

Jurisprudencia

Error del cliente al facilitar el IBAN y ausencia de responsabilidad de los proveedores de pago al ejecutar la orden de transferencia (sentencia del Tribunal Supremo, Sala de lo Civil, núm. 507/2025, de 27 de marzo de 2025) (1)

Client's failure in supplying the IBAN and lack of responsibility of payment service providers in the execution of the transfer instruction (Supreme Court, Civil Chamber, Judgment No. 507/2025, dated March 27, 2025)

JOSÉ M.ª LÓPEZ JIMÉNEZ

Universidad de Málaga

Resumen: *En este trabajo se analiza la sentencia núm. 507/2025, de 27 de marzo, de la Sala de lo Civil del Tribunal Supremo, relativa a un caso de error en la indicación del IBAN por parte del ordenante de una transferencia bancaria. A partir de este supuesto, se examina el régimen de responsabilidad de los proveedores de servicios de pago conforme al marco normativo europeo y su transposición al ordenamiento jurídico español. El estudio pone de relieve la función del identificador único (IBAN) como elemento clave en la ejecución de las órdenes de pago, incluso en presencia de información adicional errónea, y delimita los supuestos en los que cabe exigir responsabilidad a las entidades implicadas.*

Palabras clave:

Transferencia bancaria; ordenante; beneficiario; proveedor de servicios de pago.

Abstract: *This commentary analyzes Judgment No. 507/2025, of March 27, issued by the Civil Chamber of the Spanish Supreme Court, concerning a case involving an error in the indication of the IBAN by the sender of a bank transfer. Based on this case, the commentary examines the liability regime of payment service providers under the European regulatory framework and its transposition into Spanish law. The study highlights the role of the unique identifier (IBAN) as a key element in the execution of payment orders, even when additional information is incorrect, and defines the circumstances under which the entities involved may be held liable.*

Keywords:

Bank transfer; payer; payee; payment service provider.

1. CONSIDERACIONES PRELIMINARES SOBRE EL PAGO Y SOBRE LOS PAGOS DIGITALES

El pago o cumplimiento de la prestación representa una de las formas de extinción de las obligaciones (art. 1.156 del Código Civil). Esta realización de la prestación debida no solo puede consistir en la entrega —física o digital, añadimos— de dinero, sino también en la de cosas específicas, en la realización de servicios o en la adopción de simples omisiones (Díez-Picazo y Gullón, 2016, pág. 165) (cit. en López Jiménez, 2025b). Ello desencadena, además de la extinción de la obligación, la satisfacción del acreedor y la liberación del deudor, lo que se conoce con el nombre del triple efecto del pago: extintivo, satisfactivo y liberatorio.

El dinero está bien presente en la realización de los pagos privados en sus diversas modalidades, en lo que nos centraremos en este comentario, pero también en las relaciones entre los Estados y los ciudadanos (por ejemplo, al pagar impuestos).

De los pagos realizados mediante la simple entrega o «*traditio*» de los billetes y de las monedas de curso legal (incluso, no tanto tiempo atrás, de los billetes emitidos por algunos bancos privados) se ha evolucionado a la anotación de meros apuntes contables de adeudo y abono, primero en los libros físicos de los banqueros y de las entidades bancarias, y, solo en fecha más reciente, en los sistemas informáticos de las entidades de crédito y de las entidades de pago y de dinero electrónico (para más detalle, véase López Jiménez, 2023).

En la base de estos últimos pagos encontramos el contrato de depósito irregular, por el que las entidades de crédito, tal y como se describe en la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, captan depósitos y otros fondos reembolsables. Estos depósitos, en tanto no sean

retirados, se pueden movilizar para realizar pagos en las formas que enunciaremos más adelante.

Estos fondos captados por las entidades bancarias se pueden canalizar, bajo distintas fórmulas jurídicas, y de acuerdo con la regulación financiera, hacia las entidades de pago y las entidades de dinero electrónico, que también están facultadas para ordenar y recibir pagos por cuenta de sus clientes (sobre todo, las entidades de pago) (2) .

Los pagos —y los pagos digitales en particular— son imprescindibles para el normal funcionamiento del sistema económico, partiendo de los acuerdos subyacentes, no siempre plasmados por escrito, alcanzados por los particulares y que sirven de causa o justificación al movimiento del dinero.

Según el Banco de España (2025), en el primer semestre de 2024 el número total de operaciones de pago con instrumentos distintos del efectivo alcanzó los 8.669 millones, un 11,4% más que en el mismo período de 2023. El importe movilizado fue de 6,1 billones de euros, un 5,4% más que en el primer semestre de 2023. Asimismo, cabe destacar que:

- • Por volumen, los pagos con tarjeta aglutinaron el 64,2% del total de operaciones, y las transferencias el 16,3%, aunque en el período indicado los pagos con tarjeta concentraron el 2,9% del importe abonado y las transferencias el 88,4% del importe movilizado en operaciones de pago sin efectivo.
- • Los adeudos directos (domiciliaciones) representaron el 12,9% del número total de operaciones de pago y el 5,5% del importe total.
- • Las operaciones con dinero electrónico supusieron el 1,5% del número total de operaciones y el 0,1% del importe total.
- • Las operaciones restantes, muy residuales, corresponden a cheques, envíos de dinero, retiradas de efectivo con tarjeta y otros servicios de pago.

