mediadores
Consejo Regional de Castilla-La Mancha

INFORMACIÓN DE INTERÉS PARA LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

El TJUE obliga a los bancos a devolver a las personas consumidoras el dinero sustraído por ‘phishing’

Sentencia asunto C-70/25 [Tukowiecka]

Se informa de que TJUE ha dictado la sentencia obligando a que el proveedor de servicios de pago del ordenante le devuelva de inmediato el importe de la operación no autorizada y, en su caso, restablezca en la cuenta de pago en la cual se haya adeudado el importe el estado que habría existido de no haberse efectuado la operación de pago no autorizada.

Afirma el TJUE que Directiva 2015/2366 obliga a que el proveedor de servicios de pago del ordenante debe devolver a este el importe de una operación de pago no autorizada de inmediato y, en cualquier caso, a más tardar al final del día hábil siguiente a aquel en el que haya observado o se le haya notificado la operación.

Y derivado de lo anterior, un proveedor de servicios de pago no puede negarse a devolver inmediatamente a un ordenante el importe de una operación de pago no autorizada por entender que dicho ordenante hizo posible tal operación al cometer una negligencia grave.

Esto es aplicable a los casos de phishing; vishing; smishing; quishing.

No obstante, la Directiva solo prevé una excepción a la obligación de devolución inmediata, a saber, el supuesto en el que el proveedor de servicios de pago tenga motivos razonables para sospechar la existencia de fraude y comunique dichos motivos por escrito a la autoridad nacional pertinente.

Pueden consultar la Sentencia en el siguiente link:

Consultar sentencia del TJUE (asunto C-70/25) →