registrado en soporte apto para la grabación y reproducción del sonido y de la imagen.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO.- Pretensiones de las partes.

Los demandantes [REDACTED] presentaron demanda de juicio ordinario frente a Caixa de Crèdit dels Enginyers Societat Cooperativa de Crèdit, en ejercicio de una acción de reclamación de cantidad derivada de responsabilidad contractual en la que, tras exponer cuantos hechos y razonamientos jurídicos estimaron de aplicación, interesaron el dictado de una Sentencia por la que se declare el incumplimiento de las obligaciones



Data i hora 27/01/2025 11:09		Signat per Tomás Manglano, Paloma;	
------------------------------------	--	------------------------------------	--



legales y contractuales por la demandada y se le condene a abonar a los demandantes el importe de 9.400 euros, más los intereses legales desde la fecha de la primera reclamación extrajudicial, con expresa imposición de costas.

Los hechos en que se funda la demanda son, sucintamente, los siguientes: el 3 de mayo de 2023 el demandante Sr. [REDACTED] recibió en su móvil un mensaje SMS aparentemente de su entidad bancaria, siendo tal canal de comunicación el habitualmente empleado por aquélla. En dicho SMS se le indicaba que se había procesado un cargo en su tarjeta por importe de 1.027'29 euros y que si no lo reconocía debía clicar en el enlace que se adjuntaba, el cual le conducía a una web con la misma apariencia que la de la Caixa d'Enginyers, generando engaño suficiente en el demandante. A continuación, y con la técnica del "spoofing" recibió una llamada desde el número de teléfono de la oficina bancaria, indicándole que para anular el cargo debía facilitar una serie de información. Inmediatamente, recibió diversos SMS enviados desde el mismo número de teléfono que el primero de los recibidos con las claves para autorizar las operaciones que creía eran necesarias para cancelar aquel cargo.

Dicha estafa informática se consumó con siete transferencias por importe de 1.900 euros cada una desde su cuenta corriente a su tarjeta a fin de dotarla de fondos suficientes y poder hacer los cargos por importes superiores al límite de 2.000 euros fijado en la tarjeta, y dos transferencias adicionales de 4.700 euros cada para la compra de criptomonedas. No obstante la denuncia interpuesta y la comunicación inmediata a la entidad de lo acontecido, la demandada no ha reintegrado la cantidad de 9.400 euros, de modo que los demandantes no han recibido la indemnización que por estos hechos les corresponde.

La entidad Caixa de Crèdit dels Enginyers Societat Cooperativa de Crèdit presentó en tiempo y forma escrito de contestación a la demanda, solicitando la desestimación de aquélla con imposición de costas a la parte actora.

Los hechos en que se funda la contestación son, sucintamente, los siguientes: no se discute que los demandantes hayan sido víctimas de un fraude informático, si bien la demandada no es responsable al no haber incurrido en incumplimiento contractual que le sea imputable, en tanto que los actores incumplieron gravemente sus obligaciones de custodia de los sistemas de seguridad que le habían sido facilitados por la entidad financiera para poder operar, comunicando al defraudador dichas claves. En consecuencia, debe reputarse la operación como consentida, fruto de la actuación gravemente negligente de los demandantes, de modo que ninguna responsabilidad es posible imputar a la entidad financiera demandada.

SEGUNDO.- Normativa aplicable.



Data i hora 27/01/2025 11:09	Signat per Tomás Manglano, Paloma;



Ejercitada la acción de responsabilidad contractual por negligencia profesional y fallo en los sistemas de seguridad, conviene recordar que la normativa aplicable es la contenida en el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

Así, en relación a las obligaciones que se generan para cada una de las partes, conviene destacar que según lo dispuesto en el artículo 41, 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 y, en particular, en cuanto reciba un instrumento de pago, tomará todas las medidas razonables a fin de proteger sus credenciales de seguridad personalizadas;
- b) en caso de extravío, sustracción 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.

Por otra parte, en cuanto a las obligaciones del proveedor de servicios de pago en relación con los instrumentos de pago, aparte de las previstas expresamente en el artículo 42, el artículo 44.1 de la citada norma establece que *“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”*. Pero es que además, *“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 [...]”*.

Finalmente indicar que el artículo 45 regula expresamente la responsabilidad del proveedor de servicios de pago en caso de operaciones de pago no autorizadas, obligándole a devolver al cliente el importe de la operación no autorizada de inmediato *“salvo cuando el proveedor de servicios de pago del ordenante tenga motivos razonables para sospechar la existencia de fraude y*



Data i hora 27/01/2025 11:09	Signat per Tomás Manglano, Paloma;



comunique dichos motivos por escrito al Banco de España, en la forma y con el contenido y plazos que éste determine”.