Si los pagos con tarjeta, las transferencias y los adeudos domiciliados han alcanzado este empuje, en un entorno de transformación digital acelerada, ello se ha debido, entre otros factores, al empeño de la Unión Europea, pues la realización del mercado interior requiere que la moneda común, en su modalidad física, venga acompañada de formas de pago digitales a disposición de los individuos y de las empresas.

La Zona Única de Pagos en Euros (SEPA por su acrónimo en inglés) facilitó el adecuado marco técnico para ello, y vino acompañada de un elemento que ha resultado trascendental para reducir las fricciones y mejorar la seguridad y la experiencia de los usuarios al realizar pagos, como ha sido la normativa sobre servicios de pago, tanto la derogada Directiva 2007/64/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de noviembre de 2007 (transpuesta por la Ley 16/2009, de 13 de noviembre) como la vigente Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015 (objeto de incorporación por el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre).

Las estadísticas a las que nos hemos referido anteriormente son tan solo de nuestro país, por lo que si agregásemos todos los pagos registrados en la Unión Europea, sean en euros o en otras divisas de los Estados miembros, resultaría fácil de percibir la ingente cantidad de pagos que se realizan con la intermediación fundamental de los diversos proveedores de servicios de pago de naturaleza privada, con apoyo en los sistemas de liquidación y compensación públicos (generalmente articulados a través de los bancos centrales) que sirven de cierre al sistema.

Este entramado funciona de manera apropiada por lo general y por ello, cuando se producen fallos puntuales del sistema (Cinco Días, 2023) o bien una caída de la sociedad en su conjunto (el apagón en España de abril de 2025), nos percatamos de la relevancia de un modelo, fruto de la colaboración público-privado, que damos

por hecho que siempre estará ahí.

Los pagos digitales son una opción en el caso de la contratación presencial, pues siempre cabrá la posibilidad de pagar en efectivo, con las limitaciones que se puedan establecer por la normativa de prevención del blanqueo de capitales o del fraude fiscal (3) , pero el comercio electrónico debe asociarse necesariamente a estas fórmulas para su efectividad y trazabilidad. El desarrollo del comercio electrónico es totalmente incompatible con el pago en efectivo, a no ser que pudiéramos aceptar, lo que no parece plausible en absoluto, la fórmula del pago en efectivo contrarrembolso. El comercio electrónico, para serlo verdaderamente, demanda formas de pago digitales, ya se fundamenten en el dinero bancario, como hemos expuesto, o, en un futuro, en las monedas digitales de los bancos centrales (CBDC en inglés) que están por llegar (López Jiménez, 2025a).

Una de las evidencias de que el sistema de pagos funciona adecuadamente la encontramos en que son pocas las ocasiones en las que un asunto relacionado con la regulación de los pagos llega al Tribunal Supremo, como ocurre en la sentencia objeto de comentario en este documento, que explicamos a continuación, tanto en sus aspectos fácticos como jurídicos, antes de finalizar con algunas valoraciones finales.

Dicho lo anterior, señalamos ya, aunque también diremos algo sobre esto posteriormente, que sí se aprecia una creciente litigiosidad en torno al fraude digital, entendido como la actividad fraudulenta desarrollada a través de canales digitales para sustraer ilegítimamente activos bancarios o credenciales de clientes (Financial Stability Institute, 2025, pág. 1).

En la sentencia de la Sala de lo Civil núm. 507/2025, de 27 de marzo de 2025, no concurre una conducta fraudulenta, sino, simplemente, un error por parte del cliente ordenante, sin fallos del sistema de pagos, lo que provoca la aplicación, sin poco margen para la duda, de diversos preceptos de la normativa de pagos. Precisamente, como argumentaremos al final, si la jurisprudencia de las Audiencias Provinciales ha sido vacilante, ello ha obedecido, creemos, a la aplicación del mismo tratamiento a situaciones de hecho diferenciadas: mientras que en algún caso —fraude— el proveedor de pagos puede incurrir en responsabilidad, en otros —error del ordenante al dar el número de cuenta— la normativa le impone al cliente las consecuencias del error.

2. LA SENTENCIA DEL TRIBUNAL SUPREMO, SALA DE LO CIVIL, NÚM. 507/2025, DE 27 DE MARZO DE 2025

2.1. Los hechos y el iter judicial

A) *Los hechos*

Expresados de manera sintética, los hechos que dan origen a la controversia son los siguientes (se recogen como acreditados en el fundamento de derecho primero, apartado 1):

- El 30 de octubre de 2017, una sociedad limitada ordenó a su entidad bancaria y proveedor de servicios de pago una transferencia por importe de 130.000 euros.

El dinero debía salir de la cuenta abierta en esta entidad, con destino a una cuenta de la propia sociedad limitada abierta en otro banco.

- La entidad bancaria recibió la orden de pago y la ejecutó siguiendo las instrucciones de su cliente.
- En la madrugada del 31 de octubre de 2017, el dinero se ingresó en la cuenta de destino indicada en la orden de pago [hay que considerar, precisamos, que la práctica de los apuntes de adeudo y abono, al tratarse de distintas entidades, no fue instantánea, sino que quedó sujeta a la operativa interbancaria, con plazos de liquidación más

amplios como se ve (4)].

