

Rectificación de las operaciones de pago no autorizadas o incorrectamente ejecutadas por el proveedor de servicios de pago: obligaciones del usuario

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea considera que el ordenante se ve privado del derecho a la devolución del importe de una operación de pago no autorizada cuando ha tardado en notificar a su proveedor de servicios de pago dicha operación, aunque lo haya hecho en los trece meses siguientes a la fecha del adeudo. Esta interpretación de la Directiva de servicios de pago es aplicable en España (art. 43 RDL 19/2018).

REYES PALÁ LAGUNA

Catedrática de Derecho Mercantil de la Universidad de Zaragoza
Consejera académica de Gómez-Acebo & Pombo

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea (Sala Cuarta) en su Sentencia de 1 de agosto del 2025 (as. C-665/23, *IL contra Veracash SAS*) responde a tres cuestiones prejudiciales planteadas por el Tribunal de Casación francés en relación con la Directiva de servicios de pago del 2007 (DSP1). El régimen

europeo vigente sobre notificación y rectificación de operaciones de pago no autorizadas o ejecutadas incorrectamente (sin cambios a estos efectos respecto de la mencionada directiva) lo encontramos principalmente en el artículo 71 de la Directiva 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre, sobre servicios de pago en el mercado

interior (DSP2), incorporado al derecho español en el artículo 43 del Real Decreto Ley 19/2018, de 23 de noviembre, de Servicios de Pago y otras Medidas Urgentes en Materia Financiera.

1. El litigio principal y las cuestiones judiciales planteadas

Resumidamente, el litigio principal trae causa de los siguientes hechos:

- IL (persona física) tiene una cuenta de depósito en oro en Veracash. El 24 de marzo del 2017, la financiera envió al domicilio de IL una nueva tarjeta de pago y de retirada de efectivo. Entre el 30 de marzo y el 17 de mayo de ese mismo año se efectuaron retiradas de efectivo diarias de esta cuenta. Alegando que no había recibido dicha tarjeta de pago ni había autorizado esas retiradas, IL presentó una demanda en el Tribunal de Primera Instancia de Évry, con el fin de que se condenara a Veracash al reembolso de las cantidades correspondientes a dichas retiradas y al pago de una indemnización por daños y perjuicios. No se detallan en la sentencia del Tribunal de Justicia estas cantidades. La demanda se desestima parcialmente en primera instancia; el recurso de apelación ante el Tribunal de Apelación de París fue desestimado mediante sentencia de 3 de enero del 2022. El principal razonamiento en ambas instancias judiciales fue que IL no había notificado a Veracash las retiradas controvertidas en el litigio principal «sin demoras indebidas» y «de inmediato», sino que lo hizo el 23 de mayo del 2017, es decir, cerca de dos meses

después de la primera retirada reclamada y, por tanto, no tenía derecho al reembolso de los importes de esas operaciones no autorizadas conforme al régimen de responsabilidad por operaciones de pago no autorizadas previsto en el código monetario y Financiero francés. IL interpone recurso de casación invocando, entre otros motivos, que el Tribunal de Apelación había infringido el artículo L. 13324 del citado código monetario al considerar que había notificado tardíamente a Veracash las retiradas de efectivo, cuando —entiende la persona física—, en virtud ese precepto, el usuario de una tarjeta bancaria dispone para realizar dicha notificación de un plazo de trece meses desde la fecha del adeudo reclamado. Veracash, por el contrario, sostiene que este precepto que incorpora al derecho francés el artículo 58 de la DSP1 (hoy artículo 71 de la DSP2) establece un doble plazo, siendo el de trece meses un plazo límite de notificación. Además, en su opinión, la lógica de esta disposición exige que el usuario, tan pronto como tenga conocimiento de una anomalía, la notifique de inmediato a su proveedor de servicios de pago.

