



Sentencia del Tribunal de Justicia en el asunto C-70/25 | [Tukowiecka] ¹

Comunicado de prensa n.º 147/26

Luxemburgo, 15 de octubre de 2026

Servicios de pago: la negligencia grave del cliente no exime al proveedor de servicios de pago de la obligación de devolver inmediatamente el importe de una operación de pago no autorizada

No obstante, el proveedor de servicios de pago podrá reclamar posteriormente al cliente el reembolso de las pérdidas derivadas de una negligencia grave cometida por este último

Una clienta de un banco polaco fue víctima de un fraude mediante suplantación de identidad: un tercero fingió estar interesado en la compra de un objeto puesto a la venta por la clienta en una plataforma de ventas en línea. Le envió un enlace fraudulento que aparentaba proceder de dicha plataforma y que estaba destinado a confirmar la venta. Ignorante del engaño, la clienta siguió dicho enlace hasta un sitio de Internet que parecía ser el de su banco e introdujo allí sus claves de identificación al servicio de banca electrónica. Con esas claves, el referido tercero pudo transferir un importe equivalente a unos 700 euros desde la cuenta bancaria de la clienta a su propia cuenta.

Al día siguiente, la clienta notificó la operación fraudulenta a su banco. Sin embargo, este se negó a devolver el importe de la operación de pago no autorizada, al considerar que la clienta, por negligencia grave, había hecho posible dicha operación al incumplir su obligación de proteger sus credenciales de seguridad personalizadas.

Ante esta negativa, la clienta acudió a un tribunal polaco, el cual pregunta al Tribunal de Justicia si, conforme al Derecho de la Unión, ² el banco, en tanto que proveedor de servicios de pago, está obligado a devolver inmediatamente el importe de una operación no autorizada, aunque considere que el cliente ³ cometió una negligencia grave.

En su sentencia, **el Tribunal de Justicia responde afirmativamente.**

En caso de operación de pago no autorizada, el proveedor de servicios de pago está en principio obligado a devolver inmediatamente el importe de la operación, a más tardar al final del día hábil siguiente a aquel en el que haya observado o se le haya notificado la operación, siempre que el cliente lo notifique sin demora injustificada al referido proveedor de servicios de pago. Solo se ha previsto una excepción ⁴ a dicha obligación de devolución inmediata: cuando el proveedor de servicios de pago tenga motivos razonables para sospechar la existencia de un fraude cometido por el cliente y comunique dichos motivos por escrito a la autoridad nacional competente.

El hecho de que el proveedor de servicios de pago considere que el cliente hizo posible la operación no autorizada debido a una negligencia grave —en particular, al no haber adoptado las medidas necesarias para proteger sus credenciales de seguridad personalizadas— **no le permite rehusar la devolución inmediata.**

En efecto, el Derecho de la Unión permite distinguir la cuestión relativa a la devolución del importe de la operación de pago no autorizada de la relativa a quién debe asumir, en última instancia, las pérdidas derivadas de esa operación.

Así, **en un primer momento, el proveedor de servicios de pago está obligado a hacer la devolución inmediata. A continuación, podrá, en su caso, reclamar al cliente el reembolso de las pérdidas ocasionadas** si demuestra que estas se deben a que el cliente, deliberadamente o por negligencia grave, incumplió las obligaciones que le incumben, en particular la de proteger la seguridad de sus credenciales de seguridad personalizadas. Corresponde al proveedor de servicios de pago probar que hubo negligencia grave por parte del cliente.

Este enfoque es conforme con el objetivo de **garantizar una elevada protección de los consumidores**. Permitir al proveedor de servicios de pago negarse de entrada a proceder a la devolución alegando una negligencia grave del cliente privaría de efecto útil a la obligación de devolución inmediata y obligaría al propio cliente a tomar la iniciativa e instar un procedimiento para reclamar su derecho, con los costes e inconvenientes que ello pueda ocasionar.

RECUERDE: La remisión prejudicial permite que los tribunales de los Estados miembros, en el contexto de un litigio del que estén conociendo, pregunten al Tribunal de Justicia de la Unión Europea acerca de la interpretación del Derecho de la Unión o de la validez de un acto de la Unión.

El Tribunal General es competente para conocer de las solicitudes de decisión prejudicial comprendidas exclusivamente en las siguientes materias: 1) el sistema común del impuesto sobre el valor añadido (IVA); 2) los impuestos especiales; 3) el código aduanero; 4) la clasificación arancelaria de las mercancías en la nomenclatura combinada; 5) la compensación y asistencia a los pasajeros en caso de denegación de embarque o de retraso o cancelación de los servicios de transporte, o 6) el régimen de comercio de derechos de emisión de gases de efecto invernadero. El Tribunal de Justicia es competente para conocer de todas las demás peticiones de decisión prejudicial.

Ni el Tribunal de Justicia ni el Tribunal General resuelven el litigio nacional. Compete al tribunal nacional resolverlo de conformidad con la resolución del Tribunal de Justicia o del Tribunal General. Dicha resolución vincula igualmente a los demás tribunales nacionales que conozcan de un problema similar.

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación, que no vincula al Tribunal de Justicia. La exposición de los hechos y del marco jurídico se refiere al momento pertinente y se basa en los autos del asunto.

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 «[Curia Web TV](#)» y en «[European Broadcasting Service](#)» ☎ (+32) 2 2964106.

¡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 En el presente comunicado de prensa se utiliza el término «cliente» para referirse al titular de la cuenta de pago en cuestión. La Directiva 2015/2366, por su parte, emplea el término «ordenante», que define como la persona física o jurídica titular de una cuenta de pago que autoriza una orden de pago a partir de dicha cuenta. Este término también se emplea en las disposiciones que regulan las operaciones de pago no autorizadas. Véanse los artículos 4, apartado 8, 73, apartado 1, y 74, apartado 1, de dicha Directiva.

⁴ Artículo 73, apartado 1, de la Directiva 2015/2366.