- • Sin embargo, la orden de pago del ordenante de la transferencia contenía errores:
 - ○ La cuenta no estaba abierta en el banco designado, sino en una entidad de crédito diferente.
 - ○ El titular de la cuenta no era la sociedad limitada ordenante, sino otra compañía mercantil con la que la anterior había mantenido tiempo atrás relaciones comerciales.
- • La sociedad limitada ordenante del pago se percató del error, por lo que a media mañana del 31 de octubre lo comunicó a su banco, el cual pidió prácticamente sobre la marcha, a través del canal interbancario, la retrocesión de la operación a la otra entidad bancaria.
- • La compañía mercantil que recibió por error los 130.000 euros realizó el mismo 31 de octubre de 2017 trece disposiciones de saldo por importe total de 95.345 euros. El 1 de noviembre de 2017 transfirió a otra cuenta 34.170 euros. Es decir, solo 485 de los 130.000 euros transferidos no fueron dispuestos.

B) *El iter judicial*

La demanda se dirigió por la sociedad limitada ordenante del pago contra el banco en el que la compañía que recibió los fondos por error tenía abierta su cuenta bancaria y de pago.

La sociedad limitada demandante ejerció una acción de responsabilidad extracontractual en reclamación de los 130.000 euros. Asumiendo su error inicial, consideró que la entidad bancaria demandada no actuó con diligencia debida para retrotraer la transferencia, lo que provocó la pérdida del dinero transferido. No aplicaría, por tanto, la limitación de responsabilidad del art. 44 de la normativa de servicios de pago vigente al ocurrir los hechos (Ley 16/2009).

La entidad bancaria demandada, en resumen, rechazó haber incurrido en cualquier tipo de responsabilidad, pues la orden se ejecutó conforme al identificador único [aspecto este clave sobre el que volveremos] facilitado por el ordenante del pago (la sociedad limitada demandante).

La sentencia de primera instancia desestimó la demanda, al no apreciar responsabilidad legal del banco demandado por culpa o negligencia.

La entidad demandante planteó recurso de apelación, que resultó desestimado en cuanto al fondo por la Audiencia Provincial. En cambio, se estimó el recurso en lo que afecta al pronunciamiento de condena al pago de costas, dada la existencia de resoluciones contradictorias sobre la interpretación del art. 44 de la Ley 16/2009.

La parte demandante interpuso un recurso de casación frente a la sentencia de la Audiencia Provincial que motiva la emisión de la sentencia de la Sala Primera del Tribunal Supremo objeto de comentario. Los argumentos de la recurrente en casación se centraron en lo ya expresado: infracción del art. 44, daños causados por responsabilidad civil extracontractual, y diligencia exigible a las entidades de crédito en el ámbito bancario como comerciantes expertos.

2.2. Los argumentos jurídicos

Siendo tan escasas las sentencias de la Sala de lo Civil que han aplicado la normativa de servicios de pago (Ley 16/2009 y Real Decreto-ley 19/2018), el interés de esta sentencia es elevado.

En el fondo, ello apunta, como anticipamos en el apartado introductorio, a la existencia de un sólido mercado de servicios de pago que moviliza miles de millones de operaciones que, por lo general, llegan a buen término sin fricciones operativas ni jurídicas.

Aunque también es cierto, como igualmente hemos subrayado, que podría iniciarse una nueva etapa en la aplicación por nuestros tribunales de las normas sobre servicios de pago, más relacionada con la banca digital y con las conductas fraudulentas de terceros que son origen de la causación de un daño patrimonial a los clientes de las entidades. Ejemplo de ello sería la también reciente sentencia de la Sala Primera núm. 571/2025, de 9 de abril de 2025 (5) .

Regresando a la sentencia de la Sala de lo Civil núm. 507/2025, el debate, a la vista de lo planteado por la parte recurrente, se centra por el Tribunal Supremo de esta manera:

«[...] la cuestión que se plantea es la interpretación que ha de darse al art. 44 de la Ley 16/2009, de servicios de pago, y, por extensión, al actual art. 59 del Real Decreto Ley 19/2018, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, en el supuesto de que "[u]na orden de transferencia incorpore, además del identificador único (IBAN), información adicional tal como [...] el nombre del destinatario de la transferencia y el concepto, y se dé la circunstancia de que el IBAN y la información adicional sean datos contradictorios"».

La sentencia pasa revista con gran detalle al marco de la regulación de los servicios de pago, con expresa cita a la Zona Única de Pagos en Euros (SEPA), que es el antecedente directo de la Directiva de Servicios de Pago de 2007 (también de la de 2015) y de la legislación en nuestro país.

Por el momento de ocurrencia de los hechos, el caso queda regido por la Ley 16/2009, aunque los argumentos empleados conservan validez desde el prisma de la Directiva de Servicios de Pago de 2015, transpuesta por el Real Decreto-ley 19/2018, que se centró en la implantación y en la consolidación en Europa del modelo de «banca abierta» y de libre circulación de los datos asociados a los servicios de pago, en virtud de los nuevos servicios de información sobre cuentas y de iniciación de pagos (en 2023 se presentó por la Comisión Europea una propuesta de nueva directiva de servicios de pago, acompañada, por primera vez, de una propuesta de reglamento).

