Órgano: **Audiencia Provincial**
Sede: **Coruña (A)**
Sección: **5**
Fecha: **05/11/2026**
Nº de Recurso: **847/2024**
Tipo de Resolución: **Sentencia**

**AUDIENCIA PROVINCIAL DE A CORUÑA**

**SECCION 5ª**

**A CORUÑA**

SENTENCIA: 00670/2026

CALLE DE LAS CIGARRERAS Nº 1 (ENFRENTE A PLAZA PALLOZA) CP 15071

**Teléfono:** 981 18 20 99/98

**Correo electrónico:**

SERVICIO COMÚN DE TRAMITACIÓN

Equipo/usuario: SR

Modelo:N10250 SENTENCIA

**N.I.G.** NUM000

**ROLLO: RPL RECURSO DE APELACION (LECN) 0000847 /2024**

**Órgano de origen:** T.I. - JDO. PRIMERA INSTANCIA CIVIL nº 005 de FERROL

**Procedimiento de origen:** ORD PROCEDIMIENTO ORDINARIO 0001128 /2022

**Recurrente:** ABANCA CORPORACION BANCARIA SA

**Procurador:** ALEJANDRO MUÑOZ BERZAL

**Abogado:**

**Recurrido:** Amelia

**Procurador:** MARIA DEL CARMEN VIDAL CASTIÑEIRA

**Abogado:**

La Sección Quinta de la Audiencia Provincial de A Coruña, ha pronunciado en nombre del Rey la siguiente:

**SENTENCIA Nº 670 /2026**

**Ilmos. Sres. Magistrados:**

**Presidente:**

EDUARDO FERNÁNDEZ-CID TREMOYA

**Magistrados:**

JORGE CID CARBALLO

GONZALO SANS BESADA

En A CORUÑA, a cinco de noviembre de dos mil veintiséis.

En el recurso de apelación civil número 847/24, interpuesto contra la sentencia dictada por el Juzgado Plaza nº 5 de la Sección Civil y de Instrucción del Tribunal de Instancia de Ferrol, en Juicio Ordinario núm. 1128/22, sobre "reclamación de cantidad", seguido entre partes: Como **APELANTE:**

**ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA S.A.**, representada/o por el/la Procurador/a Sr/a. Alejandro Muñoz Berzal; como **APELADO/A: Dª Amelia**, representada/o por el/la Procurador/a Sr/a. .- Siendo Magistrado Ponente el Ilmo. Sr. D. JORGE CID CARBALLO.

## ANTECEDENTES

**PRIMERO.-** Que por el Ilmo. Sr. Magistrado Juez del Juzgado Plaza nº 5 de la Sección Civil y de Instrucción del Tribunal de Instancia de Ferrol, con fecha 13 de junio de 2024, se dictó sentencia cuya parte dispositiva dice como sigue:

***"Se estima íntegramente la demanda*** *formulada por la procuradora Sra. Vidal Castiñeira, en representación de Dª Amelia, contra la entidad "ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, S.A.", representada por el procurador Sr. Muñoz Berzal, condenando a la entidad demandada a pagar a la demandante la cantidad de 8.874,02 euros, suma que se verá incrementada en el interés legal del dinero desde la reclamación extrajudicial que consta efectuada en fecha 22 de febrero de 2022 hasta la fecha de esta sentencia, devengándose a partir de esta fecha los intereses procesales del artículo 576 de la Ley de Enjuiciamiento Civil hasta el completo pago, y con imposición de las costas de la primera instancia a la parte demandada.***"***

**SEGUNDO.-** Notificada dicha sentencia a las partes, se interpuso contra la misma en tiempo y forma, recurso de apelación por la representación procesal de ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA S.A., que le fue admitido en ambos efectos, y remitidas las actuaciones a este Tribunal, y realizado el trámite oportuno se señaló para deliberar la Sala el día 20 de octubre de 2026, fecha en la que tuvo lugar.

