



**Sección Civil. Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 3
de El Prat de Llobregat (UPSD)**

Plaza de l'Amistat, 1 - Prat De Llobregat, EI - C.P.: 08820

TEL.: 935519030

FAX: 935519044

EMAIL: mixt3.elpratdellobregat@xij.gencat.cat

N.I.G.: 0816942120238053936

Juicio verbal (250.2) (VRB) 354/2023 -CF

-

Materia: Juicio verbal (resto de casos)

Entidad bancaria BANCO SANTANDER:

Para ingresos en caja. Concepto:

Pagos por transferencia bancaria:

Beneficiario: Sección Civil. Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 3 de El Prat de Llobregat (UPSD)

Concepto: 087800003035423

Parte demandante/ejecutante: Oscar

Procurador/a:

Abogado/a: Juan Pablo Palomar Pérez

Parte demandada/ejecutada: BANCO SANTANDER

S.A.

Procurador/a:

Abogado/a:

SENTENCIA Nº 22/2024

Jueza: María Luz Barreiro Calleja

Prat De Llobregat, EI, 27 de diciembre de 2023

Vistos por mí, D^a M^aLuz Barreiro Calleja, Juez de este Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 3 de El Prat de Llobregat, los presentes autos de Juicio Verbal 354/2023, seguidos a instancia de D. OSCAR contra la entidad BANCO SANTANDER S.A., sobre reclamación de cantidad, procede dictar la presente resolución en base a los siguientes

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO.- Por turno de reparto correspondió a este Juzgado el conocimiento de la demanda de juicio verbal presentada en fecha 20 de abril de 2023 en la que la parte actora, tras alegar los hechos y fundamentos de derecho que estimó oportunos, terminó solicitando que se dictase Sentencia conforme a sus pretensiones.

SEGUNDO.- Admitida a trámite, se dio traslado de la demanda a la parte demandada, haciéndole entrega de copia de la misma y de los documentos acompañados y citando a las partes para la celebración de juicio, previniéndoles de



[Redacted]	
09/01/2024 15:32	[Redacted]





lo dispuesto en el artículo 442 de la Ley de Enjuiciamiento Civil para el caso de que los litigantes no comparecieran a la vista.

TERCERO.- La vista se celebró el día 5 de diciembre de 2023 con asistencia de todas las partes. La demandante se ratificó en su demanda y la demandada se opuso a la misma interesando la desestimación de la demanda y practicada la prueba que se estimó pertinente tal y como consta en la grabación (documental), quedaron los autos conclusos para dictar sentencia.

CUARTO.- En la tramitación de estos autos se han observado todas las prescripciones legales.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO.- El actor D. OSCAR [REDACTED] a través de su representación procesal, presentó demanda de juicio verbal frente a BANCO SANTANDER, S.A. En síntesis, alega que el Sr. [REDACTED] es cliente de Banco Santander y titular de una tarjeta de crédito con número 5489019068355204 vinculada a su cuenta corriente, y que, el día 20 de septiembre de 2022, recibió un mensaje SMS que presumía ser de la entidad financiera demandada, en los siguientes términos "Nuestro sistema nos alerta de un pre-cargo no autorizado de 2090,99 EUR con su tarjeta". Para cancelar el cobro remitía a un enlace, por lo que abrió el mensaje y pulsó el enlace indicado, siendo víctima de un phishing. Por ello, solicita la indemnización de los perjuicios que, según afirma, fueron causados por la negligente actuación de la demandada, al no haber protegido al demandante que, como cliente de la entidad tiene acceso al sistema de banca electrónica, del fraude conocido como phishing, por el que terceros, mediante la realización de operaciones no autorizadas por el titular, en fecha 20 de septiembre de 2022, detrajeron de su patrimonio en la cantidad de 6.000.- euros, más los intereses legales y las costas del presente procedimiento.