Dado que la resolución del litigio en el Tribunal Supremo francés depende de si el proveedor de los servicios de pago puede negarse a devolver el importe de una operación no autorizada cuando el ordenante, pese a haber notificado esa operación antes de que venciera el plazo de trece meses desde la fecha del adeudo, se ha demorado en hacerlo, aunque la tardanza no haya sido deliberada ni se haya debido

a una negligencia grave por su parte, el Tribunal de Casación suspende el procedimiento y plantea al Tribunal de Justicia de la Unión Europea tres cuestiones prejudiciales:

- En primer lugar, si deben interpretarse los artículos 56, 58, 60 y 61 de la Directiva de servicios de pago del 2007 (DSP1) en el sentido de que el ordenante se ve privado del derecho a la devolución del importe de una

operación no autorizada cuando ha tardado en notificar a su proveedor de servicios de pago la operación de pago no autorizada, aunque lo haya hecho en los trece meses siguientes a la fecha del adeudo.

2. La interpretación del Tribunal de Justicia de la Unión Europea respecto a la responsabilidad por operaciones de pago no autorizadas

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea, en su fallo, contesta afirmativamente a la primera pregunta e interpreta el artículo 58 (vigente artículo 71 de la DSP2)

en el sentido de que el usuario de servicios de pago, en principio, se verá privado del derecho a obtener la rectificación de una operación si no notificó sin tardanza injustificada a su proveedor de servicios de pago

que había llegado a su conocimiento una operación de pago no autorizada, aun cuando se lo hubiere notificado en los trece meses siguientes a la fecha del adeudo.

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea aclara la responsabilidad del ordenante por demora en la notificación de la operación de pago no autorizada

- Si la respuesta fuera afirmativa, la segunda cuestión formulada es si la privación del derecho del ordenante a la devolución está supeditada a que la tardanza en la notificación sea deliberada o por negligencia grave por su parte.
- La tercera cuestión, si la respuesta a la primera es también afirmativa, es si en estos casos se priva al ordenante del derecho a la devolución de todas las operaciones no autorizadas, o sólo de aquellas que podrían haberse

Sobre la segunda cuestión, los artículos 58, 60.1 y 61.2 de la DSP1, en relación con su artículo 56.1b, deben interpretarse en el sentido de que, en el supuesto de una operación de pago no autorizada a raíz de la utilización de un instrumento de pago extraviado, robado o sustraído o de la utilización no autorizada de tal instrumento, supuesto en el que el ordenante hubiere notificado esa operación a su proveedor de servicios de pago en los trece meses siguientes a la fecha del adeudo, dicho ordenante, en principio y salvo actuación fraudulenta por su parte, sólo se verá privado de su derecho a obtener la

rectificación efectiva de la referida operación si tardó en notificarla a su proveedor de servicios de pago deliberadamente o por una negligencia grave consistente en el incumplimiento patente de la obligación de diligencia.

Por último, tras la reformulación de la tercera cuestión, considera el tribunal que los artículos citados deben interpretarse en el sentido de que, cuando, por un lado, existan operaciones de pago no autorizadas sucesivas a raíz de la utilización de un instrumento de pago extraviado, robado o sustraído o de la utilización no autorizada de tal instrumento y, por otro lado, el ordenante, aunque respetando el plazo de trece meses desde la fecha del adeudo, hubiere tardado, en parte, en notificarlas a su proveedor de servicios de pago deliberadamente o por negligencia grave, en principio, dicho ordenante sólo se verá privado del derecho a obtener la devolución de las pérdidas ocasionadas como consecuencia de las operaciones que haya tardado en notificar a su proveedor de servicios de pago deliberadamente o por negligencia grave.

Aplicando este fallo al derecho español, debemos tener presente que el artículo 43.1 del Real Decreto Ley 19/2018, de Servicios de Pago y otras Medidas Urgentes en Materia Financiera, en transposición del artículo 71 DSP2 establece lo siguiente:

El usuario de servicios de pago obtendrá la rectificación por parte del proveedor de servicios de pago de una operación de pago no autorizada o ejecutada incorrectamente únicamente si el usuario de servicios

de pago se lo comunica sin demora injustificada, en cuanto tenga conocimiento de cualquiera de dichas operaciones que sea objeto de reclamación, incluso las cubiertas por el artículo 60, y, en todo caso, dentro de un plazo máximo de trece meses contados desde la fecha del adeudo.

