

SECCIÓN CIVIL DEL TRIBUNAL DE INSTANCIA DE MADRID. PLAZA N° 51

Calle Rosario Pino 5 , Planta 3 - 28020

Tfno: 914438988

Fax: 915428118

juzpriminstancia051madrid@madrid.org

42020310

NIG: 28.079.00.2-2025/0379137

Procedimiento: Procedimiento Ordinario 1918/2025

Materia: Obligaciones

Demandante: D./Dña. FERNANDO

PROCURADOR D./Dña. ANA MARÍA

Demandado: BANKINTER, S.A. (MADRID)

PROCURADOR D./Dña. ANA

SENTENCIA N° 107/2026

Lugar: Madrid

Fecha: trece de marzo de dos mil veintiséis

VISTOS por mí, ILMA.SRA. DÑA MARÍA LUISA GARCÍA MORENO, Magistrada Titular de la Plaza 51 del Tribunal de Instancia de Madrid, sección civil, los presentes autos de juicio ordinario, seguidos en este órgano con el número 1918/2025, a instancias de D. FERNANDO, representado por el/la Procurador/a de los Tribunales DÑA ANA MARÍA, bajo la dirección letrada de D. PABLO ÁLVAREZ PÉREZ, contra BANKINTER S.A., representada por la Procuradora de los Tribunales DÑA ANA, bajo la dirección letrada de DÑA ISABEL, en reclamación de cantidad por incumplimiento de contrato, y

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO. - Con fecha 14 de octubre de 2025 tuvo entrada en este órgano demanda promovida por la Procuradora de los Tribunales DÑA ANA MARÍA, en la referida representación y contra la demandada citada, en la que alegaba:

Que su mandante, a las 19:31 horas del día 4 de junio de 2025, recibió en su teléfono móvil un SMS con identificación de BANKINTER en el que se reseñaba el siguiente texto; “su código para autorizar la transferencia de 4.989,98 EUR es 683093. Si no lo reconoce, acceda de inmediato a <http://es.-bankinteravisos.com>”.

Que, no reconociéndose la transacción reseñada, se contactó con el SAC de BANKINTER por teléfono, no siendo posible dicho extremo al no dar señal/comunicar, recibiendo de forma inmediata llamada con identificador de BANKINTER a través de WhatsApp, en la que un interlocutor, que se identificó como gestor de ciberseguridad de dicha entidad bancaria, y disponiendo de distintos datos personales de su mandante,



instó a éste a seguir sus instrucciones con el fin de salvaguardar sus fondos y anular la operación en curso, esto es, la supuesta transferencia referida en el SMS. Dicho interlocutor creó una sensación de urgencia y necesidad, logrando que su representado, bajo engaño y manipulación, realizara hasta 4 transferencias no consentidas y fraudulentas a distintas cuentas bancarias sin su conocimiento, autorización o consentimiento, por importe de 54.805,74 euros.

Que dichas transferencias lo fueron por importe de 15.000,00 euros (a CAIXABANK), 20.000,00 euros (a BANCO BIG), 5.000,00 euros (a CAIXABANK) y 14.805,74 euros (a MYINVESTOR) Significándose que la transferencia por importe de 20.000,00 euros (a BANCO BIG) pudo ser retrocedida como errónea, (fecha valor 10.6.25, cuando habría de ser como tarde el 5.6.25/fecha adeudo, conforme artículo 45.1 RDL 19/2018) resultando finalmente la cantidad defraudada de 34.805,74 euros.

Que, de forma casi inmediata, se puso en conocimiento del SAC de BANKINTER dicho extremo, remitiendo a que habría de plantearse la correspondiente denuncia para dar curso al retroceso de los cargos no reconocidos, ya que no fueron efectuados por su parte.

SEGUNDO. - Por decreto de 21 de octubre de 2025 se admitió a trámite la demanda, acordando emplazar a la parte demandada, con traslado de la demanda y documentación acompañados, para que la contestaran en el plazo de veinte días hábiles, con las prevenciones legales.

TERCERO. - Con fecha 18 de noviembre de 2025 la demandada contestó a la demanda, interesando la suspensión del procedimiento por prejudicialidad penal.

Sobre el fondo del asunto, alegaba que no nos encontramos ante operaciones no autorizadas, todo lo contrario, a pesar de que el demandante diera acceso remoto a su ordenador, las transferencias fueron realizadas con su consentimiento, autorizando las mismas el propio Sr. desde su dispositivo y banca online, con los códigos SMS OTP que recibió en su teléfono móvil asociado a la banca online.

Que debe poner de manifiesto la nula intervención de su representada en lo sucedido y la elusión de responsabilidades que se produce por parte de la demandante, quien autorizó y ejecutó de forma voluntaria las transferencias que ahora reclama.

