

OBLIGACIONES BANCARIAS

CaixaBank condenada a devolver un pago no autorizado

[SJPI, nº6, Vigo, núm 101/2022, de 6 de mayo de 2022. Ponente: M^a Aurelia Montenegro Arce](#)

Antecedentes – Responsabilidad del proveedor de servicios de pago en fraudes phishing – Incumplimiento contractual como proveedora de servicios de pago (sinopsis de Fernando Zunzunegui y Mercedes Viudes)

Antecedentes: “[...] La parte actora ejercita una acción de reclamación de cantidad, concretamente la suma de 2.559,43 euros, por incumplimiento contractual [...]. El 16 de mayo de 2021, el actor recibió un correo electrónico aparentemente enviado por la demandada, en ese correo le instan a actualizar su tarjeta bancaria, a fin de que no sea bloqueada. Ese mismo día recibe un SMS en el que figura que han realizado una operación de 2.559,43 euros que se hace efectivo el cargo del 17 de agosto de 2021. El actor en ese mismo momento llama al número de teléfono que aparece en el reverso de la tarjeta y le explica [...] que ha facilitado datos, indicándole desde el servicio de atención que el cargo no se va a realizar. [...] El día 18 de mayo de 2021 el actor acude a su oficina, reiterándole el personal que le atendió que el cargo no se va a efectuar. Que tres semanas más tarde la oficina se pone en contacto con el actor, indicándole que tiene que presentar denuncia. El actor presenta denuncia ante la comisaría de policía. El actor el 13 de julio de 2021 envía un correo al servicio de atención al cliente de CaixaBank [...] solicitando la anulación del cargo ya que la compra no se verificó y excedía del límite de la tarjeta. El actor el día 4 de agosto de 2021 reitera la petición al servicio de atención al cliente. [...] El día 17 de agosto de 2021 se hace efectivo el cargo, y el actor hace reclamación al Banco de España con fecha 19 de agosto de 2021 recibiendo contestación el 17 de noviembre de 2021. [...] [L]a demandada se oponía a la reclamación de la demanda, manteniendo que el demandante sufrió un fraude informático conocido como phishing [...]”.

Responsabilidad del proveedor de servicios de pago en fraudes phishing: “[...] En el presente caso, el phishing se origina con la suplantación de la identidad del banco por parte del phisher con la finalidad de adquirir información confidencial sobre contraseñas de cuentas bancarias, tarjetas de crédito o cualquier otra información en relación con el banco, que permita entrar en las cuentas de los usuarios en Internet de banca electrónica. El internauta recibe un correo electrónico o cualquier mensaje instantáneo, a través del cual se le informa de que debe cambiar sus claves bancarias o introducirlas por alguna operativa o problema concreto, proporcionándole un link a través del cual pueda acceder a la página Web de la supuesta entidad bancaria y allí realizar la modificación aconsejada. [...] **Resulta aplicable a estos supuestos la Ley 16/2009 de Servicios de Pago (LSP) invocada por la actora, la cual, en los casos de operaciones de pago no autorizadas por el titular de la cuenta, como en el caso de litis, establece en su art.31, que el Banco debe devolver de inmediato el importe de la operación autorizada, o, en su caso, restablecer en la cuenta de pago en que se haya adeudado dicho importe, el estado que habría existido de no haberse efectuado la operación de pago no autorizado. [...] [E]n la citada Ley se establece un sistema de responsabilidad cuasi objetiva de la entidad proveedora del servicio de**

pago, con inversión de la carga probatoria, al presumirse la falta de autorización, si el titular lo niega, como ocurre en el presente supuesto. Este sistema de responsabilidad civil, tan solo cesa cuando conforme a lo establecido en el artículo 32 LSP, el cliente ha actuado fraudulentamente o con negligencia grave a la hora de aplicar los medios razonables de protección de seguridad personalizados de que haya sido provisto, o en el caso de que no haya comunicado a la entidad el pago no autorizado, en cuanto tenga conocimiento del mismo, siempre y cuando la entidad dispone de un sistema de comunicación [...] que permita al usuario del servicio efectuar la comunicación de la actuación fraudulenta. [...] **[A] tenor del art 217 de la LEC el actor no acredita los hechos relatados, toda vez que no aporta con la demanda, copia del correo electrónico, ni del SMS que dice haber recibido, por lo cual no se acredita por el demandante haber sido víctima de un fraude. [...]** [Énfasis añadido]

Incumplimiento contractual como proveedora de servicios de pago: “[...] En cuanto al incumplimiento contractual invocado por la actora respecto al límite de 2.500 euros por operación. [...] De lo expuesto, cabe concluir, que se ha acreditado la existencia del límite establecido en contrato de tarjeta por importe de 2500 euros, y la **entidad bancaria incumplió ese límite autorizando la operación por importe de 2559,43 euros, sin que conste que por la entidad bancaria demandada, se hubiese requerido al actor, comunicándole la imposibilidad de llevar a cabo la operación, al estar establecido por contrato el límite en 2500 euros. Por lo cual habiéndose excedido el límite de la operación se ha incumplió por la entidad bancaria demandada, lo estipulado en contrato debiendo la entidad bancaria demanda restituir al actor la suma de 2559,43 euros más los intereses legales desde la primera reclamación extrajudicial a la entidad bancaria. [...]**” [Énfasis añadido]

[Texto completo de la sentencia](#)
