RDMF | REVISTA DE DERECHO DEL MERCADO FINANCIERO

# PHISHING

## *La negligencia grave del cliente no exime al banco de la obligación de devolver inmediatamente el importe de una operación de pago no autorizada*

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 15 de octubre de 2026, que tiene por objeto una petición de decisión prejudicial planteada, con arreglo al artículo267 TFUE, por el Sąd Rejonowy w Koszalinie (Tribunal de Distrito de Koszalin, Polonia), mediante resolución de 23 de enero de 2025, recibida en el Tribunal de Justicia el 3 de febrero de 2025, en el procedimiento entre N. O. y PKO BP S.A.

**Objeto de la decisión prejudicial – Contexto de la decisión prejudicial – Litigio principal – Cuestión prejudicial – La obligación de devolución inmediata y su única excepción – La interpretación de la Directiva conforme a una elevada protección de los consumidores (sinopsis de Fernando Zunzunegui y Carlos Zunzunegui)**

**Objeto de la decisión prejudicial:** "[…] La petición de decisión prejudicial tiene por objeto la interpretación de los artículos 73, apartado 1, y 74, apartado 1, de la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, sobre servicios de pago en el mercado interior y por la que se modifican las Directivas 2002/65/CE, 2009/110/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE)n.º 1093/2010 y se deroga la Directiva 2007/64/CE (DO 2015, L 337, p. 35; corrección de errores en DO 2018, L 102, p. 97). […]"

**Contexto de la decisión prejudicial: "**[…] Esta petición se ha presentado en el contexto de un litigio entre N.O., una persona física, y PKO BP S.A., un banco, relativo a la negativa de este último a devolver el importe de una operación de pago no autorizada por N.O. […]"

**Litigio principal** "[…] La demandante en el litigio principal celebró un contrato de cuenta corriente con PKO BP, un banco establecido en Polonia. […] Fue víctima de un fraude mediante suplantación de identidad (phishing) cometido por un autor no identificado que, presentándose como interesado en la compra de un objeto puesto a la venta por la demandante en un portal de subasta electrónica, envió a esta un enlace haciéndole creer que procedía de dicho portal y que tenía por objeto confirmar la venta. Tras seguir dicho enlace, la demandante en el litigio principal accedió a un sitio de Internet que parecía ser el de su banco e introdujo sus datos de conexión al servicio de banca electrónica. Los datos así obtenidos permitieron al referido autor transferir, desde la cuenta de la demandante a su propia cuenta, la cantidad de 3 000 eslotis polacos (PLN) (aproximadamente 705 euros). Esta operación de pago fue autorizada por el autor del fraude mediante un código de confirmación transmitido por SMS y obtenido de la demandante en el litigio principal inducida por el engaño. […] **Al día siguiente, esta se dio cuenta de que había sido víctima de un fraude y comunicó inmediatamente la operación no autorizada a PKO BP y a la policía. […] PKO BP se negó a devolver a la demandante en el litigio principal el importe de la operación no autorizada**, fundándose, en particular, en que el perjuicio sufrido se debió a



Descargado de http://www.rdmf.es/.

que, a raíz de una negligencia grave, esta última había incumplido su obligación de conservar el instrumento de pago con la debida diligencia y de no ponerlo a disposición de personas no autorizadas. […]" [Énfasis añadido]

**Cuestión prejudicial:** "[…] "¿Debe interpretarse lo dispuesto en el artículo 73, apartado 1, de la Directiva [2015/2366], en relación con el artículo 74, apartado 1, de esta, en el sentido de que un proveedor de servicios de pago puede denegar a un ordenante la devolución inmediata del importe de una operación de pago no autorizada cuando el ordenante haya sufrido una pérdida derivada de la operación de pago no autorizada por haber incumplido, por negligencia grave, las obligaciones que establece el artículo 69 [de dicha Directiva]?" […]"

