



Sección Civil. Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 4 de Vilanova i la Geltrú

Calle Ronda Ibérica, 175, planta 3 - Vilanova i la Geltrú - C.P.: 08800

TEL.: 936571140

FAX: 938845029

EMAIL: mixt4.vilanovailageltru@xij.gencat.cat

N.I.G.: 0830742120238357418

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 Vilanova i la Geltrú

Concepto: [REDACTED]

Parte demandante/ejecutante: [REDACTED]

Procurador/a: Nuria Fraile Antolín

Abogado/a: Óscar Serrano Castells

Parte demandada/ejecutada: BANCO BILBAO

VIZCAYA ARGENTARIA S.A.

Procurador/a: Raimunda Marigó Cusine

Abogado/a: [REDACTED]

SENTENCIA Nº 40/2025

Magistrada: Mireia Company López

Vilanova i la Geltrú, 24 de febrero de 2025

Vistos y examinados los presentes autos JUICIO ORDINARIO [REDACTED] por Doña Mireia Company López, Jueza del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción número cuatro de Vilanova i la Geltrú, seguidos a instancia de DOÑA [REDACTED] representada por la procuradora de los Tribunales doña Nuria Fraile Antolín y asistida por el letrado don Óscar Serrano Castells frente a BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A., representada por la procuradora doña Raimunda Marigó Cusine y asistida por el letrado don [REDACTED] sobre responsabilidad contractual y reclamación de daños y perjuicios por importe de 18.200 euros.



Codi Segur de Verificació: IBEJUGUFD4UHJX1OOSDLJVZGDAKZZRM	
Data i hora 25/02/2025 12:56	Signat per Company López, Mireia;



ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO. - Por la representación procesal de la parte demandante se presentó ante este Juzgado, demanda de juicio ordinario, por la que se manifestaba que esta parte era clienta de la demandada desde hacia años, concretamente el día 9 de mayo de 2023, la demandante recibió en su dispositivo móvil un mensaje de su entidad, que le decía que la tarjeta de crédito quedaba desactiva temporalmente por razones de seguridad y que para reactivarla tenía que acceder a un enlace. Sin dudar en la credibilidad del mensaje, entró en el enlace y abrió el portal web de su banco, sin que en realidad se tratara de tal, así una vez conseguidas las claves, alguien suplantando la identidad de su gestor de BBVA, le llamó y le manifestó que su cuenta corriente estaba siendo comprometida por un intento de fraude y antes de que eso ocurriera, era necesario hacer una transferencia a una nueva cuenta corriente de creación con su misma titularidad. Como consecuencia de ello, entre los días 10 y 11 de mayo realizó tres transferencias de 4.900 euros y una por importe de 3.500 euros, ascendiendo a un total de 18.200 euros. Los mensajes que recibía esta parte con las claves de confirmación de las operaciones de transferencia, no indicaban el titular de la cuenta de destino, pero uno de los mensajes, indicaba que el IBAN de creación estaba a nombre de esta parte. Por todo ello, pedía una sentencia por la que se declare el incumplimiento de las obligaciones legales y contractuales que era de cumplimiento, así como la responsabilidad de la entidad financiera de la demandada, por la incorrecta custodia y ejecución de las operaciones realizadas contra la cuenta de esta parte y no autorizadas y se condene a la entidad demandada a abonar como daños y perjuicios la suma de 18.200 euros, junto con los intereses legales desde la primera reclamación extrajudicial y que se condene en costas a la parte demandada.

SEGUNDO. - Admitida a trámite la demanda se emplazó a la parte demandada para personarse y contestar.



Codi Segur de Verificació: IBEJUGUFD4UHJX1OOSDLJVZGDAKZZRM	
Data i hora 25/02/2025 12:56	Signat per Company López, Mireia;



Por la representación procesal de la parte demandada, se presentó escrito de contestación a la demanda en tiempo y forma por el que formuló oposición alegando, que el BBVA no ha incumplido ninguna estipulación contractual ni regulación legal, ni ha ocasionado a la hoy demandante ningún daño o perjuicio. Que las operaciones realizadas por la demandante, en cuanto a las transferencias cuyo importe se reclama, fueron a consecuencia de una actuación negligente de la misma, pues fue ella quien facilitó los datos personales y bancarios necesarios al respecto a favor de un tercero incumpliendo los deberes de custodia de estos. A tal efecto la demandante tuvo que facilitar sus credenciales de acceso a la banca online, y revelar los códigos OTP facilitados por BBVA. Siendo, además, que esta parte ha realizados diversas campañas de concienciación de todos sus clientes para evitar estos ciberataques. Por todo ello, pedía una sentencia por la que se desestime íntegramente la demanda, con expresa condena en costas.

TERCERO. – En fecha 30 de mayo de 2023, se procedió a la celebración de la Audiencia Previa a la que acudieron las partes debidamente asistidas y representadas. Ante la imposibilidad de llegar a un acuerdo, continuó la misma para las restantes finalidades previstas en la Ley.

Ambas partes se afirmaron y ratificaron en sus correspondientes escritos, y fijaron como hechos controvertidos, la responsabilidad del BBVA por cuanto a las comunicaciones, sms y llamadas por las que se realizaron las operaciones, si es suficiente y se han cumplido todas las medidas posibles; si la demandante actuó con la debida diligencia; la reclamación de daños y perjuicios en la suma de 18.200 euros; si las comunicaciones y las operaciones se realizaron con el doble facto de autenticación y finalmente si la demandada ha acreditado que existe o no negligencia grave en la conducta de la demandante.

Como medios de prueba las partes presentaron sus correspondientes instructas dando por reproducidos los documentos obrantes en autos, admitiendo como medios de prueba, el interrogatorio de la parte demandante y la intervención de un testigo/perito.



Data i hora 25/02/2025 12:56		Signat per Company López, Mireia;	



En fecha 20 de febrero de 2025, tuvo lugar la celebración del juicio ordinario, al que comparecieron las partes debidamente asistidas y representadas, procediéndose a la práctica de la prueba anteriormente descrita. Practicada, las partes formularon sus correspondientes conclusiones, quedando los autos vistos para Sentencia.

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

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO. - Objeto de la controversia

Nos hallamos ante un juicio ordinario, en materia de responsabilidad contractual, donde el punto de partida es la relación jurídica subsistente entre las partes, siendo la demandante cliente habitual de la entidad bancaria BBVA demandada. Fruto de esta relación jurídica, la parte demandante tiene suscrita una cuenta bancaria, con el funcionamiento habitual, así como con el acceso online a la banca. En fecha 10 y 11 de mayo de 2023, y fruto de una comunicación previa que tuvo lugar el día 9 de mayo por mensaje, a la demandante se le comunicó que su cuenta estaba en peligro por un fraude y que era necesario crear otra cuenta protegida donde transferir su dinero, los días posteriores se realizaron hasta cuatro transferencias por un importe total de 18.200 euros, resultando tanto las comunicaciones como las operaciones un fraude. Hasta este punto, no subsiste hecho controvertido entre las partes, reconociendo tanto la legitimación de las partes de este procedimiento, como los hechos sucedidos los días 9, 10 y 11 de mayo de 2023. El problema estriba a la hora de dilucidar si la demandante actuó con la diligencia necesaria para detectar un fraude en las operaciones y/o si la conducta fue negligente habida cuenta que la parte demandada opone, que la demandante facilitó tanto sus



Data i hora 25/02/2025 12:56	Signat per Company López, Mireia;



datos personales y bancarios a una tercera persona que nada tenía que ver con el BBVA, habiendo realizado dicha entidad numerosas campañas de prevención de este tipo de fraudes.

Por ello, se procede a la valoración de la prueba obrante en autos, que consiste en la prueba documental, interrogatorio de la parte demandante y la intervención del testigo/perito, tomando como punto de partida, el artículo 217 de la Ley de Enjuiciamiento Civil (en adelante LEC), por lo que respecta a la carga de la prueba, atribuyéndose la de los hechos constitutivos a la parte demandante y la de los extintivos, impeditivos y/o excluyentes a la parte demandada.

