



Sección Civil del Tribunal de Instancia de Pamplona/Iruña. Plaza nº 1
Plaza del Juez Elío/Elío Epailaren Plaza,
Planta 4 Solairua, 31011
Pamplona/Iruña
Teléfono: [redacted]
Email: [redacted]
TX019

Grupo de trabajo: B.3.2. (GRUPO 3: VRB).
Procedimiento: JUICIO VERBAL (250.2)
Nº Procedimiento: 0001411/2025

NIG: 3120142120250011381
Materia: Obligaciones

Puede relacionarse de forma telemática con esta Administración a través de la Sede Judicial Electrónica de Navarra <https://sedejudicial.navarra.es/>

Firmado por: [redacted]

Fecha: 16/06/2026 15:25

Doc. garantizado con firma electr. URL verificación: https://administracionelectronica.navarra.es/SCDD_Web/Index.html

CSV: 3120142001-699c0a1b0891a3cc7074336e9caea305ChM0AQ==

SENTENCIA Nº 000239/2026

En Pamplona/Iruña, a 16 de junio del 2026.

Vistos por el Ilmo./a D./Dña. [redacted], Magistrado-Juez del Sección Civil del Tribunal de Instancia de Pamplona/Iruña. Plaza nº 1 de Pamplona/Iruña y su Partido, los presentes autos de Juicio verbal (250.2) nº 0001411/2025 seguidos ante este Juzgado, a instancia de [redacted] representado por el Procurador D./Dña. [redacted] y asistido por el Letrado D./Dña. CESAR IGARRETA RICO contra BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA SA representado por el Procurador [redacted] y defendido por el Letrado D./Dña. [redacted] sobre Obligaciones.

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO.- Tuvo entrada, por turno de reparto, demanda de juicio verbal, formulada por [redacted] contra BANCO BILBAO VIZCAYA S.A. por la que suplicaba a este Juzgado que dictara setencia, por la que se condenara a la parte demandada a abonar a la





parte actora la cantidad de 7.011 euros, más intereses legales y costas procesales.

SEGUNDO.- Admitida a trámite la demanda, se emplazó a la parte demandada, compareciendo y contestando, quien interesó la desestimación, con imposición en costas a la parte actora.

TERCERO.- Presentado el anterior escrito, se dio traslado a las partes para la debida proposición de prueba y para contestar respecto a las cuestiones procesales planteadas, dándose luego nuevo traslado para que pudieran formular las impugnaciones que consideraran pertinentes, dictándose seguidamente auto por el que se desestimaba la solicitud de suspensión del procedimiento por prejudicialidad penal, y admitiéndose la prueba que se estimaba pertinente, se acordaba la celebración de vista.

CUARTO.- Celebrada la misma en el día señalado, se registró en soporte apto para la grabación y reproducción del sonido y la imagen, practicándose en dicho acto las pruebas propuestas y admitidas, y previo informe de las partes, quedó el juicio visto para sentencia.

QUINTO.- En el presente procedimiento se han observado las prescripciones legales.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO.- Acción ejercitada por la parte demandante. Posición de la parte demandada.

Ejercita la parte actora en el presente procedimiento acción que catalogamos de responsabilidad civil contractual, en reclamación de los importes que indica fueron indebidamente detraídos de las tres cuentas de su titularidad en la entidad bancaria demandada por medio de operaciones realizadas a través de la app de banca digital de la entidad demandada, consistente en distintas operaciones de transferencias y de bizum, todo



Firmado por:

Fecha: 16/06/2026 15:25

Doc. garantizado con firma electr. URL verificación:
https://administracionelectronica.navarra.es/SCDD_Web/Index.html

CSV: 3120142001-699c0a1b0891a3cc7074336e9caea305ChM0AQ==

ello de conformidad con la Ley de Servicios de Pago y normativa protectora de los derechos de consumidores y usuarios.