**La obligación de devolución inmediata y su única excepción:** "[…] [E]n principio, el proveedor de servicios de pago del ordenante debe devolver a este el importe de una operación de pago no autorizada de inmediato y, en cualquier caso, a más tardar al final del día hábil siguiente a aquel en el que haya observado o se le haya notificado la operación. […] Esta obligación de devolución se aplica «sin perjuicio del artículo 71» […], cuyo apartado 1 establece que el usuario de servicios de pago obtendrá la rectificación por parte del proveedor de servicios de pago de una operación de pago no autorizada o ejecutada incorrectamente únicamente si se lo notifica sin demora injustificada. […] [E]l tenor del artículo 73, apartado 1, […] **solo prevé una excepción a la obligación de devolución inmediata**, a saber, **el supuesto en el que el proveedor de servicios de pago tenga motivos razonables para sospechar la existencia de fraude y comunique dichos motivos por escrito a la autoridad nacional pertinente**. […] [E]l artículo 73, apartado 1, […] **no establece ninguna excepción a la obligación de devolución inmediata en caso de sospecha de que el ordenante hizo posible una operación de pago no autorizada al cometer negligencia grave** incumpliendo las obligaciones que le incumben en virtud del artículo 69 de la citada Directiva. […] [E]l ordenante soportará todas las pérdidas derivadas de operaciones de pago no autorizadas si el ordenante ha incurrido en tales pérdidas por haber actuado de manera fraudulenta o por haber incumplido, deliberadamente o por negligencia grave, una o varias de las obligaciones que establece el artículo 69 de esa Directiva. […] [E]l artículo 72, apartado 2, de **la** […] **Directiva impone al proveedor de servicios de pago la prueba de la negligencia grave del ordenante.** Tal reparto de la carga de la prueba refleja el sistema general del régimen establecido por los artículos 73 y 74 […], que consiste en reforzar la protección conferida al ordenante en caso de operaciones de pago no autorizadas. […] [E]stos artículos […] regulan aspectos distintos del procedimiento de devolución del importe de operaciones de pago no autorizadas en el sentido de que **el artículo 73** […] **impone al proveedor de servicios de pago una obligación de devolución inmediata de ese importe, mientras que el artículo 74 regula el reparto de la responsabilidad entre ese proveedor y el ordenante en una fase posterior** […]." [Énfasis añadido]

**La interpretación de la Directiva conforme a una elevada protección de los consumidores:** "**[U]na interpretación** del artículo 74, apartado 1, […] **en el sentido de que exime al proveedor de servicios de pago de su obligación de efectuar la devolución inmediata** prevista en el artículo 73, apartado 1, […] cuando el ordenante haya incumplido, a raíz de una negligencia grave, las obligaciones que le incumben en virtud del artículo 69 de esta, **tendría como consecuencia** no solo **privar de efecto útil a la obligación de devolución inmediata al ordenante, sino también obligar al usuario a tomar la iniciativa de reclamar su derecho**, en su caso, **ante los tribunales** competentes y a soportar los consiguientes inconvenientes, en particular, las eventuales costas

procesales. [...] En cambio, una interpretación del artículo 74, apartado 1, [...] en el sentido de que no exime al proveedor de servicios de pago de su obligación de efectuar la devolución inmediata es conforme con el objetivo de asegurar una elevada protección de los consumidores. Dicha interpretación **no impide que el proveedor de servicios de pago reclame posteriormente al ordenante**, en las condiciones previstas en el artículo 74, apartado 1, de la citada Directiva, **el reembolso de las pérdidas derivadas de operaciones de pago no autorizadas cuando estas resulten de un incumplimiento, a raíz de una negligencia grave del ordenante**, de las obligaciones que incumben al ordenante en virtud del artículo 69 [...]. [L]a circunstancia de que el proveedor de servicios de pago considere que el ordenante incumplió, a raíz de una negligencia grave, las obligaciones que le incumben en virtud del artículo 69 de esa Directiva no puede tener por efecto dispensarle de la obligación de devolución inmediata prevista en el artículo 73, apartado 1, de esta. [...] En virtud de todo lo expuesto, el Tribunal de Justicia (Sala Primera) declara: Los artículos 73, apartado 1, y 74, apartado 1, de la Directiva (UE) 2015/2366 [...] deben interpretarse en el sentido de que **un proveedor de servicios de pago no puede negarse a devolver inmediatamente a un ordenante el importe de una operación de pago no autorizada por entender que dicho ordenante hizo posible tal operación al cometer una negligencia grave incumpliendo las obligaciones que le incumben en virtud del artículo 69 de la Directiva 2015/2366.**[...]" [Énfasis añadido]

Texto completo de la sentencia

***