Es por lo expuesto que la responsabilidad de la entidad financiera en supuestos de “*phising*” es de naturaleza cuasi-objetiva, como reiteradamente ha indicado la jurisprudencia, en tanto que a ella corresponde la adopción de las medidas de seguridad adecuadas, suficientes, necesarias y renovables ante los distintos modos de fraude informático, que garanticen al usuario la seguridad de las operaciones, excepto cuando acredite debidamente, por cualquiera de los medios de prueba admitidos en Derecho, que el usuario de la banca online ha incurrido en negligencia grave, y ello de conformidad con lo dispuesto en el artículo 217.6 de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

Dicho de otro modo, la responsabilidad del proveedor de los servicios de banca online *“es de riesgo y consecuentemente, es por ley que a la entidad corresponde acreditar que la operación ordenada sí fue auténtica y que no estuvo afectada por un fallo técnico o por otra deficiencia como, por ejemplo, por un ataque informático de naturaleza fraudulenta al sistema bancario que hubiera permitido el acceso a las cuentas de sus clientes y disponer ilícitamente, de las mismas ordenando operaciones en detrimento de aquellos”*. En tal sentido se ha pronunciado, entre otras, la Sentencia nº 107/18, dictada por la Sección 8ª de la Audiencia Provincial de Alicante en fecha 12 de marzo de 2018. Dicha resolución judicial entiende que *“la falsedad de la transferencia (es decir, que el ordenante no sea el titular de la cuenta) es un riesgo a cargo del banco porque, en principio, el deudor sólo se libera pagando al verdadero acreedor por lo que si el banco cumple una orden falsa, habrá de reintegrar en la cuenta correspondientes las cantidades cargadas. Una excepción a esta distribución de riesgos se produce en el caso de que el titular haya creado o elevado el riesgo de falsificación de forma imputable en el caso concreto (STS 15 de julio de 1988)”*. Es decir, *“hay responsabilidad bancaria por los defectos de seguridad del sistema que determina la ejecución de órdenes de pago no autorizadas por su cliente, con la única excepción de que el banco acredite la culpa o negligencia de la víctima”*.

En relación a ésta, el artículo 46.1 del Real Decreto-Ley 19/2018 anteriormente citado 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 41 [...]”*.

TERCERO.- Valoración probatoria.



Data i hora 27/01/2025 11:09	Signat per Tomás Manglano, Paloma;



Atendidas las alegaciones contenidas en los respectivos escritos de demanda y contestación, conforme a una valoración conjunta de la prueba practicada, en particular la documental obrante en autos a tenor del valor de prueba plena en contra de la parte a quien perjudica proclamado en el artículo 326, en relación con el artículo 319, ambos de la Ley de Enjuiciamiento Civil, y la testifical de [REDACTED] empleado de la demandada al tiempo de suceder los hechos, se alcanzan las siguientes conclusiones.

En primer lugar, justificadas las transferencias no autorizadas con cargo a la cuenta de los demandantes en fecha 3 de mayo de 2023 por importes de 4.700 euros y 4.700 euros (documento 7 de la demanda), y la ausencia de voluntad o aquiescencia de los actores en relación a las mismas, que se evidencia de la testifical practicada, la entidad financiera demandada no ha probado objetivamente la implementación, por su parte, de un modelo seguro de banca electrónica, con acreditación de las concretas medidas de seguridad que constituirían el modelo de actuación progresivo y de respuesta ante los riesgos de acceso ilegítimo a la plataforma por parte de terceros no autorizados. La testifical practicada únicamente hizo referencia a la activación inmediata de un procedimiento bancario tendente a obtener el bloqueo de la operación así como el retorno de los fondos transferidos; esto es, la solución a un defecto de seguridad que ya había acontecido y había provocado la utilización no consentida del instrumento de pago del cliente.

Dicha falta de justificación permite concluir que la entidad demandada no cumplió con los deberes de seguridad frente a los riesgos concretos que podrían derivarse del funcionamiento de su plataforma de banca digital para sus clientes. Y ello porque era la entidad Caixa de Crèdit dels Enginyers Societat Cooperativa de Crèdit la obligada a proporcionar un sistema de banca telemática segura. Esto es, no puede trasladarse al cliente la obligación de prevenir ni averiguar las modalidades de riesgos que el sistema conlleva, ni prevenir con un asesoramiento experto los mismos.

En este sentido, si bien en el documento 4 de la demanda puede observarse que en el primer SMS recibido por el demandante se le indicaba un enlace de apariencia perteneciente a la demandada, lo cierto es que el referido canal de comunicación era el habitualmente empleado por la demandada con los actores como se desprende del hecho de no haber negado tal extremo la entidad financiera. A mayor abundamiento, de los documentos 5 y 6 de la demanda resulta que la llamada telefónica recibida por el demandante en fecha 3 de mayo de 2023 procedía del mismo número de teléfono correspondiente a la oficina de la entidad financiera sita en la [REDACTED] de Barcelona.

