

COMENTARIOS DE JURISPRUDENCIA

LOS EFECTOS DEL RETRASO INJUSTIFICADO EN LA COMUNICACIÓN DE OPERACIONES BANCARIAS NO AUTORIZADAS, TRAS LA STJUE, ASUNTO C-665/2023, DE 1 DE AGOSTO DE 2025



**DIEGO FIERRO
RODRÍGUEZ**

Letrado de la Administración de Justicia |
Experto Universitario por la UNED

I. Introducción

El marco normativo que regula las operaciones de pago no autorizadas en la Unión Europea, estructurado principalmente en torno a la Directiva 2007/64/CE, configura un sistema jurídico diseñado para equilibrar la protección de los usuarios de servicios de pago con las responsabilidades impuestas a los proveedores de dichos servicios. En este contexto, la obligación de notificar sin demora injustificada cualquier operación no autorizada se presenta como un pilar esencial para garantizar la seguridad jurídica, promover la confianza en los instrumentos electrónicos de pago y mitigar los riesgos asociados a su uso indebido.

La Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 1 de agosto de 2025, dictada en el asunto

C-665/2023, resuelve cuestiones prejudiciales planteadas por el Tribunal de Casación de Francia en un litigio entre un usuario, IL, y la entidad financiera Veracash SAS, ofreciendo una interpretación detallada de los artículos 56, 58, 60 y 61 de la directiva. Esta sentencia establece que el retraso deliberado o por negligencia grave en la notificación de operaciones no autorizadas puede privar al usuario de su derecho a obtener la rectificación de dichas operaciones, incluso si la notificación se realiza dentro del plazo máximo de trece meses desde la fecha del adeudo. Lo anterior me sugiere que el análisis de esta problemática debe abordar no solo las implicaciones jurídicas, sino también las económicas, sociales y éticas derivadas del incumplimiento de esta obligación, así como las tensiones inherentes al equilibrio entre la diligencia exigible al usuario y las responsabilidades del proveedor.

La relevancia del asunto C-665/2023 trasciende el caso particular, ya que pone de manifiesto la necesidad de armonizar las expectativas de protección del consumidor con los incentivos para una actuación diligente en un contexto donde los fraudes bancarios son cada vez más sofisticados. La Directiva 2007/64/CE, aplicable al

momento de los hechos del litigio, busca no solo proteger a los usuarios frente a operaciones no autorizadas, sino también garantizar que los proveedores de servicios de pago puedan implementar medidas preventivas para limitar las pérdidas derivadas de tales operaciones. La sentencia subraya que la obligación de notificación inmediata no es un simple formalismo, sino un mecanismo preventivo que permite al proveedor actuar con celeridad, como el bloqueo de un instrumento de pago comprometido. Considero que esta exigencia refleja una ponderación legislativa que busca equilibrar los intereses de ambas partes, pero plantea desafíos interpretativos cuando el usuario, aun notificando dentro del plazo de trece meses, incurre en un retraso que podría considerarse desleal. Este retraso, especialmente cuando es deliberado o gravemente negligente, puede tener consecuencias significativas, no solo en términos de responsabilidad jurídica, sino también en la confianza que los usuarios depositan en el sistema financiero.

El caso de IL, quien denunció retiradas no autorizadas realizadas entre marzo y mayo de 2017 pero notificó a Veracash SAS con un retraso de casi dos meses, ilustra la complejidad de determinar cuándo un retraso es injustificado y cómo afecta los derechos del usuario. La sentencia del Tribunal de Justicia clarifica que el plazo de trece meses no exime al usuario de la obligación de actuar con diligencia inmediata, lo que sugiere que el legislador europeo priorizó la celeridad como un medio para minimizar los daños. Ello me obliga a deducir que el análisis debe profundizar en las consecuencias de este retraso desleal, entendido como una conducta que, por acción u omisión grave, frustra los objetivos preventivos de la directiva. Además, el pronunciamiento judicial destaca la importancia de evaluar las circunstancias específicas de cada caso, lo que otorga a los tribunales nacionales un margen de apreciación para determinar si el retraso constituye una negligencia grave o una actuación deliberada, lo que a su vez plantea cuestiones sobre la proporcionalidad de las sanciones impuestas al usuario.