El Tribunal Supremo presta atención al régimen de responsabilidad de los proveedores de servicios de pago (téngase presente que en el pago del caso enjuiciado intervienen dos: el del ordenante y el del beneficiario), a la vista del considerando 48 de la Directiva de Servicios de Pago de 2007, que, dicho brevemente, revela lo siguiente:

- El identificador único debe ser el mismo en toda Europa, para evitar la fragmentación del mercado de pagos.
- Esto no impide que el proveedor del ordenante pueda comprobar, si es posible técnicamente y sin manualidad, la coherencia del identificador único.
- Solo en caso de incoherencia se podría rechazar la ejecución de la orden informando al cliente ordenante.
- El proveedor debe ejecutar la orden como la recibió del cliente: a eso se ciñe su responsabilidad.

En coherencia con su razonamiento, la Sala de lo Civil busca apoyo en los conceptos normativos de operación de pago e identificador único (art. 4 de la Directiva de 2007, apartados 5 y 21):

- «Operación de pago»: una acción, iniciada por el ordenante o por el beneficiario [caso del pago domiciliado, añadimos], de situar, transferir o retirar fondos, con independencia de cualesquiera obligaciones subyacentes entre ambos.
- «Identificador único»: una combinación de letras, números o signos especificados por el proveedor de servicios de pago al usuario de dichos servicios, que este último debe proporcionar a fin de identificar de forma inequívoca al

otro usuario del servicio de pago y/o su cuenta de pago en una operación de pago [...]».

Aunque la Sala no lo explicita, el identificador único que se ha impuesto en Europa ha sido el «International Bank Account Number» (IBAN), que es un código alfanumérico que ha venido a desplazar en España al tradicional Código de Cuenta Cliente (CCC). El CCC forma parte de la estructura del IBAN, que actúa como identificador internacional más amplio de la cuenta bancaria, aunque también se emplea en las operaciones nacionales para mayor garantía de la correcta ejecución. De hecho, las entidades bancarias suelen ofrecer a sus clientes la posibilidad de convertir, en virtud de un procedimiento objetivo y técnico, el CCC en IBAN.

El art. 74 de la Directiva de 2007, prosigue el Supremo, se centra en los indicadores únicos incorrectos y en el régimen de responsabilidad

- • «Cuando una orden de pago se ejecute de acuerdo con el identificador único, se considerará correctamente ejecutada en relación con el beneficiario especificado en el identificador único» (art. 74.1).
- • «Si el identificador único facilitado por el usuario de servicios de pago es incorrecto, el proveedor de servicios de pago no será responsable, con arreglo al artículo 75, de la no ejecución o ejecución defectuosa de la operación de pago» (art. 74.2, párrafo primero).
- • «[...] el proveedor de servicios de pago del ordenante hará esfuerzos razonables por recuperar los fondos de la operación de pago» (art. 74.2, párrafo segundo).

De aquí se deduce en nuestra opinión:

- • Que el identificador único se facilita por el cliente ordenante de la operación de pago (en el supuesto que estamos analizando, por el ordenante de la transferencia).
- • Que el ordenante asume el error si la orden de pago no se ejecuta o se ejecuta mal por su proveedor de pagos por motivos asociados al identificador único proporcionado (que es lo que ocurre en este caso).
- • Que el banco del ordenante solo queda obligado a una obligación de medios (tratar de recuperar los fondos empleando la debida diligencia), pero no de resultado (recuperar los fondos).
- • Que el identificador único se liga a un «beneficiario implícito» (aunque no se exprese su nombre y apellidos o su denominación social), así que la ejecución respecto de este «beneficiario implícito» será correcta, con independencia de que en la orden de pago facilitada, como información ampliada, se identifique el nombre erróneo del destinatario de la orden de pago.

La Sala de lo Civil menciona de pasada el art. 74.3 de la Directiva, que ofrece argumentos jurídicos contundentes ligados a la operativa bancaria (aunque esta omisión no incide en el fallo). Lo que este precepto señala es que si además del identificador único el ordenante facilita otros datos del beneficiario (identidad nominal del beneficiario, domicilio, número de identificación fiscal...) ello resulta irrelevante: su proveedor solo responde de la correcta ejecución acorde al identificador único facilitado por el cliente.

La Sala de lo Civil se percata del detalle de que estas reglas aplican al banco del ordenante, eludiendo la mención al banco del beneficiario: ¿es suficiente para el banco del beneficiario abonar el importe de la transferencia en el IBAN designado o también debe realizar alguna acción de comprobación en caso de discrepancia respecto de la información de la orden de pago que afecta al nombre del titular de la cuenta receptora de los fondos?

La posible duda se resuelve con una sólida referencia a la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 21 de marzo de 2019, asunto C-245/18. Esta sentencia, al resolver una cuestión prejudicial acerca

de si la responsabilidad establecida en los artículos 74 y 75 de la Directiva de 2007 solo se aplica al proveedor del servicio de pago del ordenante o también al proveedor del servicio de pago del beneficiario, concluye que la norma se extiende a ambos, precisando que la responsabilidad se limita a la ejecución de la operación de acuerdo con el identificador único, sin incluir otros datos.

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea descarta que tanto el proveedor de servicios de pago del ordenante como el proveedor de servicios de pago del beneficiario tengan la obligación de comprobar si el identificador único facilitado por el usuario corresponde a la persona designada nominalmente como beneficiario, apostilla nuestro Tribunal Supremo, disipando las dudas y equiparando, por tanto, las obligaciones y responsabilidades de los dos proveedores de pago implicados (el de quien ordena la transferencia y el de quien la recibe).

