Recopilación de la Jurisprudencia

SENTENCIA DEL TRIBUNAL DE JUSTICIA (Sala Cuarta)

de 1 de agosto de 2025 *

«Procedimiento prejudicial — Servicios de pago en el mercado interior — Directiva 2007/64/CE — Artículo 56, apartado 1, letra b) — Obligación del usuario de servicios de pago de notificar "sin demoras indebidas" al proveedor de servicios de pago el extravío, robo o sustracción, o la utilización no autorizada de su instrumento de pago — Artículo 58 — Notificación de operaciones de pago no autorizadas — Rectificación de esa operación por el proveedor de servicios de pago supeditada a la obligación del usuario de dichos servicios de notificar la operación "sin tardanza injustificada […], a más tardar a los 13 meses de la fecha del adeudo" — Artículos 60 y 61 — Responsabilidad respectiva del proveedor de servicios de pago y del ordenante en caso de operaciones de pago no autorizadas — Sucesión de operaciones de pago no autorizadas a raíz del extravío, del robo, de la sustracción o de la utilización no autorizada de un instrumento de pago — Tardanza en la notificación que no se ha producido deliberadamente ni por negligencia grave — Alcance del derecho a la devolución»

En el asunto C-665/23,

que tiene por objeto una petición de decisión prejudicial planteada, con arreglo al artículo 267 TFUE, por la Cour de cassation (Tribunal de Casación, Francia), mediante resolución de 8 de noviembre de 2023, recibida en el Tribunal de Justicia el 9 de noviembre de 2023, en el procedimiento entre

IL

y

Veracash SAS,

EL TRIBUNAL DE JUSTICIA (Sala Cuarta),

integrado por el Sr. I. Jarukaitis (Ponente), Presidente de Sala, y los Sres. N. Jääskinen, A. Arabadjiev y M. Condinanzi y la Sra. R. Frendo, Jueces;

Abogada General: Sra. L. Medina;

Secretario: Sr. A. Calot Escobar;

habiendo considerado los escritos obrantes en autos;

* Lengua de procedimiento: francés.

consideradas las observaciones presentadas:

– en nombre de Veracash SAS, por el Sr. R. Froger, avocat;

– en nombre del Gobierno francés, por los Sres. R. Bénard y T. Lechevallier, en calidad de agentes;

– en nombre del Gobierno checo, por la Sra. J. Očková y los Sres. M. Smolek y J. Vláčil, en calidad de agentes;

– en nombre de la Comisión Europea, por las Sras. C. Auvret y G. Goddin, en calidad de agentes;

oídas las conclusiones de la Abogada General, presentadas en audiencia pública el 9 de enero de 2025;

dicta la siguiente

Sentencia

1 La petición de decisión prejudicial tiene por objeto la interpretación de los artículos 56, 58, 60 y 61 de la Directiva 2007/64/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de noviembre de 2007, sobre servicios de pago en el mercado interior, por la que se modifican las Directivas 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE y 2006/48/CE y por la que se deroga la Directiva 97/5/CE (DO 2007, L 319, p. 1; corrección de errores en DO 2009, L 187, p. 5).

2 Esta petición se ha presentado en el contexto de un litigio entre IL, una persona física, y Veracash SAS, en relación con la negativa a devolver las retiradas de efectivo que supuestamente se realizaron sin la autorización de IL, debido a su supuesta notificación tardía.

Marco jurídico

Derecho de la Unión

3 Los considerandos 31 a 35 de la Directiva 2007/64 enunciaban:

«(31) Para reducir los riesgos y las consecuencias de operaciones de pago no autorizadas o que hayan sido ejecutadas incorrectamente, el usuario del servicio de pago debe informar al proveedor de servicios de pago lo antes posible sobre sus posibles reclamaciones en relación con las supuestas operaciones de pago no autorizadas o que hayan sido ejecutadas incorrectamente, siempre y cuando el proveedor de servicios de pago haya respetado sus obligaciones de información con arreglo a la presente Directiva. Si el usuario del servicio de pago respeta el plazo de la notificación, debe tener la posibilidad de presentar esa reclamación respetando los plazos de prescripción aplicables con arreglo al Derecho nacional. La presente Directiva no debe afectar a otras reclamaciones entre usuarios de servicios de pago y proveedores de servicios de pago.

