

GUÍA PRÁCTICA DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR BANCARIO

Efectos de la Sentencia del TJUE (Asunto C-70/25) frente al 'Phishing' y Ciberestafas

Punto Clave para el Consumidor: Si has sido víctima de una estafa digital (*phishing*, *smishing* o suplantación de identidad), tu banco está obligado a **devolverte el dinero de forma inmediata**. La justicia europea ha dictaminado que la entidad no puede denegar el reembolso acusándote de haber entregado tus claves o de haber actuado de forma imprudente.

1. El Cambio Radical: Reembolso Primero, Discusión Después

El pasado 15 de octubre de 2026, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) dictó la trascendental sentencia en el **Asunto C-70/25 (Tukowiecka)**, interpretando el artículo 73.1 de la Directiva europea de servicios de pago (PSD2). La sentencia resuelve el conflicto habitual entre los usuarios estafados y las entidades bancarias.

Hasta ahora, ante una transferencia no autorizada, muchas entidades rechazaban la devolución alegando que la víctima había incurrido en 'negligencia grave' al introducir sus contraseñas en webs falsas, obligando al usuario a contratar abogados e ir a juicio para reclamar sus ahorros. El TJUE declara ilegal esta conducta.

2. Los 4 Principios Fundamentales fijados por el TJUE

- **Reembolso Inmediato Obligatorio:** El banco debe abonar el importe sustraído antes del final del siguiente día hábil tras recibir la notificación del cliente.
- **La negligencia no justifica retener los fondos:** Sospechar que el usuario actuó con descuido no equivale a sospechar que ha cometido un fraude. La alegación de negligencia no excusa el pago inicial.
- **Inversión de la carga procesal:** El cliente ya no tiene que demandar al banco. Si la entidad considera que el usuario fue negligente grave, debe devolver el dinero primero y posteriormente ser el banco quien demande al usuario en el juzgado.
- **Única excepción (Autofraude):** La única causa legal para suspender la devolución es que el banco tenga indicios de que el propio cliente cometió un delito (autofraude) y lo notifique por escrito a las autoridades.

Comparativa Práctica: Antes vs. Después de la Sentencia del TJUE

Situación	Antes de la Sentencia	Con la Sentencia del TJUE
Actuación tras notificación	El banco bloqueaba el caso acusando al cliente de imprudente.	Reembolso automático al día hábil siguiente.
Uso de claves facilitadas	Servía de excusa automática para denegar el reintegro.	No exime al banco de la obligación de reembolso inmediato.

Situación	Antes de la Sentencia	Con la Sentencia del TJUE
Iniciativa en los Tribunales	El usuario debía pagar abogados y demandar a la entidad.	El banco debe pagar primero y demandar él al cliente si quiere.
Prueba de negligencia	Se daba por supuesta en contra del consumidor.	Carga de la prueba exclusiva sobre la entidad financiera.

3. ¿Cuándo existe 'Negligencia Grave'?

La negligencia grave no está detallada expresamente en las leyes, sino que los tribunales la delimitan analizando la figura del **usuario medio**. Un simple descuido o un error propiciado por un engaño sofisticado (como una web o SMS idénticos a los del banco) **no constituye negligencia grave**.

Dado que los ciberdelincuentes utilizan técnicas sumamente elaboradas de suplantación, resulta jurídicamente impredecible y muy complejo para el banco probar que el usuario actuó con una temeridad flagrante. Por ello, el riesgo operacional del entorno digital corresponde a las entidades bancarias.

4. Hoja de Ruta Paso a Paso ante un Fraude Bancario

- **Paso 1: Notificación e Inmovilización Inmediata.** En el momento en que detectes el fraude, contacta inmediatamente con la entidad para bloquear tarjetas, claves y accesos.
- **Paso 2: Presentación de Denuncia Policial.** Acude a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para interponer denuncia formal especificando la fecha, importe y modus operandi.
- **Paso 3: Reclamación Formal de Devolución.** Presenta un escrito ante el Servicio de Atención al Cliente (SAC) invocando la Sentencia del TJUE C-70/25 y el Art. 73.1 de la Directiva PSD2.
- **Paso 4: Plazo de Pago.** Exige el ingreso del dinero sustraído antes de finalizar el día hábil siguiente a tu notificación.

5. Modelo Orientativo de Escrito de Reclamación al Banco

A/A SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE [NOMBRE DE LA ENTIDAD]

Por la presente, D./Dña. [NOMBRE Y APELLIDOS], con DNI [NÚMERO], formuló RECLAMACIÓN FORMAL relativa a la operación no autorizada efectuada en mi cuenta el pasado [FECHA] por importe de [CANTIDAD] €.

Habiendo notificado inmediatamente dicho fraude y aportando copia de la correspondiente denuncia policial, les requiero para que procedan al **REEMBOLSO INMEDIATO** del citado importe, conforme a lo dispuesto en el artículo 73.1 de la Directiva (UE) 2015/2366 (PSD2) y a la vinculante doctrina sentada por el **Tribunal de Justicia de la Unión Europea en su Sentencia de 15 de octubre de 2026 (Asunto C-70/25)**.

Les recuerdo que, según el TJUE, la mera alegación de negligencia o entrega de credenciales no exonera a la entidad de su obligación legal de devolución inmediata, debiendo reingresar los fondos antes del final del siguiente día hábil.