



COMUNICADO DE PRENSA n.º 31/26

Luxemburgo, 5 de marzo de 2026

Conclusiones del Abogado General en el asunto C-70/25 | [Tukowiecka] ¹

Abogado General Rantos: un banco no puede denegar la devolución inmediata del importe de una operación no autorizada alegando una negligencia grave del cliente

En cambio, una vez efectuada la devolución inmediata, el banco puede pedir al cliente que soporte las pérdidas si este ha incumplido, deliberadamente o por negligencia grave, sus obligaciones como usuario de servicios de pago

Una cliente de un banco polaco fue víctima de un fraude por suplantación de identidad (*phishing*): un tercero, haciéndose pasar por comprador en una plataforma de venta, le envió un enlace fraudulento que reproducía la página de Internet del banco. Engañada, introdujo sus claves de conexión, lo que permitió al defraudador recuperarlas y efectuar un pago no autorizado desde la cuenta bancaria de la cliente.

Al día siguiente, la cliente comunicó la operación fraudulenta a su banco. No obstante, este se negó a devolver el importe de la operación no autorizada, al considerar que la cliente había incurrido en negligencia grave al divulgar sus datos bancarios.

A raíz de esta denegación, la cliente acudió a los tribunales. El órgano jurisdiccional nacional se dirigió al Tribunal de Justicia para que se dilucide si, a la luz del Derecho de la Unión, ² el banco, como proveedor de servicios de pago, está obligado a devolver inmediatamente el importe de una operación no autorizada, aunque considere que el cliente ha incurrido en negligencia grave, o bien puede denegar la devolución por ese motivo.

En sus conclusiones, el Abogado General Athanasios Rantos considera que **el Derecho de la Unión ³ obliga al banco, en un primer momento, a devolver inmediatamente el importe de la operación no autorizada**, salvo cuando tenga motivos razonables para sospechar la existencia de fraude y comunique dichos motivos por escrito a la autoridad nacional pertinente. No existe ninguna otra excepción a este principio ⁴ de devolución inmediata, y el legislador de la Unión no ha dejado ningún margen de maniobra a los Estados miembros a este respecto.

Sin embargo, **esa devolución no es definitiva**. En un segundo momento, si el banco demuestra que el cliente ha incumplido, deliberadamente o por negligencia grave, alguna de las obligaciones relativas, en particular, a las credenciales de seguridad personalizadas, ⁵ puede pedirle que soporte las correspondientes pérdidas. Si el cliente se niega a restituir el importe de la operación no autorizada, **corresponderá al banco interponer un recurso contra él para obtener la restitución**.

Según el Abogado General, esta interpretación queda corroborada tanto por el tenor de la normativa europea en la materia y el contexto en el que se inscriben las disposiciones pertinentes identificadas por el órgano jurisdiccional nacional como por la necesidad de asegurar un elevado nivel de protección del consumidor cuando este utilice servicios de pago, que constituye uno de los objetivos perseguidos por la citada normativa.

RECUERDE: Las conclusiones del Abogado General no vinculan al Tribunal de Justicia. La función del Abogado General

consiste en proponer al Tribunal de Justicia, con absoluta independencia, una solución jurídica al asunto del que se ocupa. Los Jueces del Tribunal de Justicia comienzan ahora sus deliberaciones sobre este asunto. La sentencia se dictará en un momento posterior.

RECUERDE: 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](#) de las conclusiones se publica en el sitio CURIA el día de su lectura.

Contactos con la prensa: Cristina López Roca ☎ (+352) 43033667.

Tiene a su disposición imágenes de la lectura de las conclusiones en «[Europe by Satellite](#)» ☎ (+32) 22964106.

¡Siga en contacto con nosotros!



¹ La denominación del presente asunto es ficticia. No se corresponde con el nombre de ninguna parte en el procedimiento.

² [Directiva \(UE\) 2015/2366](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, sobre servicios de pago en el mercado interior.

³ Artículo 73, apartado 1, de la Directiva.

⁴ El Abogado General puntualiza que, aunque no sea pertinente en este asunto, según la Directiva 2015/2366, el ordenante debe notificar al banco cualquier operación no autorizada sin demora injustificada y, en todo caso, dentro de un plazo máximo de trece meses contados desde la fecha del adeudo. A falta de dicha notificación, el banco no está obligado a devolver de forma inmediata el importe de la operación.

⁵ Artículo 69 de la Directiva.