**TERCERO.-** En la sustanciación del presente recurso se han observado las prescripciones y formalidades legales.

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

Se comparten los de la sentencia apelada,

**PRIMERO.-** ***Antecedentes.***

1. La sentencia de primera instancia estimó íntegramente la demanda interpuesta por doña Amelia contra la entidad ABANCA

CORPORACION BANCARIA, S.A. y condenó a la demandada a abonar a la actora la suma de 8.874,02 €, más el interés legal desde la fecha de la reclamación extrajudicial.

2. En la sentencia recurrida se condena a la entidad demandada al considerar probado que doña Amelia fue víctima de un engaño y entender que la demandante no incurrió en una negligencia grave.

3. La entidad ABANCA CORPORACION BANCARIA, S.A. ha recurrido la sentencia alegando los siguientes motivos de apelación: a) el error en la valoración de la prueba al no haberse demostrado la existencia del fraude; y b) la errónea valoración de la prueba porque la prueba practicada habría acreditado que la demandante incurrió en negligencia grave.

4. La demandante se ha opuesto a la estimación del recurso interpuesto y ha solicitado la confirmación de la sentencia de instancia.

**SEGUNDO.-** ***La responsabilidad del proveedor de servicios de pago.***

5. Antes de dar respuesta a las concretas alegaciones planteadas por el recurrente, debemos hacer referencia a la doctrina jurisprudencial sobre esta materia. En concreto, a la reciente sentencia del TJUE de 15 de octubre de 2026, asunto C-70/2025 (Tukowiecka), que resuelve la cuestión prejudicial planteada sobre 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, en el marco de un litigio entre una persona física y un banco, relativo a la negativa de este último a devolver el importe de una operación de pago no autorizada por la primera.

6. En concreto, la cuestión prejudicial planteada por el tribunal polaco consistía en si 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.

7. El TJUE recuerda que, a tenor del artículo 73, apartado 1, el proveedor debe devolver el importe de una operación de pago no autorizada de inmediato y, en cualquier caso, a más tardar al final del día siguiente a aquel en el que haya observado o se le haya notificado la operación (apartado 31), con la única excepción de que tenga motivos razonables para sospechar la existencia de fraude y comunique dichos motivos por escrito a la autoridad nacional competente (apartado 33).

8. La sentencia comentada también recuerda que, con arreglo a lo previsto en el artículo 72, apartado 2, de la Directiva, la carga de la prueba de la negligencia grave del ordenante le corresponde al proveedor de servicios de pago y establece que los artículos 73 y 74 regulan aspectos distintos del 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*".

9. El TJUE señala que *"una interpretación del artículo 74, apartado 1, de la Directiva 2015/2366 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, 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"* (apartado 46).

10. La sentencia concluye resolviendo que "*los artículos 73, apartado 1, y 74, apartado 1, de la Directiva 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 citada Directiva*".

11. En nuestro ordenamiento jurídico, el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre establece en su artículo 45.1 establece, en términos idénticos al artículo 73 de la Directiva mencionada, que "*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*".

**TERCERO.-** ***Error en la valoración de la prueba sobre la existencia del fraude*****.**

12. Entrando en el análisis de los motivos de apelación planteados por la recurrente, el primero de ellos se basa en la errónea valoración de la prueba en el que habría incurrido la jueza de instancia al considerar acreditada la existencia de un fraude.

13. Este tribunal no aprecia error en la valoración de la prueba. La entidad demandada, en la comunicación que remitió a la cliente (documento 10), expuso literalmente que "*las operaciones sobre la que usted versa su escrito de reclamación, no tuvieron su origen en un deficiente funcionamiento de nuestros sistemas, sino en el posible acceso por terceras personas tanto a la enumeración de su tarjeta y código CW, como a clave de autenticación, necesarios para su realización. Informarle que para consumar este tipo de delitos…*".

14. Resulta contrario a la buena fe el comportamiento de la demandada que niega en el proceso lo que extrajudicialmente ha reconocido. La entidad ABANCA no cuestionó que su clienta hubiese sido víctima de un engaño cuando esta reclamó ante el Servicio de Atención al Cliente de la entidad, sino que lo admitió, sin perjuicio del cuestionamiento de la responsabilidad, aspecto distinto que se analizará en el siguiente motivo de apelación.

15. De hecho, la demandante presentó denuncia ante la Policía Nacional por estos hechos y ello conlleva unas responsabilidades en el caso de que los hechos denunciados no sean ciertos.