(32) A fin de ofrecer incentivos para que el usuario de servicios de pago comunique sin demora a su proveedor toda pérdida o robo de un instrumento de pago y reducir así el riesgo de operaciones de pago no autorizadas, el usuario solo debe ser responsable por un importe limitado, salvo en caso de fraude o grave negligencia por parte del usuario del servicio de pago. Asimismo, una vez que el usuario haya comunicado al proveedor de servicios de pago que su instrumento de pago puede haber sido objeto de uso fraudulento, no deben exigírsele responsabilidades por las ulteriores pérdidas que pueda ocasionar el uso no autorizado del instrumento. […]

(33) A la hora de evaluar las posibles negligencias del usuario de servicios de pagos, deben tomarse en consideración todas las circunstancias. Las pruebas y el grado de presunta negligencia deben ser evaluados con arreglo a la normativa nacional. Se deben considerar nulas las cláusulas contractuales y las condiciones de prestación y utilización de instrumentos de pago mediante las cuales aumente la carga de la prueba sobre el consumidor o se reduzca la carga de la prueba sobre el emisor.

(34) No obstante, los Estados miembros deben poder establecer normas menos estrictas que las anteriormente mencionadas, con el fin de mantener los niveles existentes de protección de los consumidores y promover la confianza en la utilización segura de los instrumentos electrónicos de pago. […] Los Estados miembros deben poder reducir o suprimir totalmente la responsabilidad del ordenante, a menos que el ordenante haya actuado de forma fraudulenta.

(35) Deben adoptarse las disposiciones oportunas para proceder a una asignación de pérdidas en caso de operaciones de pago no autorizadas. Disposiciones distintas pueden aplicarse a los usuarios de servicios de pago que no sean consumidores, pues estos usuarios, por lo general, se hallan en mejores condiciones de evaluar el riesgo de fraude y adoptar las medidas correspondientes.»

4 El artículo 4 de dicha Directiva contenía las definiciones siguientes:

«A efectos de la presente Directiva, se entenderá por:

[…]

5) “operación de pago”: una acción, iniciada por el ordenante o por el beneficiario, de situar, transferir o retirar fondos, con independencia de cualesquiera obligaciones subyacentes entre ambos;

[…]

7) “ordenante”: una persona física o jurídica titular de una cuenta de pago que autoriza una orden de pago a partir de dicha cuenta o, en caso de que no exista una cuenta de pago, la persona física o jurídica que da una orden de pago;

[…]

10) “usuario de servicios de pago”: una persona física o jurídica que haga uso de un servicio de pago, ya sea como ordenante, como beneficiario o ambos;

[…]

16) “orden de pago”: toda instrucción cursada por un ordenante o beneficiario a su proveedor de servicios de pago por la que se solicite la ejecución de una operación de pago;

[…]

23) “instrumento de pago”: cualquier mecanismo o mecanismos personalizados, y/o conjunto de procedimientos acordados por el proveedor de servicios de pago y el usuario del servicio de pago y utilizado por el usuario del servicio de pago para iniciar una orden de pago;

[…]».

5 En el título IV de la mencionada Directiva, titulado «Derechos y obligaciones en relación con la prestación y utilización de servicios de pago», figuraban cinco capítulos. El capítulo 1 de este título IV, titulado «Disposiciones comunes», contenía un artículo 51, que precisaba el ámbito de aplicación de dicho título IV. Este artículo 51 establecía en su apartado 1:

«Si el usuario de servicios de pago no es un consumidor, las partes podrán convenir en que no se apliquen, total o parcialmente […] los artículos 59, 61, 62, 63, 66 y 75. Las partes también podrán convenir un plazo distinto del que se establece en el artículo 58.»