La Directiva 2007/64/CE no solo establece un marco para la asignación de responsabilidades, sino que también refleja un compromiso con la protección del consumidor en un mercado financiero cada vez más complejo. La sentencia del Tribunal de Justicia, al

interpretar las disposiciones de la directiva, refuerza la idea de que la diligencia del usuario es una condición indispensable para activar los mecanismos de protección previstos, pero también introduce matices que evitan una aplicación excesivamente rigorista. En este sentido, el análisis de las implicaciones del retraso desleal debe considerar no solo las disposiciones legales, sino también los principios generales del derecho europeo, como la proporcionalidad y la buena fe, que subyacen en la regulación de los servicios de pago. Esta aproximación integral permite comprender cómo el retraso en la notificación puede erosionar la confianza en el sistema financiero, al tiempo que subraya la necesidad de un equilibrio entre la protección del usuario y la seguridad jurídica del proveedor.

II. El marco normativo de la Directiva 2007/64/CE

La Directiva 2007/64/CE, sobre servicios de pago en el mercado interior, constituye un cuerpo normativo exhaustivo que regula las relaciones entre los usuarios de servicios de pago y los proveedores de dichos servicios, con un enfoque particular en la prevención y resolución de operaciones no autorizadas. Los artículos 56, 58, 60 y 61 de la directiva establecen un régimen de responsabilidad que articula las obligaciones de notificación del usuario, las responsabilidades del proveedor y los mecanismos de rectificación en caso de operaciones fraudulentas. El artículo 56, apartado 1, letra b), impone al usuario la obligación de notificar sin demoras indebidas cualquier extravío, robo, sustracción o utilización no autorizada de un instrumento de pago, lo que refleja la intención del legislador europeo de promover una respuesta inmediata para mitigar los riesgos de fraude. Por su parte, el artículo 58 establece que el usuario solo podrá obtener la rectificación de una operación no autorizada si notifica sin tardanza injustificada y, en todo caso, dentro de los trece meses siguientes a la fecha del adeudo, siempre que el proveedor haya cumplido con sus obligaciones de información conforme al título III de la directiva. Este doble requisito temporal (notificación inmediata y plazo máximo de trece meses) busca conciliar la necesidad de celeridad con la flexibilidad necesaria para que los usuarios, especialmente los consumidores, puedan

ejercer sus derechos sin verse penalizados por circunstancias excepcionales.

La Sentencia del Tribunal de Justicia dictada en el asunto C-665/2023 ofrece una interpretación clarificadora de estas disposiciones, destacando que el incumplimiento de la notificación sin tardanza injustificada puede privar al usuario de su derecho a la rectificación, incluso si la notificación se realiza dentro del plazo de trece meses. Esta interpretación subraya que el plazo máximo de trece meses no es una autorización para demorar la notificación, sino un límite destinado a garantizar la seguridad jurídica tanto para el usuario como para el proveedor. El artículo 60, que obliga al proveedor a devolver de inmediato el importe de una operación no autorizada, está subordinado al cumplimiento de las exigencias del artículo 58, lo que implica que la falta de diligencia del usuario puede eximir al proveedor de esta obligación. Por otro lado, el artículo 61 introduce excepciones que responsabilizan al usuario en casos de fraude o negligencia grave, pero matiza que estas excepciones solo operan cuando el retraso en la notificación es deliberado o constituye un incumplimiento patente de la obligación de diligencia. Lo anterior me sugiere que la directiva busca un equilibrio entre la protección del consumidor y la necesidad de incentivar una actuación diligente, evitando que los usuarios puedan eludir su responsabilidad mediante notificaciones tardías, pero dentro del plazo máximo.