Pues bien, el tribunal, en esta sentencia de 1 de agosto del 2025, recuerda la obligación del usuario de servicios de pago de notificar «sin tardanza injustificada» a su proveedor de servicios de pago que ha llegado a su conocimiento, en particular, una operación de pago no autorizada «a más tardar» a los trece meses de la fecha del adeudo. Por consiguiente, el derecho del usuario de servicios de pago a obtener la rectificación de una operación de pago no autorizada «está supeditado al cumplimiento previo de un doble requisito temporal», con distinto día inicial del cómputo del plazo: en el caso de los trece meses previstos para la notificación por el usuario, de carácter objetivo, el *dies a quo* es el de la fecha del adeudo. Mientras que la obligación de informar «sin tardanza injustificada» («sin demora injustificada» en los términos del artículo 43 de la norma española) es de naturaleza subjetiva, puesto que implica que el usuario de servicios de pago actúe lo antes posible, habida cuenta de las circunstancias en las que se encuentre, a partir del momento en que haya llegado a su conocimiento la operación de pago no autorizada.

Concluye por ello el tribunal que, para obtener la rectificación de una operación, el usuario «está obligado tanto a notificar

sin tardanza injustificada a su proveedor de servicios de pago que ha llegado a su conocimiento una operación de pago no autorizada, como a efectuar dicha notificación a más tardar a los trece meses de la fecha del adeudo».

Acude además en su argumentación al artículo 56.1b de la DSP1 (art. 41b RDL 19/2018) en cuya virtud, en caso de extravío, robo o sustracción del instrumento de pago, o de utilización no autorizada de éste, el usuario está obligado a notificarlo sin demoras indebidas al proveedor de servicios de pago o a la entidad que éste designe en cuanto tenga conocimiento de ello. En estos casos, el cómputo del plazo se inicia en el momento en que se tiene conocimiento no sólo de cualquier utilización no autorizada del instrumento de pago (en este caso, una tarjeta), sino, si procede, del extravío, del robo o de la sustracción de dicho instrumento.

Ahora bien, el conocimiento de estos hechos puede producirse antes de que dicho instrumento se utilice para realizar una operación de pago no autorizada. Pero en el caso del litigio principal han surgido ambas obligaciones simultáneamente. Afirma el tribunal que «en tal circunstancia, sería incoherente considerar que el mero cumplimiento del plazo de trece meses desde la fecha del adeudo basta para considerar que la operación de pago de que se trata se notificó de conformidad con las exigencias del artículo 58 de la Directiva 2007/64, cuando el artículo 56, apartado 1, letra b, de la misma directiva exige, en principio, una notificación más rápida». En apoyo de sus tesis, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea realiza otras consideraciones en relación con los

objetivos perseguidos por la directiva con cita de la Sentencia de 2 de septiembre del 2021 (CRCAM, C-337/20, EU:C:2021:671), en donde se expone que la obligación de que el usuario de servicios de pago notifique cualquier operación no autorizada es condición para que dicho régimen pueda aplicarse en favor del usuario.

Respecto a la segunda cuestión, esto es, si los preceptos citados de la DSP1 deben interpretarse en el sentido de que, en el supuesto de una operación de pago no autorizada a raíz de la utilización de un instrumento de pago extraviado, robado o sustraído o de la utilización no autorizada de dicho instrumento, supuesto en el que el ordenante hubiere notificado esa operación a su proveedor de servicios de pago en los trece meses siguientes a la fecha del adeudo, dicho ordenante sólo se verá privado de su derecho a obtener la rectificación efectiva de la referida operación si tardó en notificarla a su proveedor deliberadamente o por negligencia grave. El tribunal recuerda la inversión de la carga de la prueba recogida en el artículo 59 de la DSP1 (art. 44 de la norma española): es el proveedor de servicios de pago quien debe probar que la operación de pago fue autenticada, registrada con exactitud y contabilizada. En la práctica, ello conlleva, si la notificación por el usuario se ha efectuado dentro del plazo de trece meses, someter al proveedor de servicios de pago a una obligación de devolución inmediata (Sentencia de 2 de septiembre del 2021, CRCAM, C-337/20). Sin embargo, recuerda el tribunal, esta obligación de devolución inmediata del importe de la operación de que se trate resulta atenuada por ciertas excepciones, enunciadas en el artículo 61 de la DSP1