6 El capítulo 2 del mismo título IV llevaba por título «Autorización de operaciones de pago» e incluía los artículos 54 a 63 de la misma Directiva. El artículo 56 de esta, titulado «Obligaciones del usuario de servicios de pago en relación con los instrumentos de pago», disponía en su apartado 1:

«El usuario de servicios de pago habilitado para utilizar el instrumento de pago deberá cumplir las obligaciones siguientes:

[…]

b) en caso de extravío, robo o sustracción del instrumento de pago, o de utilización no autorizada de este, notificarlo al proveedor de servicios de pago o a la entidad que este designe sin demoras indebidas en cuanto tenga conocimiento de ello.»

7 A tenor del artículo 57 de la Directiva 2007/64, titulado «Obligaciones del proveedor de servicios de pago en relación con los instrumentos de pago»:

«1. El proveedor de servicios de pago emisor del instrumento de pago cumplirá las obligaciones siguientes:

[…]

c) garantizar que en todo momento estén disponibles medios adecuados que permitan al usuario de servicios de pago efectuar la comunicación indicada en el artículo 56, apartado 1, letra b) […], e

d) impedir cualquier utilización del instrumento de pago una vez efectuada la notificación a que se refiere el artículo 56, apartado 1, letra b).

2. El proveedor de servicios de pago correrá el riesgo de enviar un instrumento de pago al ordenante o de enviar cualquier elemento de seguridad personalizado del mismo.»

8 El artículo 58 de dicha Directiva, titulado «Notificación de operaciones no autorizadas o de operaciones de pago ejecutadas incorrectamente» precisaba:

«El usuario de servicios de pago obtendrá la rectificación del proveedor de servicios de pago únicamente si notifica sin tardanza injustificada a su proveedor de servicios de pago que ha llegado a su conocimiento cualquier operación de pago no autorizada o ejecutada incorrectamente que sea objeto de una reclamación, […] a más tardar a los 13 meses de la fecha del adeudo, a no ser, cuando proceda, que el proveedor de servicios de pago no le haya proporcionado o hecho accesible la información sobre la operación de pago con arreglo a lo dispuesto en el título III [sobre la transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago].»

9 El artículo 59 de la mencionada Directiva, titulado «Prueba de la autenticación y ejecución de las operaciones de pago», disponía:

«1. Los Estados miembros exigirán que, cuando un usuario de servicios de pago niegue haber autorizado una operación de pago ya ejecutada o alegue que esta se ejecutó de manera incorrecta, corresponda a su proveedor de servicios de pago demostrar que la operación de pago fue autenticada, registrada con exactitud y contabilizada, y que no se vio afectada por un fallo técnico o cualquier otra deficiencia.

2. Cuando un usuario de servicios de pago niegue haber autorizado una operación de pago ejecutada, la utilización del instrumento de pago registrada por el proveedor de servicios de pago no bastará necesariamente para demostrar que la operación de pago fue autorizada por el ordenante, ni que este actuó de manera fraudulenta o incumplió deliberadamente o por negligencia grave una o varias de sus obligaciones con arreglo al artículo 56.»

10 El artículo 60 de la misma Directiva, titulado «Responsabilidad del proveedor de servicios de pago en caso de operaciones de pago no autorizadas», establecía en su apartado 1:

«Sin perjuicio del artículo 58, los Estados miembros velarán por que, en caso de que se ejecute una operación de pago no autorizada, el proveedor de servicios de pago del ordenante le devuelva de inmediato el importe de la operación no autorizada y, en su caso, restablezca en la cuenta de pago en la cual se haya adeudado el importe el estado que habría existido de no haberse efectuado la operación de pago no autorizada.»

11 El artículo 61 de la Directiva 2007/64, titulado «Responsabilidad del ordenante en caso de operaciones de pago no autorizadas», tenía el siguiente tenor:

«1. No obstante lo dispuesto en el artículo 60, el ordenante soportará, hasta un máximo de 150 [euros], las pérdidas derivadas de operaciones de pago no autorizadas resultantes de la utilización de un instrumento de pago extraviado o robado o, si el ordenante no ha protegido los elementos de seguridad personalizados, de la sustracción de un instrumento de pago.