El considerando 31 de la directiva refuerza esta interpretación al enfatizar que la notificación inmediata tiene como finalidad reducir los riesgos y consecuencias de las operaciones no autorizadas, lo que refleja un enfoque preventivo que prioriza la celeridad en la respuesta del usuario. Este objetivo preventivo se ve complementado por el considerando 32, que destaca la importancia de limitar la responsabilidad del usuario a un importe máximo de 150 euros en casos de extravío o robo del instrumento de pago, salvo que haya actuado con fraude o negligencia grave. La sentencia del Tribunal de Justicia matiza que, en casos de operaciones derivadas de un instrumento de pago extraviado, robado o utilizado sin autorización, la privación del derecho a la rectificación solo opera si el retraso en la notificación es deliberado o gravemente negligente, lo que introduce un elemento de

proporcionalidad que protege al usuario frente a sanciones desmesuradas. Entiendo que esta interpretación refleja la intención del legislador europeo de promover la confianza en los instrumentos de pago electrónicos, al tiempo que garantiza que los proveedores puedan implementar medidas efectivas para prevenir fraudes.

La Directiva 2007/64/CE también establece un marco flexible que permite a los Estados miembros adoptar normas más protectoras para los consumidores, conforme al considerando 34. Esta flexibilidad reconoce la diversidad de contextos nacionales y busca fomentar la confianza en el uso de instrumentos electrónicos de pago. En el caso francés, el Código Monetario y Financiero incorpora estas disposiciones, pero la sentencia del Tribunal de Justicia subraya que su interpretación debe ser coherente con la directiva para garantizar una aplicación uniforme en el mercado interior. Considero que este enfoque armonizado es crucial para evitar disparidades que podrían socavar la confianza en el sistema financiero europeo, al tiempo que destaca la importancia de evaluar las circunstancias específicas de cada caso para determinar si el retraso en la notificación constituye una negligencia grave. La interacción entre los artículos 56, 58, 60 y 61, interpretada a la luz de la sentencia, ofrece un marco jurídico robusto que equilibra los intereses de las partes involucradas, promoviendo tanto la seguridad jurídica como la protección del consumidor.

III. Implicaciones del retraso desleal en la notificación

El retraso desleal en la notificación de operaciones no autorizadas, entendido como aquel motivado por una conducta deliberada o una negligencia grave, tiene profundas implicaciones jurídicas, económicas y sociales que trascienden el ámbito estrictamente legal. Desde una perspectiva jurídica, el artículo 61, apartado 2, de la Directiva 2007/64/CE establece que el usuario soportará todas las pérdidas derivadas de operaciones no autorizadas si estas son consecuencia de su actuación fraudulenta o de un incumplimiento deliberado o gravemente negligente de sus obligaciones, incluida la de notificación inmediata. La Sentencia del Tribunal de Justicia

dictada en el asunto C-665/2023 precisa que este incumplimiento debe ser patente, es decir, debe reflejar una desatención manifiesta a la diligencia exigible, lo que protege al usuario frente a interpretaciones excesivamente rigoristas que podrían imponerle una responsabilidad desproporcionada. En el caso de IL, quien denunció retiradas no autorizadas realizadas entre el 30 de marzo y el 17 de mayo de 2017 pero notificó a Veracash SAS el 23 de mayo de 2017, los tribunales franceses de primera y segunda instancia consideraron que esta demora de casi dos meses incumplía la obligación de notificación inmediata, privando a IL de su derecho a la rectificación. Sin embargo, el Tribunal de Casación planteó cuestiones prejudiciales para determinar si esta interpretación era compatible con la directiva, especialmente considerando que la notificación se realizó dentro del plazo de trece meses.

La respuesta del Tribunal de Justicia introduce un matiz crucial al condicionar la privación del derecho a la devolución a un retraso deliberado o gravemente negligente, lo que implica que no cualquier demora justifica la denegación de la rectificación. Esta interpretación refleja el principio de proporcionalidad, que busca evitar sanciones excesivas al usuario mientras incentiva una actuación diligente. Desde un punto de vista económico, el retraso desleal puede agravar las pérdidas tanto para el usuario como para el proveedor, ya que la notificación tardía impide al proveedor tomar medidas inmediatas, como el bloqueo del instrumento de pago, lo que puede permitir la realización de operaciones fraudulentas adicionales. En el caso de IL, las retiradas diarias durante casi dos meses sugieren que una notificación más temprana podría haber limitado el daño, lo que resalta la importancia del objetivo preventivo de la directiva. Ello me obliga a deducir que la exigencia de notificación inmediata no solo protege al proveedor, sino que también beneficia al usuario al reducir el alcance de las pérdidas potenciales, al tiempo que plantea la necesidad de evaluar cuidadosamente las circunstancias que rodean el retraso.

