

## **Transferencias no autorizadas o ejecutadas incorrectamente**

---

### **Notificación de operaciones de pago no autorizadas o ejecutadas incorrectamente**

En este epígrafe nos remitimos a lo ya expuesto sobre el particular en el apartado 8.1.6, «Uso no autorizado».

### **Responsabilidad del proveedor de servicios de pago por operaciones de pago no autorizadas**

En este epígrafe nos remitimos a lo ya expuesto sobre el particular en el apartado 8.1.6, «Uso no autorizado».

### **Prueba de la autenticación y ejecución de las operaciones de pago**

En este epígrafe nos remitimos a lo ya expuesto sobre el particular dentro del apartado 8.2.5, «Pagos con tarjeta no autorizados», y en el apartado 8.1.6, «Uso no autorizado».

### **Fraude por Internet**

En aquellos supuestos en los que se denuncia ante el DCMR la realización de transferencias, a través de los servicios de banca online, sin la autorización ni el consentimiento de los titulares de la cuenta —pues, según estos, dichas transferencias habrían sido ordenadas por terceros no autorizados—, estaríamos ante operaciones de pago no autorizadas, reguladas en la normativa de servicios de pago a la que nos venimos refiriendo, que delimitaban, como ya hemos indicado, las consecuencias jurídicas de operaciones de pago no autorizadas o ejecutadas incorrectamente.

Así, cuando las personas legitimadas para operar con cargo a la cuenta no reconozcan su autoría en la operación de pago, ni la falta de diligencia en el cumplimiento de sus obligaciones de custodia —datos de acceso a la banca electrónica, claves de un único uso recibidas en el teléfono móvil, tarjeta de coordenadas, etc.—, su entidad deberá reembolsarles de inmediato los fondos detraídos, salvo que esta pueda acreditar que se actuó de manera fraudulenta o incumpliendo, de manera deliberada o por negligencia grave, una o varias de las obligaciones que les incumben en cuanto usuarios del servicio de pago; y ello con independencia de que la entidad pueda llevar a cabo, una vez efectuado el reembolso, las investigaciones que estime oportunas en defensa de sus legítimos intereses.

Por tanto, nos remitimos en este punto, con carácter general, a lo ya expuesto sobre el particular en el apartado 8.1.6, «Uso no autorizado».

Por el contrario, cuando de una u otra forma la parte reclamante reconoce que permitió a un tercero acceder a sus claves, aunque inicialmente lo hiciera en la creencia de que dicho tercero representaba de alguna manera a la entidad, el DCMR debe abstenerse de emitir pronunciamiento alguno, señalando que, de estimarlo oportuno los interesados, deberán someter la controversia a los tribunales de justicia, únicos órganos facultados para ordenar la práctica y la apreciación de los medios de prueba necesarios para fijar con carácter previo el modo en que acontecieron los hechos y evaluar, en su justa medida, el grado de diligencia empleado por todas las partes en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales, estableciendo las consecuencias que deban derivarse para los interesados.

### **Procedimiento interbancario en caso de fraude**

Con independencia de lo expuesto, debemos aludir al protocolo establecido por la AEB en su Circular número 1625, de 17 de mayo de 2010, en orden a la recuperación de los fondos para casos de suplantación de la identidad de los clientes de banca electrónica:

- «1 Entre la entidad ordenante y su cliente
  - Si la incidencia la detecta la entidad, debe confirmar con su cliente la existencia de fraude. En cualquier caso, indicará al cliente la necesidad de que presente denuncia por estos hechos y aporte copia de la misma.
- 2 Entre las entidades implicadas (ordenante y beneficiaria)
  - La entidad ordenante se pondrá en contacto telefónicamente con la entidad beneficiaria (aun sin haber recibido todavía la copia de la denuncia) y solicitará por fax o correo electrónico la retención del importe transferido. La entidad beneficiaria, si no hubiera abonado todavía la transferencia, la dejará en situación de “pendiente”. Si la transferencia se hubiese abonado, la entidad beneficiaria deberá proceder a retener los importes reclamados, o el saldo que presente la cuenta, si fuera menor a los importes reclamados. Al tiempo, tratará de localizar a su cliente beneficiario y advertirle de la situación.
  - La entidad ordenante deberá ratificar su petición, durante los dos días hábiles siguientes, por fax o por correo electrónico, adjuntando copia de la denuncia. Si no lo hiciera, la entidad beneficiaria podría levantar la retención.
  - La entidad beneficiaria tendrá un plazo de tres días desde esta ratificación para devolver la transferencia, por su importe total o por la parte no dispuesta (si no hubiera fondos suficientes). Si hubiera varias denuncias, la entidad deberá devolver el máximo posible de los importes, atendiendo al orden de recepción de las reclamaciones.

- 3 Entre la entidad beneficiaria y su cliente, cuando este reclame la reposición de los fondos devueltos
  - La entidad beneficiaria reclamará a la entidad ordenante ese importe y, una vez devuelto, lo consignará en el juzgado, donde se tendrán que personar la entidad ordenante o su cliente como perjudicados.»