2. El ordenante soportará todas las pérdidas que afronte como consecuencia de operaciones de pago no autorizadas y/o que sean fruto de su actuación fraudulenta o del incumplimiento, deliberado o por negligencia grave, de una o varias de sus obligaciones con arreglo al artículo 56. En ese caso, no será de aplicación el importe máximo contemplado en el apartado 1 del presente artículo.

3. En aquellos casos en que el ordenante no haya actuado de forma fraudulenta ni haya incumplido de forma deliberada sus obligaciones con arreglo al artículo 56, los Estados miembros podrán reducir la responsabilidad establecida en los apartados 1 y 2 del presente artículo, teniendo especialmente en cuenta la naturaleza de los elementos de seguridad personalizados del instrumento de pago y las circunstancias de la pérdida, el robo o la sustracción.

4. Salvo en caso de actuación fraudulenta, el ordenante no soportará consecuencia económica alguna por la utilización, con posterioridad a la notificación a que se refiere el artículo 56, apartado 1, letra b), de un instrumento de pago extraviado, robado o sustraído.

5. Si el proveedor de servicios de pago no ofrece medios adecuados para que pueda notificarse en todo momento el extravío, el robo o la sustracción de un instrumento de pago, según lo dispuesto en el artículo 57, apartado 1), letra c), el ordenante no será responsable de las consecuencias económicas que se deriven de la utilización de dicho instrumento de pago, salvo en caso de que haya actuado de manera fraudulenta.»

12 El artículo 62 de esta Directiva contenía normas relativas a la «devolución de operaciones de pago iniciadas por un beneficiario o a través del mismo», mientras que el artículo 63 de esta se refería a las «solicitudes de devolución por operaciones de pago iniciadas por un beneficiario o a través de él».

13 La Directiva 2007/64 fue derogada y sustituida, con efectos desde el 13 de enero de 2018, por la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, sobre servicios de pago en el mercado interior y por la que se modifican las Directivas 2002/65/CE, 2009/110/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) n.º 1093/2010 y se deroga la Directiva 2007/64 (DO 2015, L 337, p. 35), de conformidad con el artículo 114 de la Directiva 2015/2366.

Derecho francés

14 El code monétaire et financier (Código Monetario y Financiero), en su versión resultante de la ordonnance n.º 2009-866 relative aux conditions régissant la fourniture de services de paiement et portant création des établissements de paiement (Decreto Legislativo n.º 2009-866 sobre las condiciones que ha de cumplir la prestación de servicios de pago y por el que se crean las entidades de pago) (JORF de 16 de julio de 2009, texto n.º 13; corrección de errores en JORF de 25 de julio de 2009, texto n.º 18), de 15 de julio de 2009 (en lo sucesivo, «Código Monetario y Financiero»), dispone en su artículo L. 133-17:

«I. — Cuando tenga conocimiento del extravío, robo, sustracción o utilización no autorizada del instrumento de pago o de los datos vinculados a dicho instrumento, el ordenante lo notificará sin demoras indebidas, a efectos de bloqueo del instrumento, a su proveedor de servicios de pago o a la entidad que este designe.

[…]»

15 El artículo L. 133-18 de dicho Código establece, en su párrafo primero:

«En caso de operaciones de pago no autorizadas notificadas por el usuario en las condiciones establecidas en el artículo L. 133-24, el proveedor de servicios de pago del ordenante le devolverá de inmediato el importe de la operación no autorizada y, en su caso, restablecerá en la cuenta en la cual se haya adeudado el importe el estado que habría existido de no haberse efectuado la operación de pago no autorizada.»

16 El artículo L. 133-19 del citado Código dispone:

«I. — En caso de operación de pago no autorizada a raíz de la pérdida o robo del instrumento de pago, el ordenante soportará, antes de la información prevista en el artículo L. 133-17, las pérdidas derivadas de la utilización de este instrumento, hasta un máximo de 150 [euros].

No obstante, el ordenante no será responsable cuando la operación de pago no autorizada haya sido efectuada sin utilizar los elementos de seguridad personalizados.

II. — El ordenante no será responsable si la operación de pago no autorizada se ha efectuado tras sustraer, sin conocimiento del ordenante, el instrumento de pago o los datos vinculados a dicho instrumento.