En segundo lugar, tampoco se ha acreditado por ninguno de los medios de prueba admitidos en Derecho, que hubiera un uso indebido del sistema por



Data i hora 27/01/2025 11:09	Signat per Tomás Manglano, Paloma;



parte del cliente, ahora demandante, ni que la incumpliera con sus obligaciones básicas reguladas en el artículo 41 anteriormente transcrito. En este sentido, parece desprenderse del conjunto de la prueba la adopción por los demandantes de las medidas razonables para proteger sus credenciales de seguridad personalizadas, operando conforme se le indicaba quien se hacía pasar por la entidad financiera de un modo perfectamente confundible y generando en ella un error o engaño suficiente a tal fin. Antes al contrario, sí resulta probada la total diligencia con que actuaron los demandantes, quienes inmediatamente acudieron a la oficina bancaria de referencia e inmediatamente a dependencias policiales a los efectos de denunciar lo sucedido (documento 7 de la demanda y testifical del Sr. [REDACTED]), sin incurrir en demora alguna. Falta, en consecuencia, prueba acreditativa de la culpa o negligencia de la víctima.

En tercer lugar, indicar que la entidad no ha probado en modo alguno que ante la sospecha de posible fraude, comunicase tal eventualidad por escrito al Banco de España, *“en la forma y con el contenido y plazos que éste determine”*, como refiere el artículo 45.

En cuarto lugar, y únicamente a efectos aclaratorios sobre la eventual responsabilidad extracontractual de la demandada, de la testifical practicada (tal y como se ha adelantado) sí resulta probado siquiera indiciariamente que la demandada actuó con la diligencia debida tras la denuncia del fraude informático padecido en la cuenta del cliente, conducta posterior tendente a evitar la pérdida definitiva del dinero. Dicha actuación consistió, según refirió el empleado de la demandada, en la activación inmediata de un procedimiento bancario tendente a obtener el bloqueo de las operaciones no autorizadas así como el retorno de los fondos transferidos.

En idéntico sentido se pronuncian, entre otras, la Sentencia nº 350/2021 dictada el 2 de noviembre de 2021 por la Sección 1ª de la Audiencia Provincial de Cuenca, o la Sentencia nº 204/2021 dictada el 20 de mayo de 2021 por la Sección 7ª de la Audiencia Provincial de Asturias.

CUARTO.- Consecuencia jurídica.

A tenor de lo expuesto en el Fundamento de Derecho precedente, y estimando suficientemente probada la existencia de responsabilidad contractual por infracción de las obligaciones de implementación del sistema de las medidas de seguridad exigibles para un uso seguro por su cliente, y la acreditación de la diligencia de los demandantes, por aplicación de lo dispuesto en los artículos 41, 43, 44, 45 y concordantes del Real Decreto-ley 19/2018, así como los artículos 1.089, 1.254, 1.255, 1.258 y concordantes del Código Civil, procede dictar una sentencia estimatoria de la pretensión actora.



Data i hora 27/01/2025 11:09	Signat per Tomás Manglano, Paloma;



QUINTO.- Intereses.

En materia de intereses, se deberán los legales previstos en el artículo 1.108 del Código Civil desde la fecha en que tuvo lugar la primera reclamación extrajudicial, así como los señalados en el artículo 576 de la Ley de Enjuiciamiento Civil desde la fecha de la presente resolución.

SEXTO.- Costas.

Siendo total la estimación de la demanda, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 394.1 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, se imponen las costas causadas en el presente procedimiento a la parte demandada.

Vistos los preceptos legales citados, y demás de general y pertinente aplicación,

FALLO

ESTIMAR ÍNTEGRAMENTE la demanda interpuesta por el Procurador de los Tribunales D. Pedro Moratal Sendra, en nombre y representación de [REDACTED] frente a Caixa de Crèdit dels Enginyers Societat Cooperativa de Crèdit y, en consecuencia, DECLARAR que la entidad demandada incumplió sus obligaciones legales y contractuales para con los demandantes y CONDENAR a Caixa de Crèdit dels Enginyers Societat Cooperativa de Crèdit a reintegrar a los demandantes la cantidad de 9.400 euros, más los intereses legales desde la fecha en que tuvo lugar la primera reclamación extrajudicial, así como los señalados en el artículo 576 de la Ley de Enjuiciamiento Civil desde la fecha de la presente resolución.

Imponer las costas causadas en el presente procedimiento a la parte demandada.

Comuníquese la presente resolución a las partes, haciéndoles saber que no es firme, y que contra la misma cabe interponer recurso de apelación en el plazo de 20 días, ante este Juzgado, que deberá sustanciarse y resolverse por la Audiencia Provincial de Barcelona, conforme a lo dispuesto en los artículos 455 y siguientes de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

Así lo pronuncio, mando y firmo.



Data i hora 27/01/2025 11:09	Signat per Tomás Manglano, Paloma;