Al efecto, viene a indicar que el día 3 de marzo de 2025 recibió un sms en su dispositivo móvil que identificó como proveniente del canal oficial de la entidad demandada en el que le indicaba que un nuevo dispositivo Redmi (9A) se había registrado en su cuenta, indicándole que si no reconocía dicha actividad que lo verificara a través del enlace que se le proporcionaba. La parte actora posteriormente recibió un llamada de la línea identificada antifraudes del propio BBVA en la que su interlocutor se identificaba como empleado de la entidad, sin suscitarle a la parte demandante ninguna duda, señalándole que en efecto había movimientos fraudulentos en las cuentas de su titularidad, indicándole los pasos a seguir para resolver la incidencia, recibiendo seguidamente la parte demandante un SMS identificado también por ella como proveniente del canal de la entidad demandada en el que se le proporcionaba un código para proceder a la cancelación. Seguidamente la persona que se identificó como gestor de la demandada le siguió dando las indicaciones oportunas para retroceder los movimientos y volver a ingresar las cantidades en la cuenta de la parte demandante, indicaciones que fueron seguidas por la parte demandante, mediante la introducción de los códigos que fue recibiendo, de manera que con ello se produjo la transferencia de tres importes de 3.890 euros, 845 euros y 811 euros desde la cuenta que era de su exclusiva titularidad; la realización de un BIZUM por importe de 500 euros desde la cuenta que comparte con su pareja, y la realización de otro Bizum de 500 euros y una transferencia de 465 euros desde la cuenta cuya titularidad comparte con sus hermanos.

Sigue indicando que como quiera que luego no tenía acceso digital a las cuentas de su titularidad, procedió a llamar a la línea antifraudes de la entidad demandada, sin que pudieran retrocederse los movimientos fraudulentos, remitiéndose a la interposición de la correspondiente denuncia, cosa que efectuó la parte demandante, sin conseguir que la parte demandada le devolviera el importe de las transferencias y ordenes de operaciones no autorizadas ni queridas por la parte actora. Es por ello

ADMINISTRACIÓN
DE JUSTICIA

Firmado por: [REDACTED]

Fecha: 16/06/2026 15:25

Doc. garantizado con firma electr. URL verificación:
https://administracionelectronica.navarra.es/SCDD_Web/Index.html

CSV: 3120142001-699c0a1b0891a3cc7074336e9caea305ChM0AQ==

que la parte actora, en aplicacion como decimos de la Ley de Servicios de Pago y la normativa protectora de los derechos de los consumidores y usuarios, solicita la devolucion de los importes que fueron transferidos fraudulentamente desde sus cuentas bancarias, por el importe total de 7.011 euros.

La parte demandada en autos, reconociendo la relacion contractual con la parte demandante, a través de las tres cuentas bancarias de la que es titular y cotitular respectivamente, se ha venido a oponer integramente a la demanda, indicando que en todo caso que las operaciones fueron debidamente autenticadas, registradas y contabilizadas, cumpliendo debidamente la entidad bancaria con sus obligaciones contractuales, señalando que si las operaciones fueron realizadas fraudulentamente, ello se debió a la propia culpa o negligencia del actora, que fue quien en definitiva tuvo que autorizar las operaciones a través de su identificación y firma en su dispositivo móvil, introduciendo los códigos correspondientes de seguridad reforzada.

SEGUNDO.- Valoracion de la prueba. Consecuencias juridicas.

De lo actuado en este procedimiento, consideramos que ha quedado debidamente constatado, como en fecha 3 de marzo de 2025 la parte actora recibió a las 12.47 horas un SMS en su teléfono móvil [REDACTED], que ella identificó procedente del canal oficial del BBVA, el cual le indicaba que se había registrado un nuevo dispositivo Redmi (9A) en su cuenta, señalándole que si no reconocía esa actividad, lo verificase de inmediato a través de la siguiente direccción: <https://bbva.app.cliente.es>. La parte actora en el acto de juicio indicó que accedió al enlace, pero no proporcionó ninguna clave de seguridad, dado que estaba trabajando, aun cuando no sospechó que se tratara de un fraude.