### **Régimen de responsabilidad en caso de transferencias no ejecutadas o ejecutadas defectuosamente**

Por lo que respecta a los errores cometidos en la ejecución de órdenes de pago iniciadas por el ordenante, la LSP establece, en su artículo 45.1 (hoy 60.1 de RD-I), el régimen de responsabilidad aplicable: cuando una orden de pago se efectúe de acuerdo con el identificador único (IBAN) consignado por el ordenante, se considerará correctamente ejecutada. Hasta el 1 de febrero de 2016, adicionalmente, podía ser requerido el BIC, código que identifica a la entidad del beneficiario de la transferencia. Es importante recordar en este punto que la transferencia se dirige a un número de IBAN de forma automática, sin ulterior comprobación por parte de los proveedores de servicios de pago, ni del ordenante, ni del beneficiario. Igualmente, conviene recordar que los demás datos consignados en la orden de transferencia (entre ellos, el concepto consignado en esta) son mensajes destinados al beneficiario de los fondos, y no a la entidad. Por lo tanto, si el ordenante pretende hacer imputación de pago o cursar alguna instrucción para la entidad beneficiaria sobre los fondos transferidos, deberá remitir a dicha entidad comunicación ajena a la misma orden de transferencia y fuera del canal automático de compensación interbancario, por correo físico, electrónico o presencialmente, no sirviendo como instrucción a estos efectos el dato consignado en el campo «concepto» de la transferencia.

En el caso de errores por abonos indebidos de transferencias, imputables al cliente ordenante, el criterio de este DCMR es que, una vez asentada la transferencia en la cuenta destinataria, incluso aunque quede demostrado que el abono es erróneo, se considera que la entidad receptora no está facultada para su retrocesión en virtud de simples instrucciones del ordenante de la transferencia, ya que las cantidades abonadas en la cuenta del beneficiario no pueden ser retrotraídas si no media el oportuno consentimiento de este o la preceptiva orden o mandato legal.

Si la incidencia en la ejecución de la transferencia es atribuible a la entidad emisora de la operación, y el beneficiario de esta, tras la oportuna comunicación y retrocesión de la transferencia, muestra a su entidad su disconformidad (alegando, por ejemplo, que los fondos le pertenecían por una relación subyacente que mantenía con el ordenante), el DCMR exige de la entidad proveedora de servicios de pago del beneficiario que sufrió la retrocesión que procure obtener del proveedor de servicios de pago del ordenante una acreditación cualificada de la existencia de dicho error, con la finalidad de poder dar las explicaciones adecuadas al beneficiario desposeído de los fondos.

A estos efectos, debe tenerse en cuenta lo establecido en la Instrucción SNCE/CE/13/002, que regula el procedimiento interbancario para las solicitudes de retrocesión de transferencias SEPA, diferenciando si la solicitud de retrocesión se origina por demanda del cliente emisor o de la propia entidad ordenante, por duplicidad, error o fraude. Una vez establecidas por la instrucción anteriormente citada las claves que permiten diferenciar si los errores fueron provocados por el cliente emisor (CUST) o por la entidad ordenante (BIC), la Instrucción SNCE/CE/13/003 contempla las responsabilidades en cuanto al procedimiento de retrocesión de transferencias emitidas por error o duplicidad.

La retrocesión de una transferencia abonada en cuenta fue el objeto reclamado en la R-201804803, en la cual la cliente denunciaba que aquella había tenido lugar sin su consentimiento. Su entidad afirmaba que dicha retrocesión tuvo su origen en una petición instada por problemas técnicos de la entidad ordenante y que había avisado a la cliente.

Este DCMR emitió un pronunciamiento contrario al proceder de la entidad, por cuanto esta no aportó documentación suficientemente acreditativa de que la solicitud de retrocesión de transferencia hubiese estado motivada por la existencia de un error o de problemas técnicos de la entidad ordenante ni ofreció una aclaración más detallada al respecto.

Por otra parte, las transferencias procedentes de fuera de la zona SEPA, denominadas en euros, que se intercambian a través del Subsistema General de Traspasos y Otras Operaciones (Instrucción SNCE/CE/03/001), contemplan el procedimiento de solicitud de retrocesión de transferencias emitidas por error (transferencias duplicadas, transferencias emitidas por errores atribuibles a la entidad ordenante o a la entidad presentadora y transferencias emitidas por errores atribuibles al cliente de la entidad ordenante) — capítulo III, apartado 5—.

También en relación con esta cuestión, este DCMR ha venido señalando que, en el marco de las reorganizaciones internas de las entidades en procesos de fusión y aunque se modifiquen números de cuenta (o, en este caso, códigos operativos), ello no puede implicar una modificación unilateral de lo acordado ni puede afectar al buen funcionamiento del servicio prestado, exigiéndose que, en aras de la transparencia, dichos cambios sean debidamente informados a los clientes.