



COMUNICADO DE PRENSA nº 97/25

Luxemburgo, 1 de agosto de 2025

Sentencia del Tribunal de Justicia en el asunto C-665/23 | Veracash

Servicios de pago: el usuario de una tarjeta de pago se verá privado del derecho a obtener la devolución de una operación de pago no autorizada de la que haya tenido conocimiento si tarda en notificarla a su proveedor deliberadamente o por negligencia grave

Así sucede aun cuando la hubiera notificado a la entidad de pago en los trece meses siguientes a la fecha de adeudo

Un consumidor tiene una cuenta de depósito en oro en Veracash SAS. En marzo de 2017, Veracash le envió una nueva tarjeta de retirada de efectivo y de pago. Entre marzo y mayo de 2017, se efectuaron retiradas diarias de esta cuenta. No obstante, el consumidor de que se trata sostiene que nunca recibió dicha tarjeta de pago ni autorizó esas retiradas.

El tribunal de grande instance d'Évry (Tribunal de Primera Instancia de Évry, Francia) y, seguidamente, la cour d'appel de Paris (Tribunal de Apelación de París, Francia), desestimó su pretensión de devolución debido a que las retiradas controvertidas no se habían notificado a Veracash «sin demoras indebidas», como exige el Código Monetario y Financiero, que transpone la Directiva sobre servicios de pago en el mercado interior, ¹ sino en mayo de 2017, es decir, cerca de dos meses después de la primera retirada reclamada. Sin embargo, esta notificación se había realizado dentro del plazo máximo de trece meses previsto por la ley ².

El consumidor interpuso recurso de casación.

En este contexto, la cour de cassation (Tribunal de Casación, Francia) ha planteado una cuestión prejudicial al Tribunal de Justicia. Dicho Tribunal desea que se aclare si la Directiva de que se trata debe interpretarse en el sentido de que permite privar al ordenante del derecho a la devolución de una operación no autorizada en caso de notificación tardía aun cuando esta se haya realizado dentro del plazo de trece meses. En caso de respuesta afirmativa, pregunta, además, si esta privación exige negligencia grave o un comportamiento deliberado del ordenante y si afecta a todas las operaciones no autorizadas o solo a aquellas que podrían haberse evitado.

En primer término, el Tribunal de Justicia responde que **el usuario de servicios de pago, en principio, se verá privado del derecho a obtener la devolución si no notificó sin tardanza injustificada** a su proveedor de servicios de pago que llegó a su conocimiento una operación de pago no autorizada, **aun cuando se lo hubiera notificado en los trece meses** siguientes a la fecha del adeudo.

El Tribunal de Justicia precisa que la obligación de notificación «lo antes posible» tiene carácter autónomo y se distingue de la obligación de notificación en el plazo de trece meses desde la fecha del adeudo de una operación de pago no autorizada. El plazo objetivo de trece meses, por su propia naturaleza, no desvirtúa la pertinencia del plazo subjetivo de notificación «sin tardanza injustificada». A este respecto, el Tribunal de Justicia considera que el solo

cumplimiento del plazo de trece meses, como único criterio, podría menoscabar la finalidad preventiva de la obligación de notificar «sin tardanza injustificada» una operación no autorizada una vez que se conoce. Además, considerar que el usuario de servicios de pago tiene derecho a obtener la rectificación de una operación de pago no autorizada, que conocía pero que tardó en notificar a su proveedor de servicios de pago, menoscabaría la seguridad jurídica y la ponderación de los intereses respectivos del usuario de servicios de pago y de su proveedor de servicios de pago realizada por el legislador de la Unión al adoptar la Directiva sobre servicios de pago en el mercado interior.

En segundo término, el Tribunal de Justicia precisa, no obstante, que, **en el supuesto de un instrumento de pago**, como una tarjeta bancaria, extraviado, robado, sustraído o utilizado sin autorización, **el ordenante**, en principio y **salvo actuación fraudulenta por su parte, solo se verá privado de su derecho a obtener la devolución de una operación no autorizada si tardó en notificarla deliberadamente o por negligencia grave** consistente en un incumplimiento patente de la obligación de diligencia.

El Tribunal de Justicia recuerda que la carga de la prueba recae sobre el proveedor de servicios de pago, que debe probar que la operación de pago fue autenticada, registrada con exactitud y contabilizada. El Tribunal de Justicia precisa que ello preserva el efecto útil de la Directiva, ya que esta establece que el ordenante no soportará consecuencia económica alguna por la utilización de un instrumento de pago extraviado, robado o sustraído con posterioridad a la notificación. Por lo tanto, el ordenante no tiene interés en demorar la notificación que está obligado a realizar.

En tercer término, el Tribunal de Justicia responde que, cuando **existan operaciones de pago no autorizadas sucesivas**, realizadas mediante un mismo instrumento de pago extraviado, robado, sustraído o utilizado sin autorización, **el ordenante** en principio **solo se verá privado del derecho a obtener la devolución de las pérdidas ocasionadas como consecuencia de las operaciones que haya tardado en notificar deliberadamente o por negligencia grave**. El Tribunal de Justicia considera que la disposición relativa a la responsabilidad del ordenante en caso de operaciones de pago no autorizadas establece una excepción y, por tanto, debe ser objeto de una interpretación restrictiva. Por último, el Tribunal de Justicia señala que la exigencia de un nexo de causalidad entre el comportamiento del ordenante y las pérdidas cuya devolución no puede obtener es conforme con la ponderación de los respectivos intereses de los usuarios de servicios de pago y de los proveedores de servicios de pago.

NOTA: La remisión prejudicial permite que los tribunales de los Estados miembros, en el contexto de un litigio del que estén conociendo, interroguen al Tribunal de Justicia acerca de la interpretación del Derecho de la Unión o sobre la validez de un acto de la Unión. El Tribunal de Justicia no resuelve el litigio nacional, y es el tribunal nacional quien debe resolver el litigio de conformidad con la decisión del Tribunal de Justicia. Dicha decisión vincula igualmente a los demás tribunales nacionales que conozcan de un problema similar.

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula al Tribunal de Justicia.

El [texto íntegro y, en su caso, el resumen de](#) la sentencia se publican en el sitio CURIA el día de su pronunciamiento.

Contactos con la prensa: Cristina López Roca ☎ (+352) 4303 3667.

Tiene a su disposición imágenes del pronunciamiento de la sentencia en [«Europe by Satellite»](#) ☎ (+32) 2 2964106.

¡Siga en contacto con nosotros!



¹ [Directiva 2007/64/CE](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de noviembre de 2007, sobre servicios de pago en el mercado interior, por la que se modifican las Directivas 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE y 2006/48/CE y por la que se deroga la Directiva 97/5/CE.

² El artículo 58 de la Directiva de que se trata dispone que «[e]l usuario de servicios de pago obtendrá la rectificación del proveedor de servicios de

pago únicamente si notifica sin tardanza injustificada a su proveedor de servicios de pago que ha llegado a su conocimiento cualquier operación de pago no autorizada o ejecutada incorrectamente que sea objeto de una reclamación [...] a más tardar a los 13 meses de la fecha del adeudo [...]».