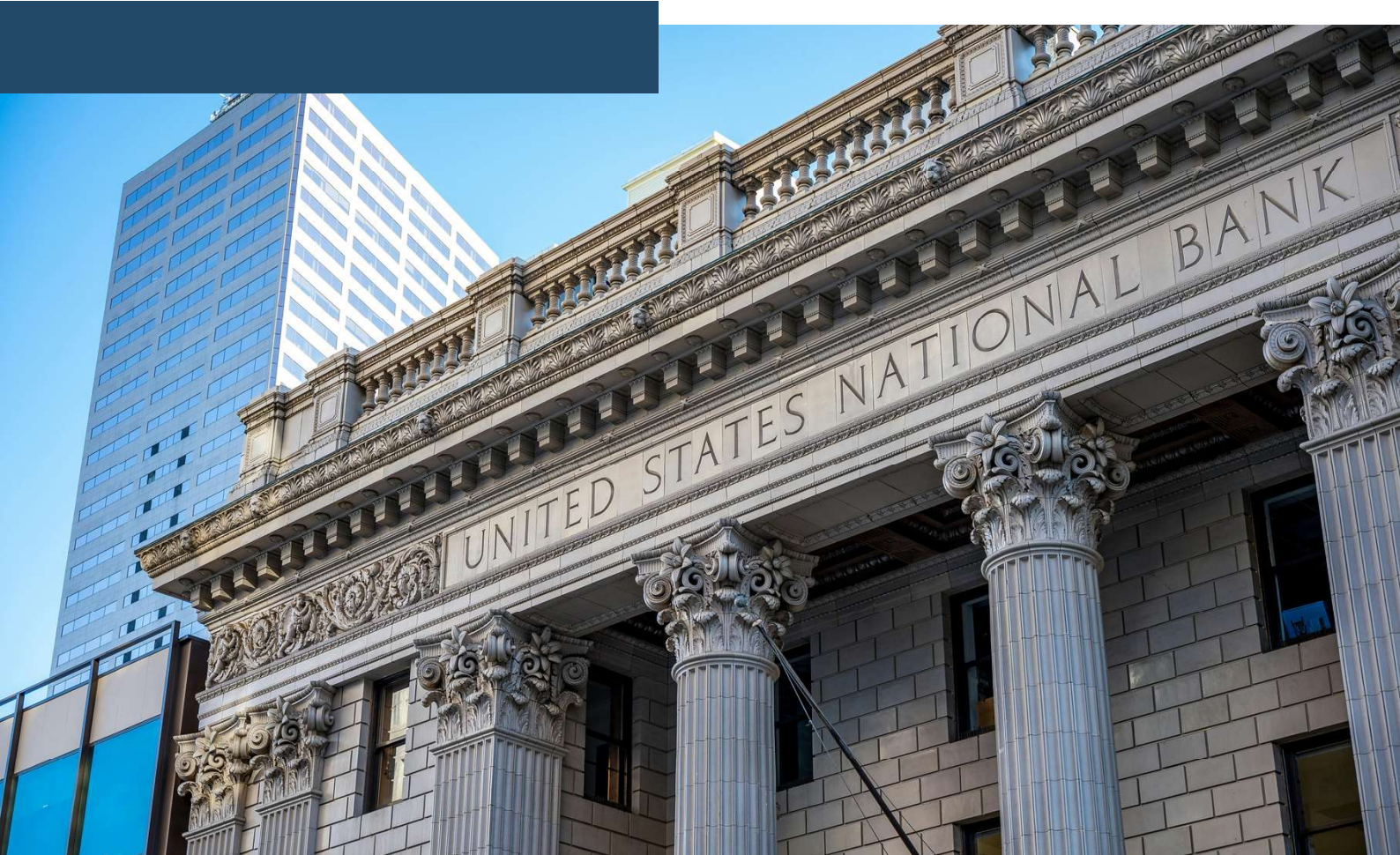
Desde una perspectiva social, el retraso desleal en la notificación puede erosionar la confianza en el sistema financiero, ya que los usuarios podrían percibir que las consecuencias de un fraude recaen

desproporcionadamente sobre ellos. La sentencia del Tribunal de Justicia mitiga este riesgo al limitar la privación del derecho a la devolución a los casos de retraso reprochable, lo que refuerza la protección del consumidor. Además, la sentencia subraya que, en casos de operaciones sucesivas, la privación del derecho se limita a aquellas operaciones cuya notificación se retrasó de manera deliberada o gravemente negligente, lo que introduce un elemento de equidad en la asignación de responsabilidades. Considero que esta aproximación es esencial para mantener la confianza en los instrumentos de pago electrónicos, especialmente en un contexto donde los fraudes financieros son cada vez más frecuentes. La evaluación de la negligencia grave debe considerar factores como la accesibilidad de los medios de notificación, la frecuencia de las operaciones no autorizadas y las condiciones personales del usuario, lo que otorga a los tribunales nacionales un margen de apreciación significativo para determinar la responsabilidad.

La interacción entre los principios de diligencia, proporcionalidad y buena fe en el marco de la Directiva 2007/64/CE sugiere que el retraso desleal no debe ser evaluado de manera aislada, sino en el contexto de las circunstancias específicas del caso. En el asunto C-665/2023, la alegación de IL de no haber recibido la tarjeta de pago plantea una cuestión adicional sobre la responsabilidad del proveedor en el envío del instrumento, conforme al artículo 57, apartado 2, de la directiva. Si se demostrara que el instrumento nunca llegó al usuario, el proveedor podría ser responsable de las pérdidas, lo que resalta la importancia de una evaluación cuidadosa de los hechos por parte del tribunal nacional. Esta complejidad pone de manifiesto que el retraso desleal no es un concepto unívoco, sino que requiere un análisis contextual que equilibre los intereses de las partes y promueva la seguridad jurídica en el mercado de servicios de pago.

IV. La carga de la prueba y la protección del consumidor

El régimen de responsabilidad establecido por la Directiva 2007/64/CE asigna un papel central a la distribución de la carga de la prueba en casos de



operaciones no autorizadas, lo que refleja la intención del legislador europeo de proteger al consumidor sin menoscabar la seguridad jurídica del proveedor. El artículo 59, apartado 1, establece que corresponde al proveedor de servicios de pago demostrar que la operación fue autenticada, registrada correctamente y no afectada por fallos técnicos, lo que constituye una presunción favorable al usuario. Esta disposición alivia al usuario de la difícil tarea de probar la falta de autorización, lo que refuerza la protección del consumidor en un contexto donde los fraudes financieros pueden ser difíciles de detectar. Sin embargo, la Sentencia del Tribunal de Justicia dictada en el asunto C-665/2023 precisa que esta presunción no exime al usuario de su obligación de notificar sin tardanza injustificada, ya que el incumplimiento de esta obligación puede alterar el equilibrio de responsabilidades establecido por la directiva. Entiendo que esta interacción entre la carga de la prueba y la obligación de notificación refleja un enfoque equilibrado que busca fomentar la confianza en los servicios de pago electrónicos mientras incentiva la diligencia del usuario.

El artículo 61, apartado 4, de la directiva refuerza esta

protección al establecer que, salvo en casos de fraude, el usuario no será responsable de las pérdidas derivadas de operaciones realizadas tras la notificación del extravío o robo del instrumento de pago. Esta disposición garantiza que, una vez notificado el problema, el proveedor asuma la responsabilidad de prevenir operaciones adicionales, lo que subraya la importancia de los medios de notificación adecuados exigidos por el artículo 57, apartado 1, letra c).

En el caso de IL, la alegación de no haber recibido la tarjeta de pago plantea una cuestión adicional sobre la responsabilidad del proveedor en el envío del instrumento, conforme al artículo 57, apartado 2. Si se demostrara que Veracash SAS no garantizó la entrega segura de la tarjeta, IL podría quedar eximido de responsabilidad, lo que resalta la complejidad de determinar la responsabilidad en casos de retraso en la notificación. La sentencia del Tribunal de Justicia subraya que la evaluación de la negligencia grave debe considerar todas las circunstancias del caso, conforme al considerando 33, lo que otorga a los tribunales nacionales un margen de apreciación significativo para determinar si el retraso justifica la privación del derecho a la devolución.

