



ADMINISTRACION  
DE JUSTICIA



ADMINISTRACIÓN  
DE XUSTIZA

## XDO.1A.INST.E INSTRUCCIÓN N.2 REDONDELA

SENTENCIA: 00016/2022

-

PASEO DA XUNQUEIRA S/N REDONDELA  
Teléfono: 886218194-886218182, Fax: 886218196  
Correo electrónico: mixto2.redondela@xustiza.gal

Equipo/usuario: LF  
Modelo: 0030K0

N.I.G.: [REDACTED]  
**JVB JUICIO VERBAL [REDACTED] /2021**

Procedimiento origen: /

Sobre **OTROS VERBAL**

DEMANDANTE D/ña. [REDACTED]

Procurador/a Sr/a. [REDACTED]

Abogado/a Sr/a. AGUSTIN AUSIN MOURIN

DEMANDADO D/ña. BBVA BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA SA

Procurador/a Sr/a. [REDACTED]

Abogado/a Sr/a. [REDACTED]

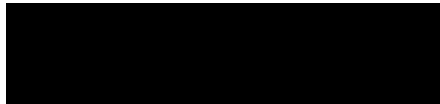
### SENTENCIA N° 16/2022

Redondela, 25 de enero de 2022.

Vistos por mí, doña Lara Ferradás Novoa, jueza del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Núm. 2 de la Redondela, los presentes autos de **JUICIO VERBAL** núm. [REDACTED]/2021, seguidos en ejercicio de acción de reclamación de cantidad, por [REDACTED] [REDACTED] representado por la procuradora doña [REDACTED] [REDACTED] y asistido por el letrado don Agustín Ausín Mourín contra BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA S.A., en adelante BBVA, representado por el procurador don [REDACTED] [REDACTED] y asistido por el letrado don [REDACTED].

#### ANTECEDENTES DE HECHO

**PRIMERO.-** En fecha 11.06.2021, la procuradora doña [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED], en nombre y representación acreditados, presentó demanda contra BBVA, por la que en base a los hechos y fundamentos de derecho que estimó pertinentes, terminaba suplicando el dictado de una sentencia por la que se condenase a la entidad financiera a



abonar a la demandante la suma de 3.100 €, más 1,25 € de comisión y los intereses al tipo legal desde el 17.07.2021.

**Segundo.-** Admitida a trámite la demanda se emplazó a la parte demandada para personarse y contestar a la demanda interpuesta de contrario.

**Tercero.-** La demandada contestó a la demanda, oponiéndose a esta.

**Cuarto.-** Las partes solicitaron la celebración de vista, la cual se señaló para el día 14.01.2022.

## **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

### **PRIMERO.-Posiciones de las partes.**

La parte actora ejercita una acción de responsabilidad amparada en los artículos 44 y 45 del Real Decreto ley 19/2018, de 23 de noviembre.

En concreto expone en su demanda que existió una deficiencia en el sistema de seguridad informático de la entidad BBVA que provocó que la página se manipulase. Como consecuencia de ello, se realizó una transferencia no consentida por la demandante, de 3.100 €, por la cual se le cobró una comisión de 1,25 €.

La parte demandada se opone a la demanda interpuesta alegando una negligencia de la actora en su gestión, por cuanto no estaba prevista la renovación de servicios por la que facilitó la clave.

La transferencia se ejecutó conforme a un identificador único, considerándose correctamente ejecutada la orden, no siendo responsable el proveedor de servicios por una ejecución defectuosamente realizada.

### **SEGUNDO.- Hechos controvertidos.**

- Existencia de actuación negligente por la demandante.
- Cumplimiento de los deberes de seguridad por la demandada.

### **TERCERO.- Marco legal.**

Dispone el artículo 44 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, que:



*"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.*

*Si el usuario de servicios de pago inicia la operación de pago a través de un proveedor de servicios de iniciación de pagos, corresponderá a éste demostrar que, dentro de su ámbito de competencia, la operación de pago fue autenticada y registrada con exactitud y no se vio afectada por un fallo técnico u otras deficiencias vinculadas al servicio de pago del que es responsable.*

*2. A los efectos de lo establecido en el apartado anterior, el registro por el proveedor de servicios de pago, incluido, en su caso, el proveedor de servicios de iniciación de pagos, 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 con arreglo al artículo 41.*

*3. 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."*

El artículo 45 del mismo texto legal establece que:

*"1. 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. En su caso, el proveedor de servicios de pago del ordenante restituirá la cuenta de pago en la cual se haya efectuado el adeudo al estado en el que se habría encontrado de no haberse efectuado la operación no autorizada.*

*La fecha de valor del abono en la cuenta de pago del ordenante no será posterior a la fecha de adeudo del importe devuelto."*

#### **CUARTO.- Análisis del caso**

Expuesto el marco legal aplicable al presente caso, resulta evidente la obligación de BBVA, como proveedor de servicios de pago, de devolver a la demandante el importe de la operación no autorizada por este. Ello por cuanto, de conformidad con el artículo 44 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, le corresponde al proveedor de servicios de pago que la operación de pago fue autenticada, registrada con exactitud y contabilizada, sin verse afectada por un fallo técnico u otra deficiencia del servicio prestado por el proveedor de servicios de pago, circunstancia esta que no se ha dado en el presente caso, por los motivos que a continuación se expondrán:

En primer lugar, la demandante relató en su declaración que días antes de que se realizase la transferencia fraudulenta, la página de la entidad bancaria le requirió para la instalación de un token, dado que ello le parecía sorprendente, llamó al director de la entidad bancaria, don [REDACTED] quien la remitió al servicio de BBVA. Cash, desde donde le dijeron que debía aceptar la modificación.

Don [REDACTED] expuso en su declaración que en ocasiones se pedían autorizaciones por modificación de condiciones y que, si no se otorgaban, no se podía utilizar la cuenta.

Por dicho motivo, deben rechazarse las alegaciones de la demandada sobre la duración indefinida del contrato.

En segundo lugar, en el acto de la vista declaró como testigo/perito doña [REDACTED], técnica informática que elaboró el informe aportado por la entidad BBVA.

La técnica aclaró en su declaración que lo único que valoraron es si en la operación se emplearon las claves adecuadas, pero no si se utilizó la misma IP que en otras operaciones.

Por consiguiente, partiendo de la declaración de doña [REDACTED] puede rechazarse el segundo de los argumentos planteados por BBVA. Ya que, a diferencia de lo que la entidad bancaria afirma en su contestación a la demanda, no han podido demostrar que la operación fuese realizada desde la IP habitual del cliente.

En tercer lugar, se han aportado pantallazos de la página de BBVA de cuyo examen se evidencia que la página tenía la apariencia de la página de la entidad bancaria.



ADMINISTRACION DE JUSTICIA



ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

Por todo ello, debe concluirse la inexistencia de acreditación por la demandada de conducta imputable a la actora y de inexistencia de deficiencia en el servicio prestado. Consiguientemente, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 45 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, le corresponde a BBVA reintegrar a la actora la suma de 3.100 € y de 1,25 € cobrados en concepto de comisión.

En esta misma línea resolvió la Audiencia Provincial de Salamanca, en sentencia núm. 428/2021, de 21 de junio:

*"Por lo demás, añadir que esta responsabilidad de la entidad bancaria no tiene un carácter absolutamente objetivo. Pues es preciso que se cumplan algunos requisitos, y entre ellos es exigible que haya tenido lugar una infracción de normas, aunque en ellas se incluya, incluso, el deber objetivo de cuidado que afecta a toda actividad para evitar daños a terceros. Es cierto que es posible que determinados hechos tengan lugar aunque la entidad bancaria haya adoptado medidas de seguridad adecuadas. Pero para que sea posible un análisis de las mismas habrá de acreditar su existencia y su adecuado cumplimiento, lo cual desde el lado de la entidad bancaria no ha tenido lugar en el caso."*

En lo que se refiere al interés legal, de conformidad con lo previsto en el artículo 1.100 del CC, este se devengará desde el 17.07.2020, pues de la documental obrante en la causa - documento núm. 4, certificado de abono de BBVA, fechado en el día 17.07.2020- y de la declaración del director de la sucursal bancaria, don [REDACTED] [REDACTED], resulta que ese mismo día doña [REDACTED] representante de la actora, comunicó la situación a BBVA y le solicitó el reintegro de la transferencia.

#### **QUINTO.- Costas.**

En el presente caso, han de imponerse a la entidad demandada, al haber sido estimadas todas las pretensiones de la actora, ex artículo 394 de la LEC.

#### **FALLO**

**ESTIMO íntegramente** la demanda presentada por [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED], representado por la procuradora doña [REDACTED]