Ese mismo día, tal y como se ha constatado, la parte actora a las 15.07 euros recibió un llamada telefónica al mismo numero de teléfono móvil procedente del número [REDACTED] identificado como la línea del BBVA, en la que una persona que se identificaba como gestor de la entidad bancaria



Firmado por:

Fecha: 16/06/2026 15:25

Doc. garantizado con firma electr. URL verificación:
https://administracionelectronica.navarra.es/SCDD_Web/Index.html

CSV: 3120142001-699c0a1b0891a3cc7074336e9caea305ChM0AQ==

demandada, y ofreciendo credibilidad a la parte actora, le indicó que se habían realizado movimientos fraudulentos en sus tres cuentas bancarias y que para resolver la incidencia tenía que acceder a su aplicación de la entidad con su DNI proporcionando su clave de acceso personal, acceso que la parte demandante verificó en la creencia de que un empleado de la entidad demandada le estaba efectuando las indicaciones correctas para anular y regresar movimientos fraudulentos. Así, en primer lugar, el indicado como gestor le señaló que recibiría un SMS con un código de cancelación, recibiendo en efecto a las 15.10 horas durante la llamada un SMS identificado como proveniente del canal de la demandada, señalando un código de cancelación con la advertencia de que sólo el agente autorizado podrá solicitarlo por llamada, señalando que por razones de seguridad no debía compartirlo con nadie más. Tras introducir dicho código recibido, siguiendo las instrucciones del interlocutor, siguió introduciendo los códigos recibidos, que según se le indicaba por el mismo era necesario para anular las transferencias y devolver el dinero a sus cuentas, recibiendo seguidamente una serie de SMS igualmente identificados como provenientes del canal oficial de la demandada. En el primer se le señalaba que para cancelar la transferencia al número de cuenta que se le indicaba de 3.890 euros, debía introducir el código que se le proporcionaba, recibiendo luego otro SMS en el que se le indica para que para realizar la transferencia de esa cantidad a la cuenta de destino, debía introducir el código que se le señalaba, tras lo cual recibió SMS diciendo que la transferencia había sido realizada con éxito, y que el importe le sería reembolsado en una o dos horas. Seguidamente recibió un sms indicándole que para la transferencia inmediata de 845 euros a la cuenta de destino que se reseñaba debía utilizarse el código proporcionado; luego otro semejante para la transferencia inmediata de 811 euros a la misma cuenta de destino con otro código y uno más para la transferencia inmediata de 465 euros a la misma cuenta de destino. Luego recibió otro sms señalándole que para realizar la operación debía introducir el código que se indicaba y que nunca debía compartir con nadie, y que si se lo pedían era un fraude, no era del BBVA, al que le siguió otro sms semejante, último recibido dicho día.





Firmado por: [REDACTED]

Fecha: 16/06/2026 15:25

Doc. garantizado con firma electr. URL verificación:
https://administracionelectronica.navarra.es/SCDD_Web/Index.html

CSV: 3120142001-699c0a1b0891a3cc7074336e9caea305ChM0AQ==

La parte actora tras ello y como quiera que no tenía acceso digital a las cuentas, procedió a llamar nuevamente al mismo teléfono del que recibió la llamada, identificado como el propio del BBVA para operaciones de fraude, en la que se le indicó la procedencia de efectuar una denuncia, la cual consta que efectivamente fue interpuesta por la demandante en las dependencias de la guardia civil, ampliando los datos en fecha 29 de mayo del mismo año. La parte demandante no pudo tener acceso digital a sus cuentas hasta el día 4 de marzo cuando consiguió recuperar las claves de acceso, recibiendo el 6 de marzo de 2026 a las 15.36 horas, un último SMS en el que se le indicaba que la clave de acceso a la banca digital del BBVA era el 112522, y que podría modificarlo en su area personal de seguridad.