La parte demandada, BANCO SANTANDER S.A., a través de su representación procesal, presentó contestación a la demanda en la que alegaba, en síntesis, la existencia de prejudicialidad penal e inexistencia responsabilidad alguna de Banco Santander, afirmando que fue la parte demandante quien ha incumplido los deberes de custodia de sus claves personales y secretas y, además, en el ejercicio y uso de dichas claves, ha actuado de manera negligente facilitando aquellas de manera que se consumó el daño. Habiendo probado que las operaciones fueron registradas y contabilizadas de manera correcta, evidenciándose ello mediante la aportación de los certificados emitidos por la entidad REDSYS verificadora de dicha operativa.



[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
09/01/2024 15:32	[REDACTED]





SEGUNDO.- El art. 217 de la Ley de Enjuiciamiento Civil establece que "1. Cuando, al tiempo de dictar sentencia o resolución semejante, el tribunal considerase dudosos unos hechos relevantes para la decisión, desestimarás las pretensiones del actor o del reconviniendo, o las del demandado o reconvenido, según corresponda a unos u otros la carga de probar los hechos que permanezcan inciertos y fundamenten las pretensiones.

2. Corresponde al actor y al demandado reconviniendo la carga de probar la certeza de los hechos de los que ordinariamente se desprenda, según las normas jurídicas a ellos aplicables, el efecto jurídico correspondiente a las pretensiones de la demanda y de la reconvencción.

3. Incumbe al demandado y al actor reconvenido la carga de probar los hechos que, conforme a las normas que les sean aplicables, impidan, extingan o enerven la eficacia jurídica de los hechos a que se refiere el apartado anterior".

Llegados a este punto conviene repasar el marco legal aplicable, constituido fundamentalmente por el Real Decreto-Ley 19/2018, de 23 de noviembre, de Servicios de pago. Entre las finalidades de dicho Decreto-Ley se incluyen la de regular los derechos y obligaciones respectivas tanto de los usuarios de los servicios de pago como de los proveedores de los mismos (art.1.1) y, en lo que respecta al presente caso, dispone:

Artículo 41: *El usuario de servicios de pago habilitado para utilizar un instrumento de pago a) utilizará el instrumento de pago de conformidad con las condiciones que regulen la emisión y utilización del instrumento de pago que deberán ser objetivas, no discriminatorias y proporcionadas y, en particular, en cuanto reciba un instrumento de pago, tomará todas las medidas razonables a fin de proteger sus credenciales de seguridad personalizadas b) en caso de extravío, sustracción o apropiación indebida del instrumento de pago o de su utilización no autorizada, lo notificará al proveedor de servicios de pago o a la entidad que este designe, sin demora indebida en cuanto tenga conocimiento de ello.*

Artículo 42.: *1. El proveedor de servicios de pago emisor de un instrumento de pago a) Se cerciorará de que las credenciales de seguridad personalizadas del instrumento de pago solo sean accesibles para el usuario de servicios de pago facultado para utilizar dicho instrumento, sin perjuicio de las obligaciones que incumben al usuario de servicios de pago con arreglo al artículo 41... d) Ofrecerá al usuario de servicios de pago la posibilidad de efectuar una notificación en virtud del artículo 41.b), gratuitamente y cobrar, si acaso, únicamente los costes de sustitución directamente imputables al*



[Redacted]	
09/01/2024 15:32	[Redacted]





instrumento de pago. e) Impedirá cualquier utilización del instrumento de pago una vez efectuada la notificación en virtud del artículo 41.b).

Artículo 44 que dispone : Cuando un usuario de servicios de pago niegue haber autorizado una operación de pago ya ejecutada o alegue que ésta se ejecutó de manera incorrecta, corresponderá al proveedor de servicios de pago 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; y, en el apartado tercero establece : Corresponderá al proveedor de servicios de pago, incluido, en su caso, el proveedor de servicios de iniciación de pagos, probar que el usuario del servicio de pago cometió fraude o negligencia grave.

