

DERECHO BANCARIO

El usuario de servicios de pago podrá verse privado del derecho a obtener la rectificación por notificación con tardanza injustificada (STJUE 665/2023, de 1 de agosto).

TJUE, Sala Cuarta, de 1 de agosto de 2025, STJUE asunto C-665/23 [Veracash]. Ponente: Excmo. Sr. Irmantas Jarukaitis.

Antecedentes – Procedimiento prejudicial – Obligación del usuario de servicios de pago de notificar “sin demoras indebidas” al proveedor de servicios de pago el extravío, robo o sustracción, o la utilización no autorizada de su instrumento de pago – Responsabilidad respectiva del proveedor de servicios de pago y del ordenante en caso de operaciones de pago no autorizadas – Alcance del derecho a la devolución (sinopsis de Fernando Zunzunegui y Constanza María Pereira)

Antecedentes: “[...] IL tiene una cuenta de depósito [...] en **Veracash**. El 24 de marzo de 2017, esta última **envió al domicilio de IL una nueva tarjeta** [...]. Entre el 30 de marzo y el 17 de mayo de 2017, **se efectuaron retiradas de efectivo diarias** de esta cuenta [...]. **Alegando que no había recibido dicha tarjeta de pago ni había autorizado esas retiradas, IL presentó una demanda** ante el [...] Tribunal de Primera Instancia de Évry [...]. Tras ser **parcialmente desestimada** [...], **IL interpuso recurso de apelación** ante [...] [el] **Tribunal de Apelación de París** [...] que **lo desestimó** [...]. **IL interpuso recurso de casación** [...] ante [...] el órgano jurisdiccional remitente. En apoyo de su recurso de casación, IL invoca [...] la infracción del artículo L. 133-24 del Código Monetario y Financiero. [...] IL alega que [...] [el] Tribunal de Apelación de París infringió dicho artículo [...] al considerar, en esencia, que había notificado tardíamente [...] cuando [...] dispone, para realizar dicha notificación, de un plazo de trece meses desde la fecha del adeudo reclamado. Veracash [...] sostiene que el artículo L. 133-24 establece un doble plazo y que el plazo de trece meses es un plazo límite. [...] **El órgano jurisdiccional remitente señala que la resolución del litigio [...] depende de si el proveedor de servicios de pago puede negarse a devolver el importe de una operación no autorizada cuando el ordenante, pese a haber notificado esa operación antes de que venciera el plazo de trece meses desde la fecha del adeudo, se ha demorado en hacerlo, aunque la tardanza no haya sido deliberada ni se haya debido a una negligencia grave por su parte.** [...] En tales circunstancias, [...] [el] **Tribunal de Casación decidió suspender el procedimiento y plantear [...] cuestiones prejudiciales**” [Énfasis añadido]

Doctrina sobre el alcance de responsabilidad del proveedor de servicios de pago y ordenante en operaciones no autorizadas en relación con el derecho de devolución: “Sobre las cuestiones prejudiciales[...] [...] **Primera cuestión prejudicial[:]** [...] [E]l usuario de servicios de pago está obligado a notificar «sin tardanza injustificada» a su proveedor de servicios de pago que ha llegado a su conocimiento, en particular, una operación de pago no autorizada «a más tardar» a los trece meses de la fecha del adeudo. Por consiguiente, [...] el derecho [...] a obtener la rectificación de una operación de pago no autorizada está supeditado al cumplimiento previo de un doble requisito temporal. [...] De este modo, [...] **para obtener la rectificación de una operación, el usuario de servicios de pago está obligado tanto a notificar sin tardanza injustificada a su proveedor de servicios de pago que ha llegado a su conocimiento una operación de pago no autorizada, como a efectuar dicha notificación a más tardar a los trece meses de la fecha del adeudo.** [...] [L]a obligación de notificación «sin tardanza injustificada» [...] persigue un objetivo preventivo [y] [...] la mera observancia del plazo de trece meses [...] menoscabaría esta finalidad [...]. Por otro lado, [...] el plazo de trece meses [...] tiene por objeto garantizar la seguridad jurídica tanto de los usuarios de servicios de pago como de los proveedores de estos servicios. [...] De lo anterior se infiere que la obligación de notificación [...] solo se considera cumplida si se satisface el doble requisito. [...] **Segunda cuestión prejudicial[:]** [...] [E]n primer lugar, [...] el régimen de responsabilidad del proveedor de servicios de pago en caso de operaciones de pago no autorizadas [...] está subordinado a la notificación por parte del usuario de esos servicios de cualquier operación no autorizada al proveedor de servicios de pago de conformidad con el citado artículo 58 [...]. [...] En la práctica, el régimen de prueba [...] lleva, desde el momento en que la notificación [...] se ha efectuado dentro del plazo establecido [...], a someter al proveedor de servicios de pago a una obligación de devolución inmediata, de conformidad con el