La protección del consumidor en el marco de la Directiva 2007/64/CE también se ve reforzada por el considerando 34, que permite a los Estados miembros adoptar normas más favorables al usuario, como la reducción de su responsabilidad en ausencia de fraude. Esta flexibilidad reconoce la diversidad de contextos nacionales y busca promover la confianza en el uso de instrumentos electrónicos de pago. En el contexto francés, el Código Monetario y Financiero incorpora estas disposiciones, pero la sentencia del Tribunal de Justicia subraya que su interpretación debe ser coherente con la directiva para garantizar una aplicación uniforme en el mercado interior. Lo anterior me sugiere que la carga de la prueba y la obligación de notificación forman un sistema interconectado que busca proteger al consumidor sin imponer responsabilidades desproporcionadas al proveedor. La sentencia del Tribunal de Justicia, al limitar la privación del derecho a la devolución a los casos de retraso deliberado o gravemente negligente, introduce un elemento de proporcionalidad que evita sanciones excesivas al usuario, al tiempo que refuerza la importancia de una actuación diligente.

La interacción entre estos principios pone de manifiesto la complejidad de los casos de operaciones no autorizadas, especialmente cuando se alega un retraso en la notificación. En el asunto C-665/2023, la demora de IL en notificar las retiradas no autorizadas plantea cuestiones sobre la accesibilidad de los medios de notificación proporcionados por Veracash SAS y sobre las circunstancias personales del usuario, como su capacidad para detectar las operaciones fraudulentas. La sentencia del Tribunal de Justicia destaca que la evaluación de la negligencia grave debe ser contextual, considerando factores como la frecuencia de las operaciones, la claridad de la información proporcionada por el proveedor y las condiciones del usuario. Esta aproximación contextual garantiza que la protección del consumidor no se vea menoscabada por interpretaciones excesivamente formalistas, al tiempo que incentiva a los proveedores a implementar sistemas de notificación eficaces y accesibles.

V. Operaciones sucesivas y el principio de proporcionalidad

El tratamiento de las operaciones no autorizadas sucesivas, como las retiradas diarias en el caso de IL,

constituye uno de los aspectos más relevantes de la Sentencia del Tribunal de Justicia dictada en el asunto C-665/2023. La tercera cuestión prejudicial planteada por el Tribunal de Casación francés buscaba aclarar si un retraso desleal en la notificación priva al usuario de la devolución de todas las operaciones o solo de aquellas cuya notificación se demoró injustificadamente. La respuesta del Tribunal, que limita la privación del derecho a las operaciones específicas afectadas por el retraso deliberado o gravemente negligente, refleja un enfoque proporcional que evita sanciones excesivas al usuario. Este principio de proporcionalidad es fundamental para garantizar que la asignación de responsabilidades sea justa y no menoscabe los derechos del consumidor, especialmente en casos donde las operaciones fraudulentas se prolongan en el tiempo debido a un retraso en la notificación.

El artículo 61, apartado 4, de la Directiva 2007/64/CE establece que, salvo en casos de fraude, el usuario no será responsable de las pérdidas derivadas de operaciones realizadas tras la notificación del extravío o robo del instrumento de pago, lo que implica que una notificación oportuna puede limitar significativamente las pérdidas. En el caso de IL, las retiradas diarias durante casi dos meses sugieren que una notificación inmediata tras la primera operación podría haber permitido a Veracash SAS bloquear la tarjeta, evitando pérdidas adicionales. Sin embargo, la sentencia del Tribunal de Justicia aclara que la privación del derecho a la devolución se limita a las operaciones cuya notificación se retrasó de manera reprochable, lo que introduce un nexo de causalidad entre el comportamiento del usuario y las pérdidas sufridas. Considero que esta interpretación es esencial para evitar que los usuarios sean penalizados por operaciones que no podrían haber evitado, al tiempo que incentiva a los proveedores a implementar sistemas de detección y notificación eficaces.