El Tribunal de Justicia basa sus argumentos en que las operaciones de pago de SEPA se definen por su carácter integrado, por la automatización, por la eficiencia y por la rapidez, lo que no casa bien con comprobaciones manuales por parte de los proveedores de pagos implicados. El razonamiento es plausible.

Llegados a este punto, el Tribunal Supremo se traslada a la Ley 16/2009 —y a su art. 44 en concreto—, que transpone, casi en sus mismos términos, el art. 74 de la Directiva, para concluir:

«Fácilmente se observa que el legislador nacional, al transponer la Directiva, asume la norma europea, tal como, por otra parte, es interpretada por el Tribunal de Justicia, por lo que, en principio, al no contemplar ninguna previsión que permita exigir al proveedor de los servicios de pago un plus de diligencia cuando concurren determinadas circunstancias, como pudiera ser la identificación del beneficiario, el concepto o el importe de la transferencia, su responsabilidad queda acotada a la correcta ejecución de la orden conforme al identificador único o IBAN indicado por el ordenante».

Para cerrar el círculo y tener la tranquilidad de que el marco jurídico no ha variado, la Sala confirma que el art. 59 del vigente Real Decreto-ley 19/2018 reitera el contenido del art. 44 de la Ley 16/2009 (puesto que la Directiva de Pagos de 2015 mantiene, en este punto, el planteamiento de la de 2007).

Las sentencias de primera instancia y de apelación, y la del Tribunal de Justicia, sobre la base de una normativa sólida que no ha cambiado en casi diez años (2007-2015) y que ha servido para resolver casos similares al enjuiciado, permiten concluir a la Sala de lo Civil del Tribunal Supremo que el «[...] suministro de información adicional al identificador único por parte del usuario no entraña nuevas obligaciones ni el deber de realizar otras comprobaciones para el proveedor de los servicios de pago» (por ser puntillosos, la referencia al «proveedor» podría haber sido a los «proveedores», tanto del ordenante como del receptor del pago).

En la senda ya transitada por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea, nuestro Tribunal Supremo menciona que la información adicional podría ser «extremadamente variable y difícilmente contrastable», por lo que su análisis podría socavar la rapidez y la seguridad de los pagos. Las «comprobaciones manuales» irían en contra de la automatización predominante en este segmento del negocio bancario.

Esta interpretación no eximiría de responsabilidad al proveedor de servicios de pago en diversos supuestos:

- Cuando se hubiera estipulado expresamente entre el usuario y el proveedor algún requisito o exigencia añadida, como la identificación del beneficiario.
- Cuando, comunicada sin demora la existencia del error, los proveedores de servicios de pago involucrados no hubieran adoptado las medidas que imponía la diligencia de un comerciante experto para permitir la retroacción o, en su caso, minimizar el daño.

- • Cuando el proveedor de servicios de pago del ordenante o del beneficiario hubieren aprovechado el error en beneficio propio (por ejemplo, añadimos, para aplicar la compensación para saldar un descubierto u otras deudas del cliente con el propio proveedor).

Al no quedar constancia de ello en los antecedentes de hecho —y al no ser frecuente este pacto en el tráfico bancario, por otra parte—, el primero de los motivos apuntados liberaría de responsabilidad al banco del ordenante del caso analizado (de hecho, la demanda no se dirige contra el mismo por su cliente).

De la segunda de las posibilidades apuntadas podría resultar el reproche a la entidad bancaria del beneficiario del pago, con la que el ordenante no tiene vínculo jurídico, de ahí que los argumentos del demandante se inspiren en la responsabilidad extracontractual, pero, sin embargo, se estima que ha actuado de manera diligente, dentro del marco definido por la normativa de pagos.

La tercera de las posibles fuentes de responsabilidad, el aprovechamiento de la incidencia en beneficio propio por cualquiera de los proveedores, no concurre en el caso, simplemente.

Por todos estos motivos, el recurso de casación se desestima, aunque la ausencia de jurisprudencia y la existencia de resoluciones contradictorias de las Audiencias Provinciales generan serias dudas jurídicas, y no se impone la condena en costas.

3. UNA VALORACIÓN

La problemática de la falta de coincidencia entre el CCC, en su día, y el beneficiario designado nominalmente, y ahora, tras la aplicación de la normativa europea, entre el IBAN y el titular de la cuenta de destino (López Jiménez, 2011, págs. 619-624), es inherente a este tipo de operativa bancaria.

Aunque este segmento de la actividad bancaria está en la vanguardia de la tecnología y, de hecho, ha permitido la construcción del llamado modelo de «banca abierta», debemos tener presente que en la introducción de los datos en el sistema, no tanto en las fases de ejecución y de liquidación, hay un elemento de manualidad que se presta al error operativo derivado de errores humanos.

Aquí, sin embargo, deberíamos diferenciar dos supuestos en lo que afecta a la operativa de las transferencias (en los pagos con tarjeta y en los adeudos domiciliados el modo de operar es distinto):

- • El error del ordenante al tomar y facilitar los datos a su proveedor de pagos, tanto a través del servicio de banca digital (web, APP), como presencialmente en una oficina.
- • El error del proveedor de pagos del ordenante al introducir el IBAN en el sistema, fundamentalmente en la operativa presencial.

El primer caso no serviría para responsabilizar al proveedor, aunque, en el segundo, la falta de diligencia sí podría considerarse ante un hipotético daño patrimonial originado al ordenante, en la línea de lo que hemos ilustrado con esta sentencia del Tribunal Supremo.

Lo cierto es que con SEPA y con la regulación de pagos de la Unión Europea se ha solventado un problema histórico para el que no había una solución única. Con anterioridad a la Directiva 2007/64/CE y a la Ley 16/2009 de transposición existían distintas modalidades para tramitar las transferencias, entre las que se debía distinguir, en lo que nos interesa ahora, «las que se ejecutan con abono automático mediante código cuenta cliente (CCC) y aquellas otras en las que prima, sobre otras especificaciones, el nombre del beneficiario de la cuenta» (Banco de España, 2009, págs. 255-256). Es probable que este sea el origen de las divergencias jurisprudenciales.

Bajo el anterior régimen, según el Banco de España, en las transferencias emitidas para abono automático

mediante CCC se requería que este código fuera técnicamente correcto y figurase completo, siendo responsable la entidad ordenante de cualquier incidencia que pudiera producirse como consecuencia del abono en la cuenta indicada por el CCC enviado. La inclusión del nombre del beneficiario titular era opcional y, en caso de figurar, se trataba como información adicional. Estas transferencias, en su día, no podían exceder de 15.000 euros.

En el otro régimen resultaba obligatorio que la entidad del ordenante incluyera siempre el nombre del beneficiario en el campo correspondiente, considerándose, a la inversa, los datos relativos a dígitos de control y número de cuenta del CCC como complemento de la información facilitada en el campo de nombre del beneficiario. En estos casos, por consiguiente, la entidad destinataria o beneficiaria era responsable si el abono no se efectuaba al beneficiario indicado en el campo de nombre de la transferencia recibida.

En la Memoria del Servicio de Reclamaciones de 2008 (Banco de España, 2009, pág. 256), en la transición entre el antiguo modelo y el nuevo, todavía no aplicable, el supervisor ya expresó lo siguiente: «A efectos meramente informativos, tenemos que señalar que el proyecto de ley de servicios de pago (actualmente, en trámite parlamentario) introduce un nuevo término, "identificador único", que define (en el artículo 2) con el objeto de identificar de forma inequívoca al beneficiario de la transferencia». Es decir, se ve bien que en aquella época el identificador único comenzaba a decantarse como elemento esencial, por llevar ínsito en él al beneficiario, sin necesidad de designarlo expresamente, previniendo las controversias en caso de discrepancia.

Respecto del error cometido y reconocido por el ordenante al transmitir a su proveedor el IBAN del beneficiario resulta llamativo que ya en la Memoria del Servicio de Reclamaciones de 2011 (Banco de España, 2012, págs. 266-267), el supervisor se refirió a que La Ley de Servicios de Pago de 2009, en lo que toca a las transferencias, dio «lugar a que se incremente el número de consultas sobre este tema» (errores en la emisión de transferencias). Precisamente, «Una de las más habituales se refiere a aquellos supuestos en los que el propio usuario financiero reconoce haber cometido un error al indicar el código cuenta cliente de la cuenta beneficiaria (IBAN), justificando su actuación con que el nombre del beneficiario era correcto y con que la entidad debería disponer de los medios necesarios para percatarse de esa discordancia».

El Banco de España, desde el mismo momento de la entrada en vigor de la nueva normativa, lo tuvo claro sin vacilación. Por su interés reproducimos su argumento completo, que deja poco espacio a la interpretación:

«Respecto a los identificadores únicos incorrectos, el artículo 44 de la citada norma [Ley de Servicios de Pago] reconoce que, cuando una orden de pago se ejecute de acuerdo con el identificador único, se considerará correctamente ejecutada en relación con el beneficiario especificado en dicho identificador. Si el identificador único facilitado por el usuario de servicios de pago es incorrecto, la entidad no será responsable de la no ejecución o de la ejecución defectuosa de la operación de pago. No obstante, el proveedor de servicios de pago del ordenante hará esfuerzos razonables por recuperar los fondos de la operación de pago. De haberse convenido así en el contrato marco, el proveedor podrá cobrar gastos al usuario del servicio de pago por la recuperación de los fondos. Cuando el usuario de servicios de pago facilitara información adicional a la requerida por su proveedor para la correcta ejecución de las órdenes de pago, el proveedor de servicios de pago únicamente será responsable, a los efectos de su correcta realización, de la ejecución de operaciones de pago conformes con el identificador único facilitado por el usuario de servicios de pago».

La normativa de servicios de pago no establece «el deber de las entidades de comprobar que el nombre del beneficiario se corresponde con el del titular del número de cuenta de destino de la transferencia ni otros datos adicionales, más allá de la coincidencia del IBAN beneficiario con el indicado en la orden de pago» (Banco de España, 2018, pág. 278).

Con el sentido práctico y el rigor jurídico que le definen al resolver las reclamaciones planteadas por la clientela de las entidades supervisadas, el Banco de España añade que, dado que la transferencia constituye un mandato de pago irrevocable, «las cantidades abonadas en cuenta al beneficiario no pueden ser retrotraídas si no media el oportuno consentimiento de este o la preceptiva orden o mandato legal o judicial, no estando, por tanto, facultadas las entidades para realizar una retrocesión de transferencia sin el consentimiento del titular beneficiario» (Banco de España, 2018, pág. 278).

