

## Sección Civil. Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 4 de Martorell

Pasaje Sindicat, 6, entresòl - Martorell - C.P.: 08760

TEL.: 937735412  
FAX: 937735416  
EMAIL: mixt4.martorell@xij.gencat.cat

N.I.G.: 0811442120238151759

### Procedimiento ordinario [REDACTED]

-

Materia: Juicio ordinario (resto de casos)

Entidad bancaria BANCO SANTANDER:  
Para ingresos en caja. Concepto: [REDACTED]  
Pagos por transferencia bancaria: IBAN ES55 0049 3569 9200 0500 1274.  
Beneficiario: Sección Civil. Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 4 de Martorell  
Concepto: [REDACTED]

Parte demandante/ejecutante: [REDACTED]

Procurador/a: Jorge Navarro Bujía  
Abogado/a: Òscar Serrano Castells

Parte demandada/ejecutada: BANCO BILBAO

VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.  
Procurador/a: Raimunda Marigo Cusine  
Abogado/a: [REDACTED]

## SENTENCIA Nº 47/2025

**Jueza: Marta Navarro Pastor**

Martorell, 26 de febrero de 2025

D<sup>a</sup>. Marta Navarro Pastor, Juez del Juzgado de Primera Instancia nº 4 de Martorell, ha visto los presentes autos de Juicio Ordinario sobre acción de responsabilidad civil contractual y de reclamación de cantidad en concepto de daños y perjuicios, nº [REDACTED], seguidos a instancia del Procurador D. Jordi Navarro Bujía, en nombre y representación de [REDACTED] **contra** BBVA, SA, representado por la Procuradora D<sup>a</sup>. Raimunda Marigó Cusiné.

### ANTECEDENTES DE HECHO

**PRIMERO.-** En fecha 09/05/2023 se presentó demanda por Procurador D. Jordi Navarro Bujía, en nombre y representación de [REDACTED] en la antes indicada representación que por turno de reparto correspondió a este Juzgado.

En la demanda se alegaban los hechos que son de ver en la misma, se acompañaban los documentos aportados a autos y tras invocar los fundamentos de derecho que se estimaron de aplicación, se terminaba solicitando se dictase sentencia por la que:

1. se declare el incumplimiento de las obligaciones legales y contractuales que le eran de cumplimiento así como la responsabilidad de la entidad financiera demandada en la



Data i hora  
27/02/2025  
08:27

Signat per Navarro Pastor, Marta;



incorrecta custodia y ejecución de las operaciones realizadas contra la cuenta de la actora y no autorizadas por ella.

2. la condena a la entidad demandada a abonar a la actora el importe de los daños y perjuicios causados y no recuperados por importe de 17.000 € junto con los intereses legales desde la fecha de la primera reclamación.

3. la condena en cosas a la demandada.

**SEGUNDO.-** Por decreto se admitió a trámite la demanda y se emplazó a la demandada para que contestase, lo que hizo mediante escrito de oposición a la demanda de fecha 05/07/2023. Por diligencia de ordenación se fijó la celebración de la audiencia previa.

**TERCERO.-** El día señalado se llevó a cabo la audiencia previa, compareciendo las partes debidamente asistidas y representadas. Las partes se afirmaron y ratificaron en sus escritos de demanda y contestación, y fijándose los hechos controvertidos se propuso prueba, se admitió la misma y se señaló fecha para el juicio.

**CUARTO.-** En fecha 03 de Diciembre de 2024 tuvo lugar el juicio con la práctica de la prueba admitida, consistente en documental por reproducida. La actora propuso la testifical de [REDACTED] y la pericial de [REDACTED] mientras que la demandada propuso el interrogatorio de la actora, y la pericial de [REDACTED]. Tras dicha práctica se procedió al trámite de conclusiones, quedando los autos conclusos para sentencia.

**QUINTO.-** En la tramitación del presente juicio se han observado todas las prescripciones legales.

### FUNDAMENTOS DE DERECHO

**PRIMERO- Objeto.-** La parte actora ejercita una acción de declaración de responsabilidad contractual y de reclamación de cantidad en concepto de daños y perjuicios y que funda en el Real Decreto 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, y en concretos en sus artículos 46.1.2º y el artículo 44 del mismo cuerpo legal, así como en sentencias de las diferentes Audiencias Provinciales, solicitando al Juzgado el dictado de una sentencia declarativa del incumplimiento de las obligaciones legales y contractuales así como de la responsabilidad de la entidad, y condenatoria respecto de la entidad demandada, a pagar a la actora la cantidad de 17.000 € con los intereses legales devengados y con expresa condena en costas.

