Roj: **SAP Z 2558/2026** - **ECLI:ES:APZ:2026:2558**

Id Cendoj: **50297370042026100485**
Órgano: **Audiencia Provincial**
Sede: **Zaragoza**
Sección: **4**
Fecha: **26/10/2026**
Nº de Recurso: **1012/2024**
Nº de Resolución: **522/2026**
Procedimiento: **Recurso de apelación. Juicio ordinario**
Ponente: **ANTONIO ANGOS ULLATE**
Tipo de Resolución: **Sentencia**

Resoluciones del caso: **SJPI, Zaragoza, núm. 3, 30-07-2024 (proc. 590/2023),**
SAP Z 2558/2026

FONDO DOCUMENTAL

S E N T E N C I A Nº 000522/2026

Presidenta

Dª. MARIA JESUS DE GRACIA MUÑOZ

Magistrados

D. ANTONIO ANGÓS ULLATE (Ponente)

Dª. MARIA OLGA GONZALEZ VIEJO

En Zaragoza, a 26 de octubre del 2026.

La SECCION Nº 4 DE LA AUDIENCIA PROVINCIAL DE ZARAGOZA, compuesta por los/las Ilmos/as. Sres/as. Magistrados/as que al margen se expresan, ha visto en grado de apelación el **Rollo Civil de Sala nº 0001012/2024,**derivado de los autos de *Procedimiento Ordinario nº 0000590/2023 - 0*de la Sección Civil del Tribunal de Instancia de Zaragoza . Plaza nº 3; siendo parte *apelante,* D. Fabio , y Dª. Zaida , representados por la Procuradora Dª BEATRIZ UTRILLA AZNAR, y asistidos por el Letrado D. ANTONIO DAVID GARCÍA LATORRE; parte *apelada,* IBERCAJA BANCO SA representado por el Procurador D. JORGE LUIS GUERRERO FERRANDEZ y asistido por la Letrada Dª AIDA REYERO RUBIO.

Siendo Magistrado Ponente el Ilmo. Sr. **D. ANTONIO ANGÓS ULLATE.**

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO.-Se aceptan los de la sentencia apelada.

SEGUNDO.-Con fecha 30 de julio del 2024, la referida Sección Civil del Tribunal de Instancia de Zaragoza. Plaza nº 3 dictó Sentencia en los autos de Procedimiento Ordinario nº 0000590/2023 - 0, cuyo fallo es del siguiente tenor literal:

"Que desestimando la demanda interpuesta por **D. Fabio y Dª. Zaida ,** contra IBERCAJA SA debo absolver y abusuelvo a esta última de los pedimentos deducidos de contrario sin hacer expresa imposición de costas."

TERCERO.-Notificada dicha resolución, fue apelada en tiempo y forma por la representación procesal de D. Fabio y Dª. Zaida .

CUARTO.-La parte apelada, IBERCAJA BANCO SA, evacuó el traslado para alegaciones, oponiéndose al recurso de apelación y solicitando su desestimación, interesando la confirmación de la sentencia de instancia.

QUINTO.-Admitida dicha apelación en ambos efectos y remitidos los autos a la Audiencia Provincial, previo reparto, correspondieron a la SECCION Nº 4 DE LA AUDIENCIA PROVINCIAL DE ZARAGOZA en donde se formó el Rollo de Apelación Civil nº 0001012/2024, habiéndose señalado el día 8 de octubre de 2026 para su deliberación y fallo, con observancia de las prescripciones legales.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO:1. La parte actora interpone recurso de apelación contra la sentencia que desestima su demanda, "sin hacer expresa imposición de costas". En la súplica del recurso se pide la estimación total de la demanda en el siguiente sentido: "[...] *que se estime íntegramente el presente recurso de apelación y se revoque la Sentencia de Instancia, estimando íntegramente los pedimentos aducidos por esta representación en su contestación a la demanda y reproducidos en el presente escrito, todo ello con los pronunciamientos que le son inherentes, inclusive los que se refieren a las costas de ambas instancias"*.

2. La controversia tiene su origen en la modalidad fraudulenta que el apelante no califica dentro de la modalidad de *"phising"*,sino *«como "spoofing" llamada telefónica, y/o "smishing" por mensaje sms, suplantando la identidad de la entidad financiera»*,lo que dio lugar a tres transferencias fraudulentas, una realizada el día 21/11/2022 y las otras dos, el 5/12/2022, todas ellas a través de banca "on line".

3. Las actuaciones fraudulentas se describen en el fundamento de Derecho quinto de la sentencia apelada, al que nos remitimos.

SEGUNDO:1. Para la resolución del recurso debemos tener en cuenta que la demandada excepciona como causa principal de oposición *una reiterada* ***negligencia grave****del demandante,* al haber revelado sus claves de seguridad (clave de firma y clave ulterior de ratificación a través de SMS temporal y variable) y sus datos bancarios al tercero que le llamó por teléfono (el estafador) y con quien estuvo conversando por WhatsApp haciéndose pasar por el gestor de la banca digital de la entidad.

2. Sobre esa materia, resulta aplicable la reciente **sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) de 15 de octubre de 2026**dictada en el asunto C-70/25 [Tukowiecka], cuyo objeto es una cuestión prejudicial planteada por un Tribunal polaco.

3. La parte dispositiva de dicha sentencia dice así [énfasis añadidos]:

«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 ,

» 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 ».*

4. Los argumentos desarrollados para justificar tal decisión pueden ser resumidos del siguiente modo [énfasis añadidos]:

«42 Resulta, pues, de las consideraciones expuestas en los apartados 39 a 41 de la presente sentencia que el examen del contexto en el que se inscriben los artículos 73 y 74 de esa Directiva corrobora la interpretaciónsegún la cual estos artículos 73 y 74 regulan aspectos distintosdel procedimiento de devolución del importe de operaciones de pago no autorizadas en el sentido de que el artículo 73 de dicha Directiva 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,*** *como se desprende del mecanismo descrito en el apartado 38 de la presente sentencia* [...].

» 45 Pues bien, una interpretación del artículo 74, apartado 1, de la Directiva 2015/2366 en el sentido de que exime al proveedorde servicios de pago de su obligación de efectuar la devolución inmediata prevista en el artículo 73, apartado 1, de dicha Directiva, 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.****Tal reparto de las responsabilidades y de los riesgos en perjuicio del ordenante resulta difícilmente conciliable con el* ***objetivo****consistente en garantizar una*

*elevada **protección**de los consumidores, tal como se ha recordado en el anterior apartado de la presente sentencia.*

*» 46 En cambio, una interpretación del artículo 74, apartado 1, de la Directiva 2015/2366 en el sentido de que **no exime al proveedor de servicios de pago de su obligación de efectuar la devolución inmediataes 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 de dicha Directiva.*

*» 47 De ello se sigue que los objetivosde la Directiva 2015/2366 corroboran la interpretación según la cual la 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 nopuede tener por efecto dispensarlede la obligación de **devolución inmediata** prevista en el artículo 73, apartado 1, de esta* [...].

*» 49 En efecto, el artículo 60 de la Directiva 2007/64 , que regulaba la responsabilidad del proveedor de servicios de pago en caso de operaciones de pago no autorizadas, no establecía ninguna excepción explícita a esa obligación. Lo mismo sucedía con la propuesta inicial de la Comisión Europea, que dio origen al proceso legislativo que condujo a la adopción de la Directiva 2015/2366 [COM (2013) 547 final]. Solo fue durante este proceso cuando el legislador de la Unión introdujo una **excepción** específica a la obligación de devolución inmediata en caso de que el proveedor de servicios de pago tuviera motivos razonables para sospechar la existencia de un **fraude,**sin permitir a los Estados miembros mantener en vigor o introducir disposiciones diferentes de las contenidas en la Directiva 2015/2366, como se desprende del artículo 107, apartado 1 , de esta».*

5. En resumen, el TJUE mantiene una especie de "solve et repete" [paga y reclama] invertido, es decir, a favor del consumidor reclamante y en contra del banco, lo que conlleva: a) la obligación de devolución inmediata por parte del proveedor de la cantidad defraudada en el caso de que no se alegue fraude, sino "negligencia grave"; y b) que el banco puede reclamar en una fase posterior al ordenante la devolución del dinero defraudado alegando que ha incurrido en una negligencia grave. De esta manera, el reembolso no es definitivo, pero la iniciativa procesal y la carga de probar la negligencia grave y su nexo causal con la pérdida corresponden a la entidad, no al consumidor. El fundamento de esa doctrina se encuentra en la interpretación que el TJUE da a los citados artículos 73 y 74 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, con el objetivo de garantizar una elevada protección de los consumidores, lo que debemos poner en relación con los artículos 44.3 y 45 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, sobre Servicios de Pago [LSP].

6. La aplicación de la anterior doctrina, de carácter vinculante (artículos 4.3 y 19.1-II TUE y artículo 267 TFUE y la jurisprudencia consolidada sobre la primacía y el efecto de las sentencias prejudiciales), determina que no debamos analizar si el actor incurrió o no en negligencia grave, dado que se impone la obligación de pago inmediato a cargo de la entidad, lo que implica necesariamente la procedencia de la demanda de reembolso aquí planteada y, por tanto, la ESTIMACIÓN del recurso de apelación.

TERCERO:1. La estimación de la demanda determina la imposición de las costas de la primera instancia a la parte demandada (artículo 394.1 de la Ley de Enjuiciamiento Civil).

2. Al estimarse el recurso, no procede hacer una especial declaración sobre las costas de esta segunda instancia (artículo 398.2 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, redacción dada con anterioridad a la entrada en vigor del Real Decreto-ley 6/2023, el 20 de marzo de 2024, después de presentada la demanda, en relación con el artículo 2 LEC).

3. Asimismo, procede disponer la devolución del depósito constituido para recurrir, en cumplimiento de la disposición adicional decimoquinta de la Ley Orgánica del Poder Judicial.

PARTE DISPOSITIVA

FALLAMOS:1. ESTIMAMOS el recurso de apelación interpuesto por la representación procesal de los actores, Don Fabio y Doña Zaida , contra la sentencia referida, que REVOCAMOS.

2. En su lugar, ESTIMAMOS la demanda y CONDENAMOS a la demandada, IBERCAJA BANCO, S.A., a, como se pide, reintegrar en cuenta a los actores la cantidad de 6.147,68 euros, más los intereses legales desde la interposición de la demanda.

3. Imponemos a la demandada las costas causadas en la primera instancia.

4. Omitimos toda declaración sobre las costas de esta segunda instancia.

5. Disponemos asimismo la devolución del depósito constituido para recurrir.

La presente sentencia no es firme. Contra ella cabe interponer **recurso de casación**en el plazo de veinte días contados desde el día siguiente a su notificación, en los términos previstos en los artículos 477 y siguientes de la Ley de Enjuiciamiento Civil, última redacción dada por el Real Decreto-ley 5/2023, de 28 de junio.

Así, por esta nuestra sentencia, juzgando en esta segunda instancia, lo acordamos y firmamos.

La difusión del texto de esta resolución a partes no interesadas en el proceso en el que ha sido dictada sólo podrá llevarse a cabo previa disociación de los datos de carácter personal que los mismos contuvieran y con pleno respeto al derecho a la intimidad, a los derechos de las personas que requieran un especial deber de tutela o 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.

FONDO DOCUMENTAL CENDOJ