Que el demandante concedió acceso remoto a los terceros a su ordenador, a su banca online y da su consentimiento para que se realicen las cuatro transferencias objeto de litis.

Que el Sr. actuó con grave negligencia a la hora de guardar y custodiar sus credenciales de seguridad, así como al haber consentido que terceras personas accedieran desde su ordenador a su banca online para realizar cuatro transferencias. No cabe duda de que su actuación se aparta radicalmente de lo que cabría esperar de un consumidor medio, sin realizar ni una sola comprobación previa ni tomar ninguna precaución al respecto, fue gravemente negligente y ello hace que sea el único responsable del perjuicio sufrido

Que el presente supuesto no es el típico caso de phishing, en el que el estafador



que los WhatsApp vinieron precedidos de un mensaje de SMS , aparentemente del banco, y el supuesto gestor de ciberseguridad era conocedor de datos personales del actor, a lo que cabe añadir, en línea con la STS mencionada, que "el que un tercero hubiera podido acceder a las claves de acceso a la banca digital del demandante no supone per se que haya incurrido en negligencia alguna, pudiendo existir múltiples explicaciones, muchas de las cuales resultan difícilmente atribuibles a título de negligencia, y menos aún, de negligencia grave".

CUARTO. - En definitiva, no se ha probado una negligencia grave en la actuación de la actora. La negligencia que se exige en el usuario para que quede neutralizada la responsabilidad del proveedor de pagos ha de ser grave, es decir, no resulta suficiente con que dejara de observar una diligencia extrema.

Como señala la *STC 10/2015*, "La negligencia grave supone una falta de la diligencia más elemental que consiste en no hacer lo que todos hacen."

O, según la *STC 10/2015*, "En interpretación de directiva 2015/2366, la negligencia que hace responder al cliente es la que se deriva de una conducta caracterizada por un grado significativo de falta de diligencia, lo que supone que la misma surge o se produce por iniciativa del usuario, no como consecuencia del engaño al que haya podido ser inducido por un delincuente profesional. Como parámetro del actuar negligente también cabrá acudir al art. 1.104 CC, que exige la diligencia asociada a la naturaleza de la obligación y a las circunstancias personales, de tiempo y lugar. Ello destacándose la complejidad y grado de perfección que presenta en la actualidad el método de "phishing", de difícil detección por persona de formación media, así como el deber de la proveedora del servicio de dotarse de tecnología suficiente y adecuada, con exigencia de medidas implantadoras activas, sin entenderse suficientes avisos generales o en página web de mero carácter informativo o divulgativo".

La entidad bancaria debió activar un mayor sistema mayor de seguridad, dado el número de transferencias y el escaso tiempo en que se producen. Ello debió de provocar que saltasen las alarmas de fraude, sin que ello ocurriera.

QUINTO. - Son de aplicación el artículo 1.100 y 1.108 del CC en materia de intereses y el artículo 394.1º de la Ley de Enjuiciamiento Civil en materia de costas procesales.

Vistos los artículos citados y demás de general y pertinente aplicación y administrando Justicia en virtud de la autoridad conferida por la Constitución española en nombre de S.M. el Rey,

FALLO

Que, estimando la demanda formulada por D. FERNANDO *[Nombre]*, representado por el/la Procurador/a de los Tribunales DÑA ANA *[Nombre]*, bajo la dirección letrada de D. PABLO ÁLVAREZ PÉREZ, contra BANKINTER S.A., representada por la Procuradora de los



Tribunales DÑA ANA
IS/

bajo la dirección letrada de DÑA
debo CONDENAR y CONDENO a la demandada
a abonar a la actora la suma de 34.805,74 euros, más intereses legales desde la
interpelación judicial, y con expresa imposición de las costas causadas a la parte
demandada.

Contra la presente resolución cabe interponer recurso de APELACIÓN en el
plazo de VEINTE DIAS, ante la Ilma. Audiencia Provincial de Madrid, para su
resolución (artículos 458 y siguientes de la L.E.Civil), previa constitución de un
depósito de 50 euros, en la cuenta 2545-0000-04-1918-25 de este Órgano.

Si las cantidades van a ser ingresadas por transferencia bancaria, deberá
ingresarlas en la cuenta número IBAN ES55 0049 3569 9200 0500 1274, indicando en
el campo beneficiario Sección Civil del Tribunal de Instancia de Madrid. Plaza nº 51, y
en el campo observaciones o concepto se consignarán los siguientes dígitos 2545-0000-
04-1918-25

Así por esta sentencia lo pronuncio, mando y firmo.

El/la Juez/Magistrado/a Juez

PUBLICACIÓN: Firmada la anterior resolución es entregada en esta Secretaría
para su notificación, dándose publicidad en legal forma, y se expide certificación literal
de la misma para su unión a autos. Doy fe.

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 a 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.