Cuando el Banco de España ha debido aplicar la más reciente normativa de pagos (Real Decreto-ley 19/2018), el criterio, por la identidad sustancial de las normas de 2009 y de 2018, se ha mantenido. Así, la transición del art. 44 de la Ley 16/2009 al art. 59 del Real Decreto-ley 19/2018 no ha generado nuevas dificultades ni un cambio de interpretación (véase, por ejemplo, Banco de España, 2020, págs. 439-440). En esta Memoria de 2019 publicada en 2020, por cierto, el Banco de España menciona expresamente la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 21 de marzo de 2019, asunto C-245/18, citada expresamente por el Supremo en la sentencia que estamos analizando.

Por el contrario, puede ocurrir que la entidad bancaria compruebe que el beneficiario no está asociado al IBAN facilitado, ingresando el efectivo de la transferencia en una cuenta de su titularidad y distinta de la consignada en el IBAN, sin recabar previamente autorización: el Banco de España (2021, pág. 494) apreció un posible quebrantamiento del art. 59 del Real Decreto-ley 19/2018. Asimismo, el Banco de España (2022, págs. 268-269) estimó también un posible quebrantamiento del art. 59 al haber abonado el proveedor de pagos una transferencia en una cuenta distinta a la indicada, sin autorización expresa, pese a que la cuenta original se encontraba cancelada. La labor del proveedor del beneficiario se debe ceñir a ejecutar la orden tal y como la recibe, sin introducir elementos que solo en teoría podrían resultar útiles para el aparente beneficiario expresamente designado, aunque se cuente con su identificación.

Tanto la derogada Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago (que sería la aplicable al caso), como la vigente Orden ECE/1263/2019, de 26 de diciembre, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago, inciden en la información previa a la ejecución de la orden de pago, así como en la inmediatamente posterior, para facilitar la identificación de posibles errores sin demora y proceder a su posible subsanación. Esta información previa a la ejecución es especialmente útil, cualquiera que sea el canal por el que el cliente opere (digital, presencial), para capturar errores y subsanarlos. En el caso de la sentencia que estamos comentando, esta podría haber sido una vía para tratar de procurar el éxito al demandante en su reclamación, pues aunque el mandato se recibió por correo electrónico, no parece que se hubiera dado la oportunidad al ordenante de, antes de ejecutar la transferencia, revisar el contenido de la orden de pago.

El Banco de España (2018, pág. 277) ha subrayado respecto de las transferencias que «las entidades financieras deben extremar las precauciones para asegurarse de que toda la información facilitada a sus clientes se ajusta a la exigencias de transparencia establecidas por la normativa aplicable y las buenas prácticas bancarias que deben ser observadas en toda la operativa bancaria», lo que evidencia la relevancia de las Órdenes mencionadas.

Desestimada la reclamación o demanda contra la entidad proveedora de servicios de pago del beneficiario, partiendo de que el proveedor de pagos del ordenante ha actuado diligentemente, todavía le quedaría al ordenante de la transferencia la posibilidad de entablar algún tipo de acción directa contra la empresa beneficiaria, atendiendo a la brevedad del plazo para ejercitar una acción de responsabilidad civil extracontractual (un año, según el art. 1.968.2.º del Código Civil).

En este sentido, la interpretación de la normativa de pagos por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea

(sentencia de 16 de marzo de 2023, asunto C-351/21) favorece que el ordenante pueda obtener la identidad del beneficiario que indebidamente ha recibido los fondos. El art. 47, apartado 1, letra a), de la derogada Directiva 2007/64/CE «debe interpretarse en el sentido de que el proveedor de servicios de pago de un ordenante está obligado a facilitar a este los datos que permitan identificar a la persona física o jurídica que se ha beneficiado de una operación de pago cargada en la cuenta de dicho ordenante y no únicamente la información relativa a esa operación de pago de que disponga el proveedor tras haber hecho todo lo posible para su obtención» (el art. 48.a) de la Directiva de 2015 es idéntico, luego al vigente régimen le resultaría también de aplicación la interpretación del Tribunal de Justicia).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Banco de España (2009): «Memoria del Servicio de Reclamaciones 2008».

[<https://www.bde.es/f/webbde/Secciones/Publicaciones/PublicacionesAnuales/MemoriaServicioReclamaciones/08/Fic/2008msr.pdf>].

Banco de España (2012): «Memoria del Servicio de Reclamaciones 2011».

[<https://www.bde.es/f/webbde/Secciones/Publicaciones/PublicacionesAnuales/MemoriaServicioReclamaciones/11/MSR2011.pdf>].

Banco de España (2018): «Memoria de Reclamaciones 2017».

[https://www.bde.es/f/webbde/Secciones/Publicaciones/PublicacionesAnuales/MemoriaServicioReclamaciones/17/MSR2017_Documento_completo.pdf].

Banco de España (2020): «Memoria de Reclamaciones 2019».

[<https://www.bde.es/f/webbde/Secciones/Publicaciones/PublicacionesAnuales/MemoriaServicioReclamaciones/19/Documentocompleto.pdf>].