Frente a dicha pretensiones se opone la parte demandada negando los hechos alegados por la parte actora en su escrito de demanda, y alegando negligencia por parte de la demandante, la inexistencia de incumplimiento contractual al haber actuado negligentemente la entidad e inexistencia de incumplimiento legal ni contractual. Y tras alegar los fundamentos de derecho que tuvo por conveniente interesó una sentencia



|                                    |                                   |
|------------------------------------|-----------------------------------|
|                                    |                                   |
| Data i hora<br>27/02/2025<br>08:27 | Signat per Navarro Pastor, Marta; |



desestimatoria de la demanda interpuesta por la Sra. [REDACTED] con condena en costas a la actora.

**SEGUNDO- Acción de declaración de responsabilidad contractual-** En el presente caso nos encontramos ante el ejercicio por parte de la actora de una acción de declaración de responsabilidad contractual. La actora alega que la demandada no cumplió con sus obligaciones al no adoptar los mecanismos suficientemente eficaces y eficientes para impedir la estafa por parte la demandante.

De la prueba practicada se desprende que la Sra. [REDACTED] actuó protegiendo sus credenciales en todo momento, si bien fue víctima de una estafa cuyo método utilizado fue la suplantación de identidad de una tercera persona respecto de la entidad demandada. El perito D. [REDACTED] ha manifestado en el acto de la vista que la demandante sufrió ciberestafa por phishing con suplantación de número de teléfono bancario y mishing que hizo que introdujera sus claves bancarias, y quedando constatado que la Sra. [REDACTED] solo utilizaba el móvil para operar y a través de banca online, y que normalmente la aplicación hace que los mensajes lleguen mediante la aplicación y en este caso no se habría producido falta de diligencia por la actora, ya que esta no tenía porqué saber que el teléfono del banco se podía suplantar. Y si bien no hubo fallo en el sistema del banco lo que se evidencia es que dicho sistema utilizado por el banco no cumplió su objetivo al no asegurar la vulnerabilidad, de forma que el sistema de BBVA falló al permitir entrar en la banca online de la cliente con conexiones simultáneas, falló en la intrusión y suplantación de identidad, y que podía haberse evitado mediante algún sistema adoptado por el banco que hubiera detectado los patrones de conducta que inducen a poder pensar que es un fraude, como transacciones continuas, de madrugada y alguna desde cajero, y que de forma conjunta son sospechosos, pero que no sería exigible su detección por parte de la cliente.

Igualmente el Sr. [REDACTED] ha asegurado que no le consta la alerta de fraude, que no le constan dichas alertas en el teléfono de la Sra. [REDACTED] pero que sí le consta que recibiera los sms de nuevas cuentas bancarias y de los IBAN.

De la documentación técnica analizada el perito concluye que hubieron dos conexiones simultáneas desde el Samsung y de un PC Windows externo a la cliente y que se conectó al móvil de la actora, que viendo todo el conjunto hay dos dispositivos con poca diferencia de tiempo, que no era la misma red ni mismo wifi, y las IP eran diferentes con localizaciones diferentes, que el PC sólo se conectó ese día por las trazas y justo en esas horas, ese hecho permite que la supuesta gestora se conectara en la banca online de la actora. Y en este supuesto si la entidad si hubiera tenido protocolo de actuación, frente al patrón sospecho debió tomar medidas más proactivas.

Por su parte el perito [REDACTED] ha manifestado desconocer ciertos datos ya que únicamente analizó las cinco transferencias pero no el traspaso de dinero previo entre las cuentas porque no lo ha analizado, y que tampoco comprobó si los traspasos a las nuevas cuentas eran de BBVA, e igualmente tampoco ha comprobado las conexiones del día 16. En ese mismo sentido y a preguntas de la actora ha manifestado desconocer si habían otras conexiones desde otro dispositivo, y que no sabe si se crearon cuentas a nombre de la cliente.



|                                    |                                   |
|------------------------------------|-----------------------------------|
|                                    |                                   |
| Data i hora<br>27/02/2025<br>08:27 | Signat per Navarro Pastor, Marta; |



A más abundamiento ha quedado también corroborado a través de la testifical de [REDACTED] [REDACTED] que efectivamente la demandante se presentó el día 17 en la oficina donde ella trabajaba como encargada y que si bien no recuerda si había alerta de fraude bloqueó los cargos de la cuenta nueva que abrieron. Y si bien la Sra. [REDACTED] no recuerda dicha alerta de fraude la actora sí lo ha afirmado así como la testigo [REDACTED] [REDACTED], la cual ha afirmado en el acto de la vista que al ir con la actora a la oficina la Sra. [REDACTED] no supo qué contestar respecto a los medios que se habían adoptado frente a la alerta de fraude recibida por la Sra. [REDACTED] y de esta forma la entidad en ningún momento informó a la actora de si habían llevado a cabo alguna actuación, e incluso estando en presencia de la Sra. [REDACTED] volvió a aparecer la aplicación de la banca online al teléfono de la Sra. [REDACTED] y estando en la propia oficina del BBVA en presencia de [REDACTED] y ello a pesar de haber sido dada de baja por la entidad, y recibiendo otra llamada al día siguiente de haber estado en la entidad, versión igualmente corroborada por la actora en el acto de la vista.

De la prueba practicada tanto por el interrogatorio de la actora, los peritos intervinientes, así como de las testigos no se desprende de modo alguno que la actora incumpliese lo dispuesto en el artículo 41, y 43 del Real Decreto 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, y no habiendo quedado acreditado que la actora facilitase credencial alguna de acceso ni claves de confirmación a la supuesta gestora del banco.

Igualmente y siendo exigible que la entidad dispusiere de los mecanismos y protocolos adecuados para identificar movimientos no autorizados y suplantaciones de identidad, en el presente caso se ha constado que dicho mecanismo o protocolo no fue llevado a cabo por la entidad o bien no cumplió su objetivo, y constatándose que a pesar de bloquearse por el banco tras la personación presencial de la clienta en la oficina el sistema del banco no impidió que volviera a recibir la actora otra vez la alerta de la banca online, y la posterior nueva llamada de la presunta gestora del banco.

Así mismo ha quedado constatado que la actora en modo alguno recibió el retorno inmediato del movimiento no autorizado por parte de la entidad tal y como establece el artículo 45 del RDL 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

Es por ello que procede la declaración de incumplimiento de obligaciones legales y contractuales y la responsabilidad de la entidad demandada en la incorrecta custodia y ejecución de las operaciones realizadas contra la cuenta de la actora y no autorizadas por ella.

**TERCERO.- Acción de Reclamación de cantidad.-** La acción de reclamación de cantidad por parte de la actora trae causa en el resarcimiento de daños y perjuicios causados por una mala praxis por negligencia por parte de la entidad bancaria y al amparo del incumplimiento de las obligaciones preceptuadas en el RDL 19/2018, de 23 de noviembre, y a consecuencia de lo cual la actora fue víctima de una estafa que le produjo una pérdida económica de 17.000 €. Tras lo cual la actora, previa interposición de la demanda reclamó a la demandada por incumplimiento de sus obligaciones, reclamación que en modo alguno ha sido atendida.

En este sentido el artículo 1.902 del Cc. señala que *“El que por acción u omisión causa daño a otro, interviniendo culpa o negligencia, está obligado a reparar el daño causado”*.



|                                    |  |                                   |  |
|------------------------------------|--|-----------------------------------|--|
|                                    |  |                                   |  |
| Data i hora<br>27/02/2025<br>08:27 |  | Signat per Navarro Pastor, Marta; |  |



Igualmente el artículo 1.101 del Código Civil dispone que: *“Quedan sujetos a indemnización de los daños y perjuicios causados los que en el cumplimiento de sus obligaciones incurrieren en dolo, negligencia o morosidad, y los que de cualquier modo contravinieren al tenor de aquéllas”*

En presente procedimiento ha quedado acreditada, mediante la documental obrante en autos, así como de las testificales y periciales que efectivamente la actora sufrió un detrimento económico a consecuencia de la falta de negligencia en la custodia de los fondos de la actora, y en concreto al no adoptar un mecanismo o protocolo suficientemente eficaz como para haber evitado la estafa sufrida por la actora.

Es por ello que debe ser estimado íntegramente lo peticionado en la demanda presentada por la parte actora.

**CUARTO- Intereses.-** De acuerdo con los artículos 1.100 y 1.108 del CC, el demandado deberá abonar los intereses legales de las cantidades debidas desde la interpelación judicial.

**QUINTO- Costas.-** Según el artículo 394 Lec, las costas deberán ser abonadas por la parte que ha visto desestimadas sus pretensiones.