Sin perjuicio del artículo 43 de este real decreto -ley, en caso de que se ejecute una operación de pago no autorizada, el proveedor de servicios de pago del ordenante devolverá a éste el importe de la operación 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, salvo cuando el proveedor de servicios de pago del ordenante tenga motivos razonables para sospechar la existencia de fraude y comunique dichos motivos por escrito al Banco de España, en la forma y con el contenido y plazos que éste determine.

Y, por último el artículo 46.2 conforme al cual : Si el proveedor de servicios de pago del ordenante no exige autenticación reforzada de cliente, el ordenante solo soportará las posibles consecuencias económicas en caso de haber actuado de forma fraudulenta; teniendo en cuenta que, conforme al art. 2.5 se considera autenticación reforzada: la autenticación basada en la utilización de dos o más elementos categorizados como conocimiento (algo que solo conoce el usuario), posesión (algo que solo posee el usuario) e inherencia (algo que es el usuario), que son independientes -es decir, que la vulneración de uno no compromete la fiabilidad de los demás-, y concebida de manera que se proteja la confidencialidad de los datos de identificación.

El tenor literal de los preceptos transcritos establece la inversión de la carga de la prueba al imponer al proveedor de los servicios de pago, en los supuestos de denuncia de la deficiencia en la prestación del mismo, demostrar la autenticación de la operación y la inexistencia de fallo técnico o deficiencia del servicio prestado. Igualmente le impele a devolver de modo inmediato las cantidades retiradas mediante una operación no autorizada, objetivando la responsabilidad en el supuesto de que no hubiese exigido la referida autenticación reforzada, de la que solamente se exonera en el supuesto de demostrar la existencia de fraude por parte del ordenante.



[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
09/01/2024 15:32	[Redacted]





El phishing, como indica el Instituto Nacional de Ciberseguridad de España M.P., S.A. (INCIBE) es una modalidad de fraude llevada a cabo mediante el envío de un correo electrónico por parte de un ciber-delincuente a un usuario simulando ser una entidad legítima (red social, banco, institución pública, etc.) con el objetivo de robarle información privada, realizarle un cargo económico o infectar el dispositivo. Para ello, adjuntan archivos infectados o enlaces a páginas fraudulentas en el correo electrónico. No es discutido que el actor sufrió un ataque en dicha modalidad de sustracción de fondos dinerarios mediante la realización de operaciones de compra Revolut, fecha valor 20 de septiembre de 2022, mediante la utilización de su tarjeta de débito, por importe de 2.600.- y 3.400.- euros.

En interpretación de los preceptos anteriormente referidos, la línea que siguen las distintas Audiencias Provinciales, es la cuasi-objetivación de la responsabilidad del proveedor del servicio, como indica la *sentencia de la Audiencia Provincial de Granada 212/2022, secc. Quinta*: “es exigible a la apelante la responsabilidad patrimonial cuasi objetiva legalmente establecida, que, obviamente, supone un paso más en la protección al consumidor que el previsto en el art. 148 del Texto Refundido de la Ley para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, puesto que viene a excusar al consumidor de la negligencia en que pueda haber incurrido por facilitar sus datos personales y claves de confirmación o firma electrónica en virtud de la acción defraudatoria de terceros”.

EL REGLAMENTO DELEGADO (UE) 2018/389 DE LA COMISIÓN de 27 de noviembre de 2017 por el que se complementa la *Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo* en lo relativo a las normas técnicas de regulación para la autenticación reforzada de clientes y unos estándares de comunicación abiertos comunes y seguros, establece los requisitos que deben de cumplir los proveedores de servicios de pago a efectos de medidas de seguridad que permitan aplicar el procedimiento de autenticación reforzada de clientes, y proteger la confidencialidad e integridad de las credenciales de seguridad personalizadas del usuario de servicios de pago, disponiendo de mecanismos de supervisión de las operaciones que les permitan detectar las fraudulentas o no autorizadas (artículo 2). El artículo 97 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) nº 1093/2010* y se deroga la *Directiva 2007/64/CE* , impone la obligación a los Estados miembros que velen por que los proveedores de servicios de pago apliquen la autenticación reforzada de clientes cuando el ordenante: a)acceda a