El ordenante tampoco será responsable en caso de uso fraudulento del instrumento de pago si, en el momento de la operación de pago no autorizada, estaba en posesión de dicho instrumento.

III. — Salvo en caso de actuación fraudulenta, el ordenante no soportará consecuencia económica alguna si el proveedor de servicios de pago no proporciona los medios de notificación adecuados para que el instrumento de pago pueda ser bloqueado, conforme a lo dispuesto en el artículo L. 133-17.

IV. — El ordenante soportará todas las pérdidas que afronte como consecuencia de operaciones de pago no autorizadas si dichas pérdidas son fruto de su actuación fraudulenta o del incumplimiento, deliberado o por negligencia grave, de las obligaciones contempladas en los artículos […] y L. 133-17.»

17 A tenor de lo dispuesto en el artículo L. 133-24 del mismo Código:

«El usuario de servicios de pago notificará sin tardanza injustificada a su proveedor de servicios de pago cualquier operación de pago no autorizada o ejecutada incorrectamente a más tardar a los trece meses de la fecha del adeudo, so pena de caducidad, a no ser que el proveedor de servicios de pago no le haya proporcionado o no haya hecho accesible la información sobre dicha operación de pago […]

Salvo en los casos en que el usuario sea una persona física que actúe con fines no profesionales, las partes podrán decidir establecer excepciones a lo dispuesto en el presente artículo.»

Litigio principal y cuestiones prejudiciales

18 IL tiene una cuenta de depósito en oro en Veracash. El 24 de marzo de 2017, esta última envió al domicilio de IL una nueva tarjeta de retirada de efectivo y de pago. Entre el 30 de marzo y el 17 de mayo de 2017, se efectuaron retiradas de efectivo diarias de esta cuenta (en lo sucesivo, «retiradas controvertidas en el litigio principal»).

19 Alegando que no había recibido dicha tarjeta de pago ni había autorizado esas retiradas, IL presentó una demanda ante el tribunal de grande instance d'Évry (Tribunal de Primera Instancia de Évry, Francia), que desde el 1 de enero de 2020 pasó a ser el tribunal judiciaire d'Évry (Tribunal de Primera Instancia de Évry, Francia), con el fin de que se condenara a Veracash al reembolso de las cantidades correspondientes a dichas retiradas y al pago de una indemnización por daños y perjuicios.

20 Tras ser parcialmente desestimada su demanda en primera instancia, IL interpuso recurso de apelación ante la cour d'appel de Paris (Tribunal de Apelación de París, Francia), que lo desestimó mediante sentencia de 3 de enero de 2022. Este órgano jurisdiccional, al igual que el órgano jurisdiccional de primera instancia, consideró que IL no podía invocar las disposiciones del artículo L. 133-18 del Código Monetario y Financiero en tanto en cuanto no había notificado a Veracash las retiradas controvertidas en el litigio principal «sin demoras indebidas» y «de inmediato», sino el 23 de mayo de 2017, es decir, cerca de dos meses después de la primera retirada reclamada.

21 IL interpuso recurso de casación contra la anterior sentencia ante la Cour de cassation (Tribunal de Casación, Francia), que es el órgano jurisdiccional remitente. En apoyo de su recurso de casación, IL invoca dos motivos, uno de los cuales se basa, en su primera parte, en la infracción del artículo L. 133-24 del Código Monetario y Financiero. En esta parte, IL alega que la cour d'appel de Paris (Tribunal de Apelación de París) infringió dicho artículo L. 133-24 al considerar, en esencia, que había notificado tardíamente a Veracash las retiradas de que se trata en el litigio principal, al haberse producido esta notificación cerca de dos meses después de la primera retirada reclamada, cuando, a su juicio, en virtud de dicho artículo. 133-24, el usuario de una tarjeta bancaria dispone, para realizar dicha notificación, de un plazo de trece meses desde la fecha del adeudo reclamado.

22 Veracash, por el contrario, sostiene que el artículo L. 133-24 establece un doble plazo y que el plazo de trece meses es un plazo límite. Además, en su opinión, la lógica de esta disposición exige que el usuario, tan pronto como tenga conocimiento de una anomalía, la notifique de inmediato a su proveedor de servicios de pago.

