



ADMINISTRACION
DE JUSTICIA

CUARTO.- En la tramitación de los presentes autos se han observado las prescripciones legales al caso.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO.- El actor, [REDACTED], fundamenta su demanda en los siguientes hechos: El actor es cliente de la entidad demandada, y a la fecha de los hechos litigiosos ostentaba una Tarjeta Mastercard Travel Club emitida a su nombre con nº 5546 1800 0618 3529. El 9 de noviembre de 2021, sobre las 17,49 horas el Sr. Pérez recibió en su teléfono móvil, desde el conducto oficial de BBVA, un mensaje SMS en el que se alertaba de un posible acceso no autorizado a su banca online, seguido de un link al que se solicitaba acceder a fin de verificar desde qué dispositivo se había procedido a entrar en su cuenta. Se adjunta el hilo de mensajes y también notificaciones o alarmas recibidas por el actor, en las que se indica a las 17:56 del 9 de noviembre de 2021 que alguien había iniciado sesión en su cuenta de BBVA. Estos mensajes, al igual que los SMS adjuntos, se muestran entre los que sí realiza la entidad financiera. Los mensajes y alertas se visualizan dentro de los que antes, y también posteriormente, había enviado la entidad financiera, por lo que todo cabía apuntar a que realmente el mensaje de advertencia había sido emitido por la demandada y era real, alguien intentaba acceder a su cuenta. El actor pinchó en el enlace y fue redirigido a la página web de BBVA. Y recibió un nuevo mensaje en el que se le solicitaba introducir un número de 6 dígitos para activar el acceso biométrico y poder continuar con el proceso de verificación. En este momento, el teléfono 91 537 80 92 llamó al teléfono móvil particular del actor. El interlocutor se identificó como trabajador del Departamento de Seguridad del BBVA, indicando que se encontraba en la sucursal del BBVA de la c/ Alcalá 16 sita en Madrid. El supuesto trabajador le solicitó varios datos de su tarjeta para proceder a anularla y evitar así que le fuera sustraído el saldo de ésta sin autorización. El actor facilitó los datos que le habían sido requeridos, después de verificar, a través de internet, que el teléfono desde el que le estaban llamando era efectivamente de la titularidad de la entidad financiera y en la dirección que le estaban refiriendo. En esa misma fecha y tras las llamadas y mensajes, sin haber dado su autorización en ningún momento, se carga una compra en el establecimiento Binance por valor de 1.980 euros en la tarjeta arriba referenciada. El Sr. Pérez llamó inmediatamente a la línea telefónica de BBVA que consta en el reverso de la tarjeta poniendo en conocimiento de la entidad los hechos y solicitando la inhabilitación provisional de la tarjeta. Ese mismo día acudió a la Ertzaintza a presentar una denuncia -si bien no la pudo presentar hasta el día siguiente- y se puso en contacto en reiteradas ocasiones con BBVA a fin de informar sobre la compra fraudulenta, solicitando que no le pasaran el cargo de ésta. Sin embargo le pasaron el cargo de los 1.980 euros, alegando que la compra se había realizado "bien". Efectuadas reclamaciones al SAC, han sido rechazadas, resolviendo primero que no había fraude y luego que era el ahora actor quien no había respetado las obligaciones y medidas de seguridad que debía mantener sobre su tarjeta.

Con base en los hechos expuestos, en el incumplimiento por la demandada de sus obligaciones y en especial, de su deber esencial de facilitar un sistema de banca telemática seguro, en la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento y del Consejo, de 25 de noviembre, sobre Servicios de Pago, y en los artículos 36, 44 y

Firmado por:
Marta Esther Gonzalez Rodriguez,
Oihana Fano Dominguez

URL firma electrónica: /Sinadura elektronikoa URL: <https://psp.justizia.eus/SCDD/index.html>

Fecha: 02/09/2024 13:07

CSV: 4802042009-dac54c96d681ef9c019470b257688e21Klf =



ADMINISTRACIÓN
DE JUSTICIA

Firmado por:
Maria Esther Gonzalez Rodriguez,
Olhana Fano Dominguez

URL firma electrónica./Sinadura elektronikoaaren URLa: <https://psp.justizia.eus/SCDD/index.html>

Fecha: 2024 13:07

IV: 4802042009-dac54c96d681ef9c019470b257688e21KIFKAA==

45 del Real Decreto Ley 19/2018 de Servicios de Pago, así como en la jurisprudencia que también se cita en la demanda, solicita la parte actora que se dicte sentencia por la que se condene a la demandada a abonar al actor la cantidad de 1.980 euros (correspondientes al importe de la operación fraudulenta y en que se cifran los daños y perjuicios sufridos, a lo que hay que añadir los intereses legales desde el momento en que se produjo el cargo en cuenta -Art. 62 de la Ley de Servicios de Pago-), con expresa condena en costas a la demandada.

La demandada, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A., se opone a la estimación de la demanda alegando, en esencia, que la operación objeto de este procedimiento se llevó a cabo a consecuencia de la actuación negligente del Sr. Pérez, ya que para que la operación se pudiese realizar de manera fraudulenta, es necesario que el actor: i) Revelara sus claves de acceso personales e intransferibles de la banca online de BBVA; ii) Revelara el código OTP remitido a su teléfono móvil mediante SMS para autorizar la activación de la firma biométrica que permitió la realización de la operación; y iii) Revelara los datos de su tarjeta bancaria únicamente contenidos en la versión física de la tarjeta. En consecuencia, la revelación de las claves mencionadas constituye en todo caso una actuación de negligencia grave por la que debe responder el Sr. Pérez y no BBVA. También indica que BBVA siguió todos los protocolos de validación de identidad y de diligencia que le eran exigibles -el cargo, supuestamente fraudulento, realizado en la cuenta bancaria del actor fue debidamente autenticado- y que, además, BBVA ha realizado diversas campañas de concienciación de todos sus clientes para evitar que sean víctimas de ciberataques.

SEGUNDO.- Del conjunto probatorio obrante en autos (consistente en prueba documental aportada por ambas partes litigantes, interrogatorio del demandante y del testigo D. José María de la Torre Binimelis, miembro del departamento de prevención del fraude de la demandada) puede considerarse suficientemente acreditada la realidad de los hechos aducidos en la demanda, consistentes básicamente en la existencia de un contrato entre actor y demandada y en la suplantación de la identidad de esta última por parte de tercero/s no identificado/s, que desembocó en una compra en el establecimiento Binance por valor de 1.980 euros con la tarjeta de crédito acabada en 3529 de la que es titular el actor; cargo que el actor trató de anular, sin resultado alguno.

Se expone en la demanda, y también lo reiteró el actor el día del juicio, al ser interrogado, que el actor recibió en su móvil un SMS, en la línea de mensajes de la demandada, en el que se le advertía de un posible acceso no autorizado a su banca online, por lo que se le instaba a acceder a un link a fin de verificar desde qué dispositivo se había procedido a entrar en su cuenta, y así lo hizo el actor, consignando en la página a la que resultó redireccionado las claves de acceso a su usuario, página que tenía toda la apariencia de ser de la entidad bancaria demandada, y donde le pidieron luego que activara la firma biométrica, para lo que le enviaron unos códigos que él introdujo en la página web. Reconoce que recibió en su móvil las notificaciones *push* en las que se le advertía de que se había iniciado sesión en la banca online desde un dispositivo diferente -y de que se había activado la firma biométrica-, pero, dice, al confiar en el SMS recibido en su móvil, siguió con el proceso, y que sí le pareció sospechoso recibir a continuación una llamada de una persona que dijo ser empleado del BBVA de la oficina antifraude, sita en c/ Alcalá 16 de Madrid, pero que al comprobar por internet que el número



ADMINISTRACION
DE JUSTICIA

Firmado por:
Marta Esther Gonzalez Rodriguez,
Oitana Fano Dominguez

URL firma electrónica./Sinadura elektronikoaren URLa: <https://psp.justizia.eus/SCDD/index.html>

Fecha: 02/09/2024 13:07

CSV: 4802042009-c c96d681e19c019470b257688e21KIKAA==

de teléfono desde el que le llamaba se correspondía efectivamente con una oficina de BBVA, le facilitó los datos que le pidió para, supuestamente, anular la tarjeta - en concreto el CCV de la tarjeta-. Cuenta que no se alertó hasta que le llegó la notificación *push* para confirmar el pago de 1.980 euros realizado con su tarjeta en www.binance.com, y al ver que se carga la compra, sin él autorizarla -explica el testigo Sr. de la Torre que esa notificación *push* le habrá saltado también a la persona a la que se le facilitaron los datos y que efectivamente habrá sido ésta, y no el actor, quién habrá firmado la operación desde otro dispositivo-, llama al BBVA para denunciar lo ocurrido.

Sentado lo anterior, sustentándose la demanda en un fraude a través de la técnica comúnmente conocida con el anglicismo "phishing", son ya numerosos los casos de la misma analizados por la jurisprudencia de nuestros Tribunales, sentando doctrina sobre los mismos en interpretación de las normas legales de aplicación al caso, que es seguida prácticamente de forma unánime por las Audiencias Provinciales. Así, por ejemplo, en la Sentencia de la Audiencia Provincial de Jaén, de 14 de diciembre de 2022, se dice: "...se ha de partir de la consideración de que, con arreglo al marco jurídico en el que se desenvuelve la actividad de servicios de pago a través de banca "on line", el régimen de la responsabilidad de la prestadora del servicio ha de reputarse cuasi-objetiva, en la medida en que sólo se excluye en unos casos por culpa grave del cliente y en otros por únicamente por fraude imputable al mismo, lo que implica, además, que la carga de la prueba de esas circunstancias exoneratorias y la paralela inexigibilidad de otra conducta a la referida entidad incumba a ésta en todo caso. (...)." Y en relación a la culpa grave que sirve de principal base a la demandada para oponerse a la demanda, la Sentencia de la Audiencia Provincial de Pontevedra nº 623/2022, de 1 de diciembre, declara: "A la hora de estudiar la concurrencia de negligencia grave del usuario del servicio de pago on line, partiendo del admitido criterio de responsabilidad cuasi-objetiva de la entidad en la prestación del servicio de banca virtual respecto a operaciones de pago como la transferencia, reiterada jurisprudencia considera que dicha negligencia debe ser grave en atención a las circunstancias demostradas del caso, atribuyéndose en todo caso la carga probatoria de la misma al proveedor del servicio con arreglo a Art. 217 LEC. En interpretación de Directiva 2015/2366, la negligencia que hace responder al cliente es la que se deriva de una conducta caracterizada por un grado significativo de falta de diligencia, lo que supone que la misma surge o se produce por iniciativa del usuario, no como consecuencia del engaño al que haya podido ser inducido por un delincuente profesional. Como parámetro del actuar negligente también cabrá acudir al Art. 1104 CC, que exige la diligencia asociada a la naturaleza de la obligación y a las circunstancias personales, de tiempo y lugar. Ello destacándose la complejidad y grado de perfección que presenta en la actualidad el método de phishing de difícil detección por persona de formación media, así como el deber de la proveedora, del servicio de dotarse de tecnología suficiente y adecuada con exigencia de medidas implantadoras activas, sin entenderse suficientes avisos generales o en página web de mero carácter informativo o divulgativo -por todas, SS. AP Pontevedra (Secc. 6ª) 21.12.21 y Madrid (20ª) 20.5.2022, en la línea de lo razonado en SS. AP Valencia (6ª) 13.6.2022, Granada (5ª) 20.6.2022 y Badajoz (3ª) 21.6.2022".