[Redacted]		[Redacted]	
09/01/2024	[Redacted]	[Redacted]	
15:32	[Redacted]	[Redacted]	





su cuenta de pago en línea; b) inicie una operación de pago electrónico; c) realice por un canal remoto cualquier acción que pueda entrañar un riesgo de fraude en el pago u otros abusos.

En el presente supuesto, la entidad no estableció un doble sistema de control de autenticación de la identidad de quien realizaba la operación, resultando indiferente la certificación expedida por la entidad REDYSS que únicamente advierte la corrección del funcionamiento del sistema, pero que no afecta a la obligación que impone la Segunda Directiva de Servicios de Pago o PSD2 (obligatoria a partir de enero de 2021 pero cuyo contenido tuvo en consideración el RD mencionado al establecer distinta responsabilidad del proveedor) de establecer un sistema de autenticación multi factor para minimizar los riesgos de fraude.

En todo caso, era la entidad demandada, como indica la normativa, quien había de demostrar que el demandante actuó de modo fraudulento, resultando indiferente que hubiese acreditado que no se produjo fallo del sistema, en cuanto que, su responsabilidad no deriva de tal hecho, sino de no haber adoptado las medidas de seguridad precisas para evitar o minorar las consecuencias para el cliente de haber sufrido un fraude en red.

En este sentido, hablamos de falta de negligencia grave, imprescindible para que el proveedor de pago deba reembolsar la cantidad pagada, cuando el consumidor, mediante engaño a través de la técnica de phishing, es guiado hacia páginas clonadas o a través de procesos de ingeniería social y, de esta forma, otorga sus credenciales por lo que, posteriormente, terceras personas, llevan a cabo las transferencias, no siendo éstas autorizadas por el cliente; ello unido al hecho de que la entidad bancaria no prueba, como en este caso, que ha utilizado sistemas de autenticación reforzada, lleva a estimar la pretensión del cliente que ha sido víctima de esta técnica fraudulenta.

Por todo lo expuesto, se considera que se dan los presupuestos de la Ley de pagos analizada en el sentido de entender que concurre responsabilidad de la entidad demandada, por lo que la pretensión de la parte actora debe ser estimada.

TERCERO.- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 394 de la LEC "1. 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. Para apreciar, a efectos de condena en costas, que el caso era jurídicamente dudoso se tendrá en cuenta la jurisprudencia recaída en casos similares. 2. Si fuere parcial la estimación o desestimación de las pretensiones, cada parte abonará las costas causadas a su instancia y las comunes por mitad,



[Redacted]		[Redacted]	
[Redacted]		[Redacted]	
09/01/2024			
15:32			





a no ser que hubiere méritos para imponerlas a una de ellas por haber litigado con temeridad.”

Vistos los artículos citados, concordantes y demás de general y pertinente aplicación,

FALLO

QUE ESTIMANDO la demanda interpuesta por D. OSCAR [REDACTED] contra la entidad BANCO SANTANDER S.A., debo **CONDENAR** a la entidad demandada a abonar al actor la cantidad de **SEIS MIL EUROS (6.000.- EUROS)**, más los intereses legales desde la interposición de la demanda, con imposición de las costas causadas a la parte demandada.

Notifíquese esta resolución a las partes haciéndoles saber que la misma no es firme y que contra ella podrán interponer recurso de apelación en el término de los veinte días siguientes al de su notificación.

Así por esta mi sentencia, lo pronuncio, mando y firmo.



[REDACTED]	[REDACTED]
09/01/2024 15:32	[REDACTED]