23 El órgano jurisdiccional remitente señala que la resolución del litigio del que conoce depende de si el proveedor de servicios de pago puede negarse a devolver el importe de una operación no autorizada cuando el ordenante, pese a haber notificado esa operación antes de que venciera el plazo de trece meses desde la fecha del adeudo, se ha demorado en hacerlo, aunque la tardanza no haya sido deliberada ni se haya debido a una negligencia grave por su parte.

24 Subraya que las disposiciones pertinentes del Código Monetario y Financiero deben interpretarse de conformidad con la Directiva 2007/64, aplicable *ratione temporis* al litigio que se le ha sometido, habida cuenta de la fecha de los hechos que lo originaron, y que a su juicio, una lectura literal del artículo 58 de dicha Directiva, que considera respaldada por su considerando 31, ciertamente puede llevar a considerar que el proveedor de servicios de pago tiene derecho a

negarse a devolver el importe de una operación de pago no autorizada por el mero hecho de que el usuario de servicios de pago se la haya notificado tardíamente, aun cuando se la haya notificado dentro del plazo de trece meses. No obstante, a su juicio, esta interpretación resulta difícilmente conciliable con el artículo 61, apartado 2, de la referida Directiva. En su opinión, si el proveedor de servicios de pago del ordenante no estuviera en ningún caso obligado a devolver al ordenante el importe de una operación de pago no autorizada que le haya sido notificada tardíamente, resultaría indiferente que esa tardanza fuera intencionada o se debiera a una negligencia grave, siendo así que esta disposición, en relación con el artículo 56 de la misma Directiva, establece que la obligación de devolución queda excluida únicamente en esas circunstancias.

25 El órgano jurisdiccional remitente, por otra parte, señala que, aunque el Tribunal de Justicia, en la sentencia de 2 de septiembre de 2021, CRCAM (C-337/20, EU:C:2021:671), interpretó el artículo 58 de la Directiva 2007/64, no se pronunció sobre las consecuencias del incumplimiento por parte del ordenante de la obligación de notificar sin tardanza injustificada a su proveedor de servicios de pago que ha tenido conocimiento de una operación de pago no autorizada.

26 A este respecto, afirma que es cierto que existe un interés en ofrecer incentivos al ordenante para que actúe con diligencia e informe a su proveedor de servicios de pago. No obstante, el artículo 61, apartado 2, de la Directiva 2007/64 indica, según el órgano jurisdiccional remitente, que el legislador de la Unión no pretendió sancionar cualquier retraso en cualquier circunstancia, con la total privación del derecho del ordenante a la devolución. Por consiguiente, se inclina por interpretar esta Directiva en el sentido de que, al margen del supuesto de una actuación fraudulenta del ordenante y de una notificación tras la expiración del plazo de trece meses, el ordenante solo puede verse privado del derecho a la devolución de las pérdidas ocasionadas como consecuencia de operaciones de pago no autorizadas que una notificación sin demoras indebidas habría podido evitar, cuando la demora en la notificación sea deliberada o consecuencia de negligencia grave por su parte.

27 En tales circunstancias, la Cour de cassation (Tribunal de Casación) decidió suspender el procedimiento y plantear al Tribunal de Justicia las siguientes cuestiones prejudiciales:

«1) ¿Deben interpretarse los artículos 56, 58, 60 y 61 de la [Directiva 2007/64] en el sentido de que el ordenante se ve privado del derecho a la devolución del importe de una operación no autorizada cuando ha tardado en notificar a su proveedor de servicios de pago la operación de pago no autorizada, aunque lo haya hecho en los trece meses siguientes a la fecha del adeudo?

2. En caso de respuesta afirmativa a la primera cuestión prejudicial, ¿la privación del derecho del ordenante a la devolución está supeditada a que la tardanza en la notificación sea deliberada o por negligencia grave por su parte?

3. En caso de respuesta afirmativa a la primera cuestión prejudicial, ¿se priva al ordenante del derecho a la devolución de todas las operaciones no autorizadas o solo de aquellas que podrían haