



Juzgado de Primera Instancia nº 32 de Barcelona

Avenida Gran Vía de les Corts Catalanes, 111, edifici C, planta 9 - Barcelona - C.P.: 08075

TEL.: 935549432
FAX: 935549532
EMAIL:instancia32.barcelona@xij.gencat.cat

N.I.G.: 0801942120240371789

Juicio verbal (250.2) (VRB) [REDACTED]

Materia: Juicio verbal (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: Juzgado de Primera Instancia nº 32 de Barcelona

Concepto: [REDACTED]

Parte demandante/ejecutante: [REDACTED]

Procurador/a: Pedro Moratal Sendra
Abogado/a: Óscar Serrano Castells

Parte demandada/ejecutada: BBVA, SA

Procurador/a: Ricard Ruiz Lopez
Abogado/a:

SENTENCIA Nº 234/2025

Magistrado: Álvaro Eduardo Vacas Chalfoun

Barcelona, 13 de mayo de 2025

ANTECEDENTES DE HECHO

Primero. En el Juicio verbal (250.2) (VRB) [REDACTED] la parte demandante [REDACTED] en interés de la socia D.ª [REDACTED] representada por el/la Procurador/a D. Pedro Moratal Sendra y defendida por el/la Letrado/a D. Òscar Serrano Castells, presentó demanda contra BBVA, SA, en reclamación de lo siguiente: “[D]icti en el seu dia Sentència per la qual: 1.- DECLARI l'incompliment de les obligacions legals i contractuales que li eren de compliment així com la responsabilitat de l'entitat financera demandada en la incorrecta custòdia i execució de les operacions realitzades contra el meu principal, no autoritzades per ell. 2.- CONDEMNMI, com a conseqüència de l'anterior, a l'entitat demandada a abonar a la Sra. [REDACTED] l'import dels danys i perjudicis causats i no recuperats, per l'import de 7.500.-€, juntament amb els interessos legals des de la data de la primera reclamació extrajudicial. 3.- CONDEMNMI l'entitat al pagament de les costes causades a aquesta part”.

Segundo. La demandada, BBVA, SA, representada por el/la Procurador/a D. Ricard Ruiz López y defendida por el/la Letrado/a D. [REDACTED] contestó a la demanda en el sentido de oponerse y solicitó el dictado de una Sentencia absolutoria.



		Codi Segur de Verificació: [REDACTED]
Data i hora 14/05/2025 11:36	Signat per Vacas Chalfoun, Álvaro Eduardo;	



Tercero. Se ha celebrado vista el pasado 29 de abril de 2025, la cual ha quedado documentada de forma videográfica.

Cuarto. En la tramitación de las presentes actuaciones se han observado las prescripciones legales.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Primero. La asociación demandante, [REDACTED] en interés de una de sus asociadas, D.a [REDACTED] solicita, en aplicación de la normativa sobre servicios de pago, que se devuelva a esta última el importe correspondiente a varias operaciones realizadas contra la cuenta corriente que tenía abierta en BBVA, SA (transferencias y reintegro a través de cajero), por un montante global de 7.500 €, que a juicio de la actora, se habrían realizado sin su consentimiento el día 28 de mayo de 2024.

La proveedora de servicios de pago, BBVA, SA, se opone a las pretensiones deducidas de contrario por entender, en síntesis, que habría cumplido con todas sus obligaciones legales y contractuales, que la actora habría incurrido en negligencia en la custodia de sus claves de acceso, y que los hechos serían a lo sumo imputables a un tercero.

Segundo. La pretensión deducida en la demanda debe estimarse con arreglo a los arts. 43, 44 y 60.1 del Real Decreto-Ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, interpretados a la luz de los Considerando 71 y 72 de la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015, que vienen a establecer para el caso de operaciones de pago no ejecutadas o ejecutadas defectuosamente una sistema de responsabilidad quasi objetiva de la entidad proveedora del servicio de pago.

La reciente STS 571/2025, de 9 de abril, en exégesis de la normativa europea y nacional, ofrece las siguientes claves sobre la distribución de la carga de la prueba en este tipo de litigios:

"6.- 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



		Codi Segur de Verificació: [REDACTED]
Data i hora 14/05/2025 11:36	Signat per Vacas Chalfoun, Álvaro Eduardo;	



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.

«En suma, la responsabilidad del proveedor de los servicios de pago, en los casos de operaciones no autorizadas o ejecutadas incorrectamente, tiene carácter quasi 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



		Codi Segur de Verificació: [REDACTED]
Data i hora 14/05/2025 11:36	Signat per Vacas Chalfoun, Álvaro Eduardo;	



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 (v.gr. reiteración de transferencias sin solución de continuidad, horario en que se producen, importe de las mismas, destinatarios, antecedentes en el uso de la cuenta...), o las dirigidas a incrementar el control y vigilancia cuando se han recibido noticias o alertas de un posible aumento del riesgo».

Sobre la causa de exoneración basada en la negligencia grave del cliente, la SAP Barcelona, sección 4^a, de 24 de octubre de 2024, ECLI:ES:APB:2024:12956, ha indicado que ha de considerarse como tal «la negligencia de quien toma la iniciativa a la hora de desproteger sus credenciales, o la de quien hace entrega de los datos y credenciales a un tercero que se muestra claramente como tal, como ajeno a la entidad bancaria mediante signos y evidencias suficientes de tal ajenidad». Por el contrario, el calificativo de grave no abarca el caso de «la negligencia de quien no actúa por iniciativa propia, sino arrastrado por comportamiento fraudulento de tercero, mediante un mecanismo de fraude muy específico y complejo, y de difícil detección, en el que es fácil ser víctima de un engaño ante la apariencia y creencia de oficialidad de la entidad, sin embargo, fraudulentamente aparentada por suplantación».

Valorada en su conjunto la prueba documental acompañada a la demanda (atestado aportado como doc. 5, captura de pantalla con los mensajes SMS aportada como doc. 6, registro de llamadas aportado como doc. 7, listados de movimientos bancarios aportados como docs. 8 y 9, informe facilitado por el servicio de atención al cliente de BBVA aportado como doc. 14), se advierte que las transferencias y reintegros realizados desde la cuenta de la sra. [REDACTED] y [REDACTED] obedecieron a una artimaña realizada por sujetos desconocidos quienes: i) le enviaron un mensaje «SMS» en el que se le indicaba «*Estimado cliente, su cuenta y tarjeta ha sido limitada temporalmente, actualice su información desde aquí https://bbva.sa.com.es*», generando a la clienta una sensación de alarma favorecedora de la toma de decisiones no suficientemente reflexionadas, como la de hacer clic en el enlace adjunto al mensaje, hecho que permitió a los terceros apoderarse de sus claves de acceso; ii) le enviaron más adelante otro mensaje por la misma vía en el que le indicaban que se pondría en contacto con ella un supuesto gestor de BBVA, SA, de nombre de [REDACTED]; iii) se comunicaron con ella por teléfono, invocando el nombre de ese supuesto gestor, que, advirtiendo falsamente de supuestos intentos de cargos fraudulentos, le indujo a realizar a través de un cajero las distintas operaciones



Data i hora 14/05/2025 11:36	Codi Segur de Verificació: [REDACTED]
Signat per Vacas Chalfoun, Álvaro Eduardo;	



en la creencia de que ello le permitiría salvaguardar sus ahorros. Estas operaciones consistieron en transferencias a cuentas que supuestamente se habían creado a su nombre para la ocasión, en concreto las cuentas [REDACTED] y [REDACTED] y un reintegro de 2.000 € con inmediato ingreso a otra cuenta de un sujeto, el sr. [REDACTED] con domicilio en Madrid, localidad muy distante de la de la sra. [REDACTED] que reside en [REDACTED] (respecto de esta última operación es ilustrativa la documentación aportada por BBVA, SA, junto con su escrito de 25 de abril de 2025).

En este contexto de engaño, ha de considerarse disculpable cualquier entrega precipitada de datos personales por parte de la sra. [REDACTED] a terceros.

En otro orden de cosas, los informes aportados por BBVA, SA, a los autos (ratificados en el acto de la vista por uno de sus autores, el sr. [REDACTED]) no pasan más allá de acreditar la correcta autenticación y registro de las operaciones que se consideran fraudulentas, lo que permite descartar la existencia de un fallo técnico en la ejecución de la orden de pago. Sin embargo, BBVA, SA, no ha acreditado haber apurado razonablemente su deber de diligencia profesional de cara a prevenir engaños como los padecidos por la sra. [REDACTED] singularmente, la generación de una alarma o bloqueo temporal ante operaciones de transferencia a un importante número de cuentas en un escaso periodo temporal, la organización de canales ágiles de comunicación que permitan al cliente contrastar inmediatamente la fiabilidad de los mensajes recibidos por SMS, y, por lo que respecta al enlace pulsado por la cliente en el primer mensaje de texto recibido, el ejercicio de acciones ante la ICANN (Corporación de Internet para la Asignación de Nombres y Números) para evitar el uso por parte de terceros de nombres de dominio que tiendan a crear confusión con su denominación social. También cabe dudar de la eficacia de las campañas de concienciación frente al fraude emprendidas por la entidad (docs. 1 y 2 de la contestación).

A lo anterior, ha de sumarse la inaceptable contravención de los actos propios, contraria a la buena fe (art. 7.1 CC) en que ha incurrido BBVA, SA, que en octubre de 2024 procedió a devolver el importe de una de las transferencias fraudulentas realizadas, la de 2.990 €. Al margen de que tal devolución obedeciera a que consiguió retrotraer o no el importe (lo que se ha acreditado), tal comportamiento que llevaba de suyo una aceptación tácita de que la operación no fue consentida por la sra. [REDACTED] y de que la misma no había incurrido en falta de negligencia grave (docs. 15 de la demanda y 6 de la contestación).

Por todo ello, debe condenarse a BBVA, SA, a abonar a la sra. [REDACTED] la cantidad de 7.500 €.

Tercero. De conformidad con los arts. 1101 y 1108 CC, la cantidad expresada se incrementará en el interés legal desde el 6 de junio de 2024, fecha de la recepción por BBVA, SA, reclamación extrajudicial, de acuerdo con la documentación anexa a la



		Codi Segur de Verificació: [REDACTED]
Data i hora 14/05/2025 11:36	Signat per Vacas Chalfoun, Álvaro Eduardo;	



demanda (doc. 10 de la demanda).

Cuarto. De conformidad con el art. 394 LEC, estimada íntegramente la demanda, han de imponerse las costas a la demandada.

FALLO

Con estimación de la demanda presentada por [REDACTED]
[REDACTED] CONDENAR a BBVA, SA, a abonar a D.^a [REDACTED]
[REDACTED] la cantidad de 7.500 €, que se incrementará en el interés legal desde el 6 de junio de 2024. Se condena a la demandada al pago de las costas procesales.

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 la Audiencia Provincial 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 ante el que se interponga el recurso, el depósito a que se refiere la DA 15^a 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.

El Magistrado

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



		Codi Segur de Verificació: [REDACTED]
Data i hora 14/05/2025 11:36		Signat per Vacas Chalfoun, Álvaro Eduardo;



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, 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.



		Codi Segur de Verificació: [REDACTED]
Data i hora 14/05/2025 11:36	Signat per Vacas Chalfoun, Álvaro Eduardo;	