SEGUNDO. - Valoración de la prueba

Como se ha indicado, nos encontramos ante un juicio ordinario por responsabilidad contractual, donde el objeto de autos es determinar si la parte demandante actuó o no con la debida diligencia y si la parte demandada ha cumplido de forma suficiente con todas las medidas posibles para evitar estas operaciones, determinando así la posible responsabilidad de la parte demandada.

Para ello, como se ha indicado procedemos a la valoración de la prueba obrante en autos, en primer lugar, por cuanto al interrogatorio de la parte demandante, la Sra. [REDACTED] quien a preguntas de las partes manifestó que es clienta desde hace muchos años. La primera vez que abrió la cuenta en BBVA puede decir que fue hace más de 30 años. Utiliza lo normal de banca online, y hace operaciones. En la fecha que se trata recibió un mensaje, no recuerda haber recibido antes otros mensajes. Entró en el enlace y le pidieron datos, usuario y contraseña para la banca online, luego recibió una llamada por teléfono, y le dijo que tenía la cuenta en peligro, le dijo que abriera otra cuenta en protección, abrió esas cuentas, pero no firmó ningún contrato, no sabe si es verdad que abría otra cuenta, ella se imaginaba que estaba abriendo una cuenta de protección. Hizo dos transferencias que no llegaban a 5.000 euros,



Data i hora 25/02/2025 12:56	Signat per Company López, Mireia;



recibía un código, tenía dos el suyo y el que le daban ellos, y lo introducía en la página web, porque ella en todo momento pensaba que estaba en la página de BBVA. El día 10, hizo dos transferencias, ella estaba convencida de que hablaba con la asistente de la asesora del banco. Después de las transferencias le dijeron que con ese código fuera a hablar con asesora, e incluso le dieron para un día y luego le cambiaron la cita a otro día. El día 11 de mayo recibió otra llamada, y le dijo que su cuenta no estaba segura y que hiciera otra transferencia. Un viernes que era el día que la había citado por teléfono, fue al banco y ya supo lo que había pasado. En la oficina le dijeron que le quedaban 100 euros, habló con su asesora y le bloquearon la cuenta. No recibió ningún correo electrónico de BBVA durante esos días. Habitualmente no hacía transferencias, hace pocas, compraba billetes, realizaba operaciones con la tarjeta... tenía ahí sus ahorros. Cuando recibió la llamada, le dieron datos personales de ella, le dijo que era la asistente de [REDACTED] que es su gestora del BBVA, no sospechó que no era ella. En las transferencias aparecía ella como beneficiaria, por eso no sospechó.

Y finalmente intervino don [REDACTED] como testigo/perito de la parte demandada, quien a preguntas de las partes manifestó, que es empleado de BBVA, es miembro del equipo responsable de prevención de fraudes. No tiene conocimiento de ningún fallo en las operaciones de los días de autos. Comprueban el doble factor de autenticación. El código del usuario y un código que se manda en cada operación. Es el DNI del cliente y una clave que pone el cliente. Si estos datos los facilita el cliente a un tercero, puede acceder desde otro dispositivo, y puede saber sus datos, quien es su gestor... el segundo código, es un sms donde está el código, y se da por cada transferencia u operación. En el sms pone para que es el código. Sin estos códigos no se podrían haber realizado las operaciones. Hay una aleta que se manda cuando se trata de operaciones de alto importe, o por correo o en la aplicación. La demandante recibió estas alertas. La demandante recibió un sms en el que decía que la tarjeta había sido bloqueada y que accediera al enlace. BBVA hace campañas de que no actúan de otra forma. BBVA no puede evitar estos fraudes, no pueden ejercer control sobre los sms, no puede hacerlo nadie, ninguna entidad. Tampoco pueden evitar las



Data i hora 25/02/2025 12:56		Signat per Company López, Mireia;	
------------------------------------	--	-----------------------------------	--



llamadas como la que recibió la demandante haciéndose pasar por BBVA. Cualquier formalización contractual requiere la firma del cliente. BBVA no puede anular las transferencias, son irrevocables, otra cosa es que se pueda solicitar a la entidad de destino la retrocesión de la transferencia, tienen 10 días, en este caso no se pudo hacer porque les comunicaron que no había fondos en la cuenta de destino. Por correo electrónico BBVA no comunica ninguna operación. En el informe consta que el acceso se realizó desde el terminal habitual.