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

## F A L L O

**QUE ESTIMANDO ÍNTEGRAMENTE LA DEMANDA** interpuesta por el Procurador D. Jordi Navarro Bujía, en nombre y representación de [REDACTED] **contra** BBVA, SA, **DEBO DECLARAR Y DECLARO:**

El incumplimiento de las obligaciones legales y contractuales que le eran de cumplimiento a la demandada así como la responsabilidad de la entidad financiera demandada en la incorrecta custodia y ejecución de las operaciones realizadas contra la cuenta de la actora y no autorizadas por ella.

**Y DEBO CONDENAR Y CONDENO** a la entidad demandada a abonar a la actora el importe de 17.000 € en concepto de daños y perjuicios causados y no recuperados, junto con los intereses legales desde la fecha de la primera reclamación.  
Con condena en cosas a la demandada.

Notifíquese la presente resolución a las partes, haciéndoles saber que contra la misma podrá interponerse recurso de apelación ante la Sala de los Civil de la Audiencia Provincial de Barcelona; recurso que habrá de presentarse en este Juzgado en el plazo de veinte días desde su notificación, aportando documento acreditativo del correspondiente depósito en la cuenta de consignaciones y depósitos de este Juzgado,



|                                    |                                   |
|------------------------------------|-----------------------------------|
|                                    |                                   |
| Data i hora<br>27/02/2025<br>08:27 | Signat per Navarro Pastor, Marta; |



sin cuyos requisitos no será admitido (Disposición adicional 15ª de la LOPJ introducido por Ley Orgánica 1/2009).

Así por esta mi Sentencia, la pronuncio, mando y firmo.

**Modo de impugnación:** recurso de **APELACIÓN** ante la Audiencia Provincial de Barcelona (art.455 de la LEC).

El recurso se interpone mediante un escrito que se debe presentar en este órgano judicial dentro del plazo de **VEINTE** días, contados desde el siguiente al de la notificación, en el que se debe exponer las alegaciones en que se base la impugnación, citar la resolución apelada y los pronunciamientos que impugna. Además, se debe constituir, en la cuenta de Depósitos y Consignaciones del órgano judicial ate el que se interponga el recurso, el depósito a que se refiere la DA 15ª de la LOPJ reformada por la LO 1/2009, de 3 de noviembre. Sin estos requisitos no se admitirá la impugnación (arts. 458.1 y 2 de la LEC).

Lo acuerdo y firmo.

La Jueza

Puede consultar el estado de su expediente en el área privada de [sejudicial.gencat.cat](http://sejudicial.gencat.cat)

Los interesados quedan informados de que sus datos personales han sido incorporados al fichero de asuntos de esta Oficina Judicial, donde se conservarán con carácter de confidencial, bajo la salvaguarda y responsabilidad de la misma, dónde serán tratados con la máxima diligencia.

Quedan informados de que los datos contenidos en estos documentos son reservados o confidenciales y que el tratamiento que pueda hacerse de los mismos, queda sometido a la legalidad vigente.

Los datos personales que las partes conozcan a través del proceso deberán ser tratados por éstas de conformidad con la normativa general de protección de datos. Esta obligación incumbe a los profesionales que representan y asisten a las partes, así como a cualquier otro que intervenga en el procedimiento.

El uso ilegítimo de los mismos, podrá dar lugar a las responsabilidades establecidas legalmente.

En relación con el tratamiento de datos con fines jurisdiccionales, los derechos de información, acceso,



|                                    |                                   |
|------------------------------------|-----------------------------------|
|                                    |                                   |
| Data i hora<br>27/02/2025<br>08:27 | Signat per Navarro Pastor, Marta; |



rectificación, supresión, oposición y limitación se tramitarán conforme a las normas que resulten de aplicación en el proceso en que los datos fueron recabados. Estos derechos deberán ejercitarse ante el órgano judicial u oficina judicial en el que se tramita el procedimiento, y las peticiones deberán resolverse por quien tenga la competencia atribuida en la normativa orgánica y procesal.

Todo ello conforme a lo previsto en el Reglamento EU 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, en la Ley Orgánica 3/2018, de 6 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales y en el Capítulo I Bis, del Título III del Libro III de la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial.



|                                    |  |                                   |  |
|------------------------------------|--|-----------------------------------|--|
|                                    |  |                                   |  |
| Data i hora<br>27/02/2025<br>08:27 |  | Signat per Navarro Pastor, Marta; |  |