Banco de España (2021): «Memoria de Reclamaciones 2020».

[<https://www.bde.es/f/webbde/Secciones/Publicaciones/PublicacionesAnuales/MemoriaServicioReclamaciones/20/MSR2020.pdf>].

Banco de España (2022): «Memoria de Reclamaciones 2021».

[<https://www.bde.es/f/webbde/Secciones/Publicaciones/PublicacionesAnuales/MemoriaServicioReclamaciones/21/MSR2021.pdf>].

Banco de España (2025): «Estadísticas sobre pagos en España (primer semestre de 2024)», nota de prensa estadística, 20 de febrero.

[<https://www.bde.es/f/webbe/GAP/Secciones/SalaPrensa/NotasInformativas/25/presbe2025-14.pdf>].

Cinco Días (2023): «El Banco de España pide información a Redsys tras el nuevo fallo técnico que ha provocado caídas en Bizum y TPV», 24 de noviembre. [<https://cincodias.elpais.com/companias/2023-11-24/el-banco-de-espana-pide-informacion-a-redsys-tras-el-nuevo-fallo-tecnico-que-ha-provocado-caidas-en-bizum-y-tpv.html>].

Díez-Picazo, L., y Gullón, A. (2016): *Sistema de Derecho Civil, El contrato en general. La relación obligatoria*, Vol. II, Tomo 1, 11.ª ed., Editorial Tecnos (Grupo Anaya, S. A.), Madrid, 261 págs.

Financial Stability Institute (2025): «Digital Fraud-Executive Summary», Banco de Pagos Internacionales, mayo, 3 págs. [https://www.bis.org/fsi/fsisummaries/exsum_23902.htm].

López Jiménez, J. M.ª (2011): *Comentarios a la Ley de Servicios de Pago*, Editorial Bosch, S. A., Barcelona, 635 págs.

López Jiménez, J. M.ª (2023): «El Banco de Málaga: un banco del siglo XIX al servicio del siglo XXI», *eXtoikos*,

López Jiménez, J. M.^a (2025a): *Las monedas digitales de los bancos centrales (CBDC): implicaciones legales y financieras*, Aranzadi-La Ley, Bosch, Madrid (Las Rozas), 310 págs.

López Jiménez, J. M.^a (2025b): «El pago con los criptoactivos del Reglamento sobre mercados de criptoactivos (MiCA), y la eventual restitución de las prestaciones (nulidad contractual y derecho de desistimiento)», *Sepín Mercantil y Concursal*, núm. 62, SP/DOCT/128370, mayo, «online».

(1)

Este trabajo ha sido realizado en el marco del Proyecto de Generación de Conocimiento del MICINU, PID2023-148193NB-I00, denominado «Remedios contractuales en fase preliminar: nulidad, anulabilidad y responsabilidad extracontractual», cuyos investigadores principales son los Profesores Bruno Rodríguez-Rosado Martínez-Echevarría y Antonio Legerén Molina.

[Ver Texto](#)

(2)

Excluimos de este comentario otras formas de pago articuladas al margen de los billetes y de las monedas y del dinero bancario. Nos referimos, sobre todo, a las criptomonedas, e incluso también al dinero soberano digital para uso minorista, en fase de estudio como paso previo a su posible emisión en los próximos años. El lector interesado podrá encontrar referencias sobre ambas materias en López Jiménez (2025a; 2025b).

[Ver Texto](#)

(3)

En materia de protección de consumidores y usuarios, el Real Decreto-ley 24/2021, de 2 de noviembre, de transposición de directivas de la Unión Europea en diversas materias, ha dado una nueva redacción al art. 47 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Específicamente, ahora se considera infracción en materia de consumo (art. 47.1.ñ)), «La negativa a aceptar el pago en efectivo como medio de pago dentro de los límites establecidos por la normativa tributaria y de prevención y lucha contra el fraude fiscal».

[Ver Texto](#)

(4)

El Reglamento (UE) 2024/886 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de marzo de 2024, por el que se modifican los Reglamentos (UE) 260/2012 y (UE) 2021/1230 y las Directivas 98/26/CE y (UE) 2015/2366 establece el régimen de las transferencias inmediatas en euros. Los clientes pueden hacer uso de esta modalidad de transferencia desde el comienzo de 2025.

[Ver Texto](#)

(5)

Es especialmente significativo este párrafo, que, fuera del debido contexto (fraudes padecidos por los clientes) puede inducir con facilidad al error en la aplicación de la sutil normativa de pagos: «En suma, la responsabilidad del proveedor de los servicios de pago, en los casos de operaciones no autorizadas o ejecutadas incorrectamente, tiene carácter cuasi objetivo, en el doble sentido de que, primero, notificada la existencia de una operación no autorizada o ejecutada incorrectamente, el proveedor debe responder salvo que acredite la existencia de fraude [del propio cliente]; y, segundo, cuando el usuario niegue haber autorizado la operación o alegue que ésta se ejecutó incorrectamente, corresponde al proveedor acreditar que la operación de pago fue autenticada, registrada con exactitud y contabilizada, y que no se vio afectada por un fallo técnico u otra deficiencia del servicio, sin que el simple registro de la operación baste para demostrar que fue autorizada ni que el usuario ha actuado de manera fraudulenta o incumplido deliberadamente o por negligencia grave».

[Ver Texto](#)