A la vista del contenido de la demanda, del escrito de contestación a la misma, de la declaración de la demandante, intervención del testigo/perito así como de los documentos obrantes en autos, partimos de un ámbito de responsabilidad contractual, donde el problema estriba en dilucidar si, por la entidad bancaria concurre la responsabilidad de responder por daños y perjuicios ante la demandante, o bien, si ésta actuó con la diligencia debida o por su parte concurrió negligencia a la hora de disponer de la cuenta online de la banca. En este caso siendo la parte demandante consumidora, es la parte demandada quien tiene que probar de manera fehaciente dicha falta de diligencia; partiendo de la jurisprudencia al respecto de la Ilustrísima Audiencia Provincial de Barcelona, SAP 151/2013, de 7 de marzo, Sección 14, entre otras, se da por reproducido el concepto de que la entidad bancaria en este caso demandada, no puede negar el hecho de ostentar esta responsabilidad contractual y evadirse de todo tipo de consecuencia, y ello es por cuanto dicha entidad, se encuentra prestando un servicio de naturaleza online mediante la APP de la entidad bancaria correspondiente, si bien es cierto que el testigo/perito, manifestó en el acto del juicio que no es posible disponer de un control absoluto sobre los terminales encargados de tales llamadas y sms, lo cierto es que en la línea de aquella Sentencia, si la entidad bancaria desea ofrecer un servicio en este caso de banca online, debe disponer de la totalidad de los medios, recursos y muy fundamentalmente actualizaciones de operaciones que puedan constituir un fraude y que puedan causar un perjuicio al consumidor o cliente; así el mero hecho de alegar la existencia de campañas preventivas del fraude respecto a las llamadas telefónicas y los sms, no exime de toda responsabilidad a la entidad.



Data i hora 25/02/2025 12:56	Signat per Company López, Mireia;



De la declaración de la demandante, se desprende que el engaño o en su caso el conocimiento era superior a la misma, de manera que ésta entendió que se encontraba tratando con el personal del entorno de su gestora. No solo tenían conocimiento de datos de carácter personal de la demandante, sino que, además, conocían incluso el nombre de su propia gestora, facilitándole máxime, una cita para acudir a su oficina habitual, cita que con posterioridad fue cambiada, no siendo hasta la misma que la demandante se enteró del fraude. Así ante una situación desconocida para la misma, donde se le advirtió que su cuenta estaba comprometida, abrió una nueva cuenta denominada de protección, en oposición a ello el testigo/perito sostiene que toda operación precisa de un contrato y de una firma, no obstante esta situación vino determinada por la incertidumbre de la demandante así como el temor, ante un aviso de perjuicio para su cuenta personal, de manera que si se ponían en contacto con la misma de forma online o telefónica era obvio la imposibilidad de la contratación física o la firma manual de cualquier contrato.

Asimismo, debemos entender en la línea de la jurisprudencia citada, que además es recogida y compartida por otras Ilustrísimas Audiencias Provinciales, que la prestación de tal servicio, requiere de ese factor incrementado de protección y actualización, ante ello la parte demandada opone dos cuestiones, la existencia de campañas de concienciación ante tales fraudes, que si bien es cierto que subsisten en la actualidad, lo cierto es que no se determinaban de forma concreta y específica al tiempo de los hechos siendo en mayo de 2023 al igual que en la actualidad, y no obstante y con independencia de ello, la mera realización de campañas no exime de responsabilidad a la demandada, pues en su caso la parte demandante, no tiene por qué acceder a dichas campañas, o tener unos conocimientos que le permitan su real comprensión o acceso a los términos empleados; asimismo de los documentos obrantes en autos y con especial alusión a la declaración de la demandante, a preguntas de las partes manifestó que las transferencias que realizó, que fueron un total de cuatro, iban dirigidas a un número de cuenta en el que constaba a su nombre, sin que en ningún momento recibiera por parte de la entidad bancaria comunicación de que se encontraba realizando estas operaciones o que las mismas eran sospechosas, dispuesto lo anterior en este



Data i hora 25/02/2025 12:56		Signat per Company López, Mireia;	



sentido si que sostiene la autenticación de doble factor, que consta en la prueba documental, así como la remisión de correos o mensajes en los que se disponía que la demandante estaba realizando transferencias de alto importe, no obstante, ella ya era conocedora de que estaba realizando tales operaciones, en su caso habría que haber analizado la verosimilitud del origen o destino de esa segunda cuenta a la que se estaba dirigiendo el dinero de la demandante.