16. La responsabilidad del proveedor de los servicios de pago, en casos de operaciones no autorizadas o ejecutadas incorrectamente, tiene carácter cuasi objetivo, motivo por el cual, notificada la existencia de una

operación no autorizada o ejecutada incorrectamente, el proveedor debe responder salvo que acredite que el usuario cometió fraude. En este caso, deberá comunicar los motivos por escrito al Banco de España (artículo 45 Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre), circunstancia esta que no se ha demostrado a pesar de que en el recurso se sugiere, de modo subrepticio, esa posibilidad de fraude por parte de la usuaria.

**CUARTO.-** ***Error en la valoración de la prueba: negligencia grave*****.**

17. El segundo motivo de apelación gira en torno a la falta de diligencia de la clienta, al señalar la recurrente que aquella incurrió en negligencia grave al demorarse en la comunicación a la entidad y al facilitar los datos.

18. La cuestión que se suscita, a la vista de la sentencia del TJUE de 15 de octubre de 2026, es si, ante la negativa de la entidad bancaria a restituir inmediatamente el dinero, en marco del litigio entablado por el cliente para reclamar judicialmente la devolución del dinero se puede analizar la falta de diligencia del cliente o si dicha cuestión debe diferirse a un pleito posterior.

19. Este tribunal entiende que, ante la negativa del banco a proceder a la devolución inmediata del dinero, cuando el cliente se ve obligado a reclamarlo judicialmente, la entidad bancaria no puede oponerse alegando la existencia de negligencia grave del ordenante porque ello supondría, en la práctica, privar de efecto útil a la obligación de devolución inmediata y contravendría la finalidad de la Directiva de asegurar una elevada protección de los consumidores, sin perjuicio de que el proveedor de servicios de pago pueda reclamar posteriormente al ordenante el reembolso de las cantidades cuando considere que ha actuado con negligencia grave.

20. En consecuencia, se desestima el segundo motivo de apelación y el recurso porque la entidad no ha cumplido su obligación de devolución inmediata del dinero a su clienta y solo cuando lo haga podrá reclamar el reembolso si considera que ha existido una negligencia grave de la ordenante.

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

21. En materia de costas ha de estarse a lo dispuesto en los artículos 394 y 398 de la Ley de Enjuiciamiento, al no apreciarse dudas de hecho o de derecho que justifiquen la aplicación de un criterio distinto al del vencimiento, motivo por el cual procede su imposición a la parte apelante que debió abonar a su clienta el dinero y posteriormente, cuestionar judicialmente la existencia de una negligencia grave.

Por todo lo expuesto, vistos los preceptos legales citados, sus concordantes y demás de general y pertinente aplicación, de conformidad con el artículo 117 de la Constitución, en nombre de S.M. el Rey, por la autoridad conferida por el Pueblo español,

## FALLO

Desestimamos el recurso de apelación interpuesto por el procurador don Alejandro Muñoz Berzal en nombre y representación de la entidad ABANCA

CORPORACION BANCARIA, S.A. contra la sentencia de fecha 13 de junio de 2024 del Juzgado de Primera Instancia nº 5 de Ferrol, dictada en el procedimiento ordinario nº 1128/2022.

Se imponen las costas de la segunda instancia a la parte apelante.

Se decreta la pérdida del depósito constituido para recurrir.

Contra esta sentencia cabe recurso de casación por interés casacional, por infracción de normas procesales y/o sustantivas y su jurisprudencia, para ante la Sala Civil del Tribunal Supremo, a interponer por escrito de abogado y procurador ante esta Sección 5ª de la Audiencia Provincial de A Coruña en el plazo de 20 días hábiles. Debiendo ingresar, en concepto de depósito para recurrir, la cantidad de 50,00 €, aportando resguardo de ingreso en la cuenta de consignaciones de este Tribunal, sin cuyo requisito no será admitido a trámite el recurso.

Así, por esta sentencia de apelación, de la que se llevará al Rollo un testimonio uniéndose el original al Libro de sentencias, lo pronuncia, manda y firma el Tribunal arriba indicado.

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 tutelar 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.