En definitiva, a través de los sms recibidos durante la llamada telefónica fraudulenta de la que fue víctima la demandante, se autorizaron tres transferencias por importes de 3.890 euros, 845 euros y 811 euros, desde la cuenta de la que es titular única la actora; se realizó un bizum de 500 euros desde la cuenta de la que es cotitular con su pareja; y se realizó un bizum de 500 euros y una transferencia de 465 euros desde la cuenta en la que la actora figura como cotitular con sus dos hermanos, constando como la parte demandante se ha comunicado a través de las vías establecidas con la entidad demandada para obtener la devolución de los importes detraídos, sin que la entidad demandada haya procedido a la misma.

Habiendo quedado acreditados dichos extremos, hemos de valorar si, es exigible la responsabilidad de la parte demandada como prestadora de los servicios de pago contratados por la demandante y a través de los cuales se produjeron las operaciones indiscutiblemente fraudulentas, tanto las transferencias como los bizums realizados el día 3 de marzo de 2025. Y al respecto diremos que, conforme a los artículos 36 y ss de la Ley sobre servicios de pago, hemos de considerar que se establece un sistema de responsabilidad cuasi objetiva de la entidad demandada como responsable de poner a disposición del cliente instrumentos de pago y de contratación electrónica que sean totalmente seguros, evitando el posible fraude o captación de forma fraudulenta de las credenciales o elementos de



Firmado por:

Fecha: 16/06/2026 15:25

Doc. garantizado con firma electr. URL verificación:
https://administracionelectronica.navarra.es/SCDD_Web/Index.html

CSV: 3120142001-699c0a1b0891a3cc7074336e9caea305ChM0AQ==



autenticación, de manera tal uso fraudulento conlleva la responsabilidad del proveedor del servicio de pago, salvo que realmente pruebe que el cliente incumplió las obligaciones que le incumben en torno al uso del medio de pago debiendo probar que incurriera en culpa que en todo caso ha de ser catalogada de grave.

Y siendo ello así ningún elemento suficiente tenemos para considerar que la demandante incurriera en culpa y mucho menos grave en el uso del medio de pago contratado, aun cuando como se ha justificado por la parte demandada, las operaciones hubieran sido debidamente registradas y autenticadas, habiéndose aportado los factores necesarios para realizar las operaciones. Y es que en efecto, entendiendo que si bien las operaciones como indica la demandada fueron debidamente autenticadas con el sistema de seguridad reforzado correspondiente, y asimismo registradas y contabilizadas, lo que resulta claro es que no eran auténticas, esto es, que no fueron realizadas por el poseedor del medio de pago, sino por un tercero que suplantó al actor apoderándose de los datos precisos para poder disponer de dinero de la cuenta y hacer las transferencias y bizums desde las cuentas de su titularidad, y como decimos, no pudiendo considerar que ello fue debido al fraude o la negligencia de la parte demandante, que en todo caso además debería ser grave, es por lo que consideramos que la demandada debe responder frente a la actora del importe reclamado, estimándose íntegramente la demanda. Y a tal efecto, consideramos que pese a las campañas publicitarias que ha indicado la parte demandada, lo cierto es que de la prueba practicada no podemos sino inferir que la parte demandante actuó con la diligencia que le era exigible, en función de las circunstancias concurrentes, en la creencia de buena fe de que había sido ya objeto de actuaciones fraudulentas que se trataban de remediar mediante la comunicación por parte de empleado competente de la entidad demandada, siendo que a la vista de todos los datos obrantes en autos resulta razonable que la demandante estuviera en la creencia de que era la propia entidad demandada la que le estaba auxiliando frente a posibles actuaciones fraudulentas, pues así se infería del contenido de los mensajes y del teléfono desde el que recibió la llamada, siéndole aportados además datos suficientes de su identidad

ADMINISTRACIÓN
DE JUSTICIA

Firmado por: [REDACTED]

Fecha: 16/06/2026 15:25

Doc. garantizado con firma electr. URL verificación:
https://administracionelectronica.navarra.es/SCDD_Web/Index.html

CSV: 3120142001-699c0a1b0891a3cc7074336e9caea305ChM0AQ==

como para no creer que estaba siendo víctima de un fraude en ese preciso momento.