(art. 46 de la norma española). En particular, el ordenante soportará todas las pérdidas que afronte como consecuencia de operaciones de pago no autorizadas o que sean fruto de su actuación fraudulenta o del incumplimiento, deliberado o por negligencia grave, de una o varias de sus obligaciones con arreglo al régimen de la directiva. Entre las obligaciones que incumben al ordenante figura la de informar al proveedor de servicios de pago, sin demoras indebidas, en cuanto tenga conocimiento de ello, del extravío, robo, sustracción o la utilización no autorizada del instrumento de pago. Por lo tanto, concluye el tribunal, el ordenante sólo está obligado a soportar las pérdidas que afronte como consecuencia de operaciones de pago no autorizadas a raíz de la utilización de su instrumento de pago cuando haya actuado de forma fraudulenta o cuando haya tardado en notificar, deliberadamente o por negligencia grave, a su proveedor de servicios de pago o a la entidad designada por éste el extravío, el robo, la sustracción, o la utilización no autorizada de dicho instrumento de pago. Corresponde al órgano jurisdiccional remitente, que es el único competente para apreciar los hechos, determinar si esto es lo que sucede con cada una de las retiradas controvertidas en el litigio principal, pues el artículo 58 de la DSP1 se refiere expresamente a la notificación de operaciones de pago individuales (en el derecho español, véase el artículo 44 del Real Decreto Ley 19/2018).

Respecto al concepto de *negligencia grave*, estaríamos ante un «incumplimiento patente de una obligación de diligencia» que ha de valorarse a la luz de las circunstancias concretas en que se encuentre el

ordenante. Por tanto, en el supuesto de una operación de pago no autorizada a raíz de la utilización de un instrumento de pago extraviado, robado o sustraído o de la utilización no autorizada de tal instrumento, si el ordenante hubiere notificado esa operación no autorizada a su proveedor de servicios de pago en los trece meses siguientes a la fecha del adeudo, dicho ordenante, en principio y salvo actuación fraudulenta por su parte, sólo se verá privado de su derecho a obtener la rectificación efectiva de la referida operación si tardó en notificarla a su proveedor de servicios de pago deliberadamente o por una negligencia grave consistente en el incumplimiento patente de la obligación de diligencia.

En relación con la tercera cuestión prejudicial, es reformulada por el tribunal europeo y la responde como sigue: debe interpretarse el régimen de la DSP1 en el sentido de que el ordenante se verá privado de su derecho a la devolución de todas las pérdidas ocasionadas cuando, por un lado, existan operaciones de pago no autorizadas sucesivas a raíz de la utilización de un instrumento de pago extraviado, robado o sustraído —o de la utilización no autorizada de tal instrumento— y, por otro lado, el ordenante, aunque respetando el plazo de trece meses desde la fecha del adeudo, hubiere tardado en notificarlas a su proveedor de servicios de pago, deliberadamente o por negligencia grave. A la vista de la normativa aplicable, el tribunal infiere que, incluso en el caso de operaciones de pago no autorizadas realizadas de forma reiterada en el tiempo, todas ellas a raíz del mismo extravío, del mismo robo o de la misma sustracción del instrumento de pago de que se

trate, el ordenante sólo podrá verse privado del derecho a obtener la rectificación de aquellas operaciones que, deliberadamente o por negligencia grave, haya tardado injustificadamente en notificar a su proveedor de servicios de pago dentro del plazo objetivo de trece meses.

La reforma del régimen europeo de los servicios de pago consistente en una nueva directiva y en un reglamento está en la actualidad en la recta final del proceso. El

régimen de notificación y rectificación de operaciones de pago no autorizadas, autorizadas o ejecutadas incorrectamente establecido en el artículo 54 de la Propuesta de Reglamento sobre Servicios de Pago en el Mercado Interior no presenta cambios respecto al artículo 58 de la vigente directiva incorporado en el artículo 43 del Real Decreto Ley 19/2018, de 23 de noviembre, de Servicios de Pago y otras Medidas Urgentes en Materia Financiera.