artículo 60 [...]. Sin embargo, esta obligación de devolución inmediata del importe de la operación [...] resulta atenuada por ciertas excepciones [...]. [E]l [...] artículo 61 establece [...] que el ordenante soportará todas las pérdidas que afronte como consecuencia de operaciones de pago no autorizadas o que sean fruto de su actuación fraudulenta o del incumplimiento, deliberado o por negligencia grave, de una o varias de sus obligaciones. [...] Por lo tanto, [...] **el ordenante solo estará obligado a soportar las pérdidas que afronte como consecuencia de operaciones de pago no autorizadas a raíz de la utilización de su instrumento de pago cuando haya actuado de forma fraudulenta o cuando haya tardado en notificar, deliberadamente o por negligencia grave, a su proveedor de servicios de pago o a la entidad designada por este, el extravío, el robo, la sustracción, o la utilización no autorizada de dicho instrumento de pago.** [...]. En segundo lugar, [...] por un lado, [...] cabe la posibilidad de que la obligación [...] [d]el artículo 56 [...] y la obligación de notificación [...] [d]el artículo 58 [...] nazcan simultáneamente. [...] Por otro lado, [...] el proveedor de servicios de pago que emite el instrumento de pago tiene la obligación de impedir cualquier utilización del instrumento de pago una vez efectuada la notificación [...]. Además, [...], salvo en caso de actuación fraudulenta, el ordenante no soportará consecuencia económica alguna por la utilización, con posterioridad a la notificación a que se refiere el artículo 56 [...] de un instrumento de pago extraviado, robado o sustraído. Por lo tanto, **el ordenante no tiene, en ningún caso, interés en demorar la notificación que está obligado a realizar en virtud de esta última disposición ni, en su caso, la notificación que debe realizar [...] si ambas obligaciones nacen simultáneamente.** [...] Por consiguiente, [...] se desprende que, **en el supuesto de una operación de pago no autorizada que, por un lado, sea consecuencia de la utilización de un instrumento de pago extraviado, robado o sustraído, o de la utilización no autorizada de tal instrumento, y, por otro, que el ordenante la haya notificado a su proveedor de servicios de pago en los trece meses siguientes a la fecha del adeudo, dicho ordenante, en principio y salvo actuación fraudulenta por su parte, solo se verá privado de su derecho a obtener la devolución de la referida operación si tardó en notificar la operación de pago no autorizada a su proveedor de servicios de pago, deliberadamente o por negligencia grave.** Corresponde al órgano jurisdiccional remitente [...] determinar si esto es lo que sucede con cada una de las retiradas controvertidas en el litigio principal [...]. [...] **Tercera cuestión prejudicial[:]** [P]rocede recordar que, [...] el [...] artículo 61 [...] establece un nexo de causalidad entre, por un lado, el comportamiento del ordenante y, por otro, las pérdidas sufridas cuya rectificación no podrá obtener [...]. [I]ncluso en caso de operaciones de pago no autorizadas realizadas de forma reiterada en el tiempo, todas ellas a raíz del mismo extravío, del mismo robo o de la misma sustracción del instrumento de pago de que se trate, **el ordenante solo podrá verse privado del derecho a obtener la rectificación de aquellas operaciones que, deliberadamente o por negligencia grave, haya tardado injustificadamente en notificar a su proveedor de servicios de pago.** [...] En virtud de todo lo expuesto, el Tribunal de Justicia [...] declara: 1) El artículo 58 de la Directiva 2007/64/CE [...] debe interpretarse en el sentido de que el usuario de servicios de pago, en principio, se verá privado del derecho a obtener la rectificación de una operación si no notificó sin tardanza injustificada a su proveedor [...] aun cuando se lo hubiera notificado en los trece meses siguientes a la fecha del adeudo. 2) Los artículos 58, 60, [...] y 61 [...] de la Directiva 2007/64, en relación con el artículo 56 [...], deben interpretarse en el sentido de que en el supuesto de una operación de pago no autorizada a raíz de la utilización de un instrumento de pago extraviado, robado o sustraído, o de la utilización no autorizada de tal instrumento, **en el que el ordenante notificó esa operación a su proveedor de servicios de pago en los trece meses siguientes a la fecha del adeudo, dicho ordenante, en principio y salvo actuación fraudulenta por su parte, solo se verá privado de su derecho a obtener la rectificación efectiva de la referida operación si tardó en notificarla a su proveedor de servicios de pago deliberadamente o por negligencia grave [...].** 3) Los artículos 58, 60 [...] y 61 [...] de la Directiva 2007/64, en relación con el artículo 56 [...] deben interpretarse en el sentido de que, cuando, por un lado, existan operaciones de pago no autorizadas sucesivas a raíz de la utilización de un instrumento de pago extraviado, robado o sustraído, o de la utilización no autorizada de tal instrumento, y, por otro lado, **el ordenante, aunque respetando el plazo de trece meses desde la fecha del adeudo, tardó, en parte, en notificarlas a su proveedor de servicios de pago, deliberadamente o por negligencia grave, en principio, dicho ordenante solo se verá privado del derecho a obtener la devolución de las pérdidas ocasionadas como consecuencia de las operaciones que haya tardado en notificar a su proveedor de servicios de pago deliberadamente o por negligencia grave.**” [Énfasis añadido]

[Texto completo de la sentencia](#)