Y en tal sentido se han venido a pronunciar no sólo numerosos tribunales de la jurisprudencia menor, sino también nuestra propia Audiencia Provincial, por ejemplo en sentencia 223/2023 de 9 de marzo, cuando indica que *En tal escenario, la operación no se encuentra completamente "autenticada" en términos de la LSP, porque falta la certificación de la identidad del usuario ordenante de la operación. No resulta suficiente, por sí solo, haber completado los mecanismos reforzados de autenticación establecidos por la entidad, debido a que si no se han implementado otros sistemas para restringir sólo al usuario el acceso al canal de banca electrónica que autentifica, no puede descansar automáticamente toda la responsabilidad en dicho usuario, dado que al proveedor del servicio de pago le compete la responsabilidad respecto del buen funcionamiento y la seguridad del mismo y es obligación esencial de las entidades prestadoras del servicio de banca on line el dotarse de medidas suficientes que garanticen al usuario la seguridad de las operaciones por lo que, en el supuesto de insuficiencia o mal funcionamiento de las adoptadas, deben ser las entidades bancarias las que asuman las consecuencias derivadas de los fallos de seguridad del sistema. Por ello la previsión legal contempla, como excepción que impide la reclamación del usuario, la posibilidad de fraude o negligencia grave imputable al mismo, con expresa exigencia normativa de que la demostración de tales factores recae en el proveedor: "Corresponderá al proveedor de servicios de pago, incluido, en su caso, el proveedor de servicios de iniciación de pagos, probar que el usuario del servicio de pago cometió fraude o negligencia grave" (art. 44.3 LSP).*

Criterio que también ha reiterado por ejemplo en sentencias nº 702/2024 de 27 de mayo , 1217/2024 de 18 de octubre, 141/2024 de 29 de enero o 817/2025 de 30 de mayo.

TERCERO.- Costas





De conformidad con el artículo 394.1 de la LECivil las costas se imponen expresamente a la parte demandada.

Vistos los preceptos legales citados y demás de pertinente y general aplicacion

FALLO

Se **ESTIMA, INTEGRAMENTE**, la demanda formulada por [REDACTED] contra BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA S.A y en consecuencia, se CONDENA a la demandada a abonar a la parte actora la cantidad de **SIETE MIL ONCE EUROS (7.011 €)**, con más los intereses correspondientes, con expresa condena en costas a la parte demandada.

Notifíquese esta resolución a las partes personadas, haciéndoles saber que contra la misma cabe interponer **RECURSO DE APELACIÓN**, ante la A. PROVINCIAL DE NAVARRA, por escrito y dentro del plazo de VEINTE DÍAS contados desde el siguiente a su notificación, debiendo acompañar copia de la presente resolución.

La admisión de dicho recurso precisará que, al interponerse el mismo, se haya consignado como depósito 50 euros en la Cuenta de Depósitos y Consignaciones de dicho tribunal con indicación de "recurso de apelación", mediante imposición individualizada, y que deberá ser acreditado, de acuerdo a la D. A. decimoquinta de la LOPJ. No se admitirá a trámite ningún recurso cuyo depósito no esté constituido.

Así por esta mi sentencia, de la que se expedirá testimonio para su unión a los autos, lo pronuncio, mando y firmo.

Doc. garantizado con firma electr. URL verificación:
https://administracionelectronica.navarra.es/SCDD_Web/Index.html

CSV: 3120142001-699c0a1b0891a3cc7074336e9caea305ChM0AQ==

Fecha: 16/06/2026 15:25

Firmado por: [REDACTED]





Firmado por: [Redacted]	
Doc. garantizado con firma electr. URL verificación: https://administracionelectronica.navarra.es/SCDD_Web/Index.html	Fecha: 16/06/2026 15:25
CSV: 3120142001-699c0a1b0891a3cc7074336e9caea305ChM0AQ==	

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 tutela o 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.