En este supuesto, la estafa se constituyó de manera que supuso un entendimiento por la demandante de que se encontraba tratando con su entidad, mediante el sistema de banca online, concretamente con una asesora de su propia gestora cuyo nombre le había facilitado. El hecho de que la parte demandada ofrezca un servicio online de acceso a la entidad bancaria, y en línea jurisprudencial que citábamos, no supone una exoneración de las actuaciones de los clientes, salvo en aquellos casos en los que se constate de forma notoria que dicho cliente ha realizado operaciones en las que de manera clara se determinaba su negligencia, falta de cuidado o atención, cosa que no ocurre en autos. Tal servicio bancario, precisa de una protección segura y constante, pues no basta con prestar un servicio y desentenderse ante las actualizaciones tecnológicas que subsisten a día de hoy en este ámbito, de lo contrario, hablaríamos de una desprotección ante un servicio que se precisa de su utilización en muchos ámbitos de la vida cotidiana generando una inseguridad ante los consumidores. A mayor abundamiento en el caso de autos, se insiste que de conformidad con los medios de prueba que existen, informes y demás documentos, la parte demandada no ha probado la falta de diligencia de la parte demandante, con independencia de que se precise una autenticación o acceso de doble factor para las operaciones, de manera que se causo un perjuicio a la demandante, como consecuencia de la utilización de un servicio de banca online que facilita la parte demandada, mediante la utilización de una serie de comunicaciones, sms y llamadas telefónicas, que constituían engaño suficiente de conformidad con los conocimientos de la demandante y ante la situación descrita con anterioridad, dando lugar ello a la estimación íntegra de la demanda.



Data i hora 25/02/2025 12:56	Signat per Company López, Mireia;



TERCERO. - Intereses

En cuanto a los intereses es preciso remitirnos al artículo 1108 del C.C. que establece: *“Si la obligación consistiere en el pago de una cantidad de dinero, y el deudor incurriere en mora, la indemnización de daños y perjuicios, no habiendo pacto en contrario, consistirá en el pago de los intereses convenidos, y a falta de convenio, en el interés legal”*. Y ello en relación con el artículo 1109 del mismo Código. De tal forma que la parte demandada, deberá abonar los intereses legales desde la interposición de la demanda y hasta la fecha de la presente sentencia y desde ésta y hasta el completo pago, los establecidos en el artículo 576 de la LEC.

CUARTO. – Costas

En materia de costas, y en virtud del principio de vencimiento objetivo del artículo 394.1 de la LEC, procede imponerlas a la parte demandada, al haber estimado íntegramente las pretensiones de la parte demandante: *“En los procesos declarativos, las costas de la primera instancia se impondrán a la parte que haya visto rechazadas todas sus pretensiones, salvo que el tribunal aprecie, y así lo razone, que el caso presentaba serias dudas de hecho o de derecho”*.

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

FALLO



Data i hora 25/02/2025 12:56		Signat per Company López, Mireia;	



ESTIMO la demanda interpuesta por la representación procesal de DOÑA [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] frente a BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A. y en consecuencia condeno a la parte demandada al pago de la cantidad de 18.200 euros, junto con los intereses descritos. Se condena en costas a la parte demandada.

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 Magistrada

Puede consultar el estado de su expediente en el área privada de 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.



Data i hora 25/02/2025 12:56		Signat per Company López, Mireia;	
------------------------------------	--	-----------------------------------	--



En relación con el tratamiento de datos con fines jurisdiccionales, los derechos de información, acceso, 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 25/02/2025 12:56		Signat per Company López, Mireia;	