Aplicando la anterior doctrina al presente caso, no se aprecia que el ahora actor haya incurrido en la negligencia grave que se le imputa por la entidad bancaria. Se le puede reprochar que confiara en el SMS recibido en su móvil, y

que, en consecuencia, consignara en la página a la que resultó redireccionado sus claves -y activara la firma biométrica-, pero teniendo en cuenta las características del mensaje que recibió, en el mismo hilo de los que venía recibiendo de la entidad demandada, ello no constituye la negligencia grave que permita justificar la exención de responsabilidad de la entidad demandada.

Por todo lo expuesto, y en razón de lo establecido en los preceptos invocados por la parte demandante, debe estimarse la pretensión de la parte actora respecto a la reclamación de 1.980 euros, en que se concreta el perjuicio patrimonial por ella sufrido.

TERCERO.- A tenor de lo dispuesto en los art. 1.100 y 1.108 del Código Civil, debe condenarse a la parte demandada al pago de los intereses legales de la cantidad reclamada, devengados desde la fecha de interposición de la demanda (y no desde la fecha de cargo en cuenta de la cantidad reclamada, como se solicita por el actor con fundamento en el Art. 62 del RDL 19/2018, que hace referencia a un supuesto de hecho distinto del que nos ocupa) y hasta el completo pago de la deuda.

CUARTO.- La estimación sustancial de la demanda (pues se han acogido todas las pretensiones de la parte actora, con el único matiz de modificar la fecha de devengo de los intereses reclamados por dicha parte) conlleva por aplicación del artículo 394 LEC la imposición de las costas a la parte demandada, siguiendo el criterio sentado por la Audiencia Provincial de Bizkaia sobre este particular.

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

FALLO

Que estimando sustancialmente la demanda interpuesta por [REDACTED] contra BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A., con Procurador XABIER NÚÑEZ IRUETA, debo condenar y condeno a la citada demandada a que abone a la parte actora las siguientes cantidades:

- a) la cantidad de **1.980 euros**;
- b) los intereses legales de la citada cantidad (1.980 euros) desde la fecha de interposición de la demanda (18/05/2022);
- c) las costas del juicio.

Contra esta resolución **no cabe interponer recurso** alguno.

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

Firmado por:
María Esther Gonzalez Rodriguez,
Oihana Fano Dominguez

URL firma electrónica./Sinadura elektronikokoaren URLa: <https://psp.justizia.eus/SCDD/index.html>

Fecha: 02/09/2024 13:07

CSV: 4802042009-dac54c96d681e19c019 :57688e21K1IKAA==



ADMINISTRACION
DE JUSTICIA

La difusión del texto de esta resolución a partes no interesadas en el proceso en el que ha sido dictada solo podrá llevarse a cabo previa disociación de los datos de carácter personal que el mismo contuviera y con pleno respeto al derecho a la intimidad, a los derechos de las personas que requieran un especial deber de tutela o a la garantía del anonimato de las víctimas o perjudicados, cuando proceda. Los datos personales incluidos en esta resolución no podrán ser cedidos, ni comunicados con fines contrarios a las leyes.

PUBLICACIÓN.- Dada, leída y publicada fue la anterior sentencia por el/la Sr./Sra. Magistrado que la dictó, estando el/la mismo/a celebrando audiencia pública en el mismo día de la fecha, de lo que yo, el/la Letrado de la Administración de Justicia doy fe, en Bilbao, a 2 de septiembre de 2024.

Firmado por:
Maria Esther Gonzalez Rodriguez,
Oihana Fano Dominguez

URL firma electrónica./Sinadura elektronikoaren URLa: <https://psp.justizia.eus/SCDD/index.html>

CSV: 4802042009-dac54c96d681ef9c019470b257688e21KIIKA/

Fecha: 02/09/2024 13:07