El principio de proporcionalidad también se ve reforzado por el considerando 34 de la directiva, que permite a los Estados miembros adoptar normas más favorables al consumidor, como la reducción o eliminación de su responsabilidad en ausencia de

fraude. Esta flexibilidad reconoce la diversidad de contextos nacionales y busca fomentar la confianza en los instrumentos de pago electrónicos. En el contexto francés, el Código Monetario y Financiero incorpora estas disposiciones, pero la sentencia del Tribunal de Justicia subraya que su interpretación debe ser coherente con la directiva para garantizar una aplicación uniforme en el mercado interior. La evaluación de la negligencia grave en casos de operaciones sucesivas requiere un análisis detallado de las circunstancias, incluyendo la frecuencia de las operaciones, la accesibilidad de los medios de notificación y las condiciones personales del usuario. Lo anterior me sugiere que el principio de proporcionalidad no solo protege al usuario frente a sanciones desmesuradas, sino que también incentiva a los proveedores a implementar medidas preventivas robustas.

La sentencia del Tribunal de Justicia también destaca la importancia de evaluar cada operación de manera individual, incluso en el contexto de operaciones sucesivas derivadas del mismo instrumento de pago comprometido. Esta aproximación asegura que el usuario no sea penalizado por pérdidas que no pudo evitar, al tiempo que refuerza la responsabilidad del proveedor de garantizar medios adecuados para la notificación, conforme al artículo 57, apartado 1, letra c). En el caso de IL, la alegación de no haber recibido la tarjeta de pago plantea una cuestión adicional sobre la responsabilidad del proveedor en el envío del instrumento, lo que podría eximir al usuario de responsabilidad si se demostrara que el instrumento nunca llegó a su posesión. Esta complejidad pone de manifiesto que el análisis de las operaciones sucesivas requiere un enfoque matizado que equilibre los intereses de las partes y promueva la confianza en el sistema financiero.

V. Conclusiones

La Sentencia del Tribunal de Justicia dictada en el asunto C-665/2023 ofrece una interpretación detallada de las disposiciones de la Directiva 2007/64/CE, destacando que el retraso desleal en la notificación de operaciones bancarias no autorizadas, caracterizado por una conducta deliberada o una negligencia grave, tiene consecuencias significativas en el derecho del usuario a obtener la rectificación de dichas operaciones.

La directiva establece un régimen de responsabilidad que equilibra la protección del consumidor con la necesidad de incentivar la diligencia, exigiendo una notificación sin tardanza injustificada como condición para activar los mecanismos de devolución. La sentencia introduce un matiz crucial al limitar la privación del derecho a la devolución a los casos de retraso reprochable y, en el contexto de operaciones sucesivas, a las pérdidas directamente derivadas de dicho retraso, lo que refleja un enfoque proporcional que evita sanciones excesivas. Este pronunciamiento refuerza la importancia de una actuación diligente por parte del usuario, al tiempo que protege sus derechos frente a interpretaciones excesivamente rigoristas.

La interacción entre los artículos 56, 58, 60 y 61 de la directiva, interpretada a la luz de la sentencia, ofrece un marco jurídico robusto que armoniza la seguridad jurídica con la protección del consumidor. La exigencia de notificación inmediata, respaldada por el considerando 31, busca minimizar los riesgos de fraude, mientras que la limitación de la responsabilidad del usuario en ausencia de fraude o negligencia grave, conforme al artículo 61, garantiza un equilibrio entre los intereses de las partes. La sentencia también subraya la importancia de evaluar las circunstancias específicas de cada caso, lo que otorga a los tribunales nacionales un margen de apreciación para determinar la responsabilidad del usuario. Este enfoque contextual es esencial para mantener la confianza en los instrumentos de pago electrónicos y promover un mercado financiero seguro y eficiente. La relevancia de la sentencia trasciende el caso particular, ya que establece un precedente para la resolución de litigios similares en el ámbito de los servicios de pago. La protección del consumidor, la diligencia del usuario y la responsabilidad del proveedor forman un sistema interconectado que busca garantizar la seguridad jurídica y fomentar la confianza en el sistema financiero. La sentencia del Tribunal de Justicia, al clarificar las consecuencias del retraso desleal, contribuye a una aplicación uniforme de la Directiva 2007/64/CE en el mercado interior, sentando las bases para un enfoque equilibrado que protege a los usuarios sin menoscabar las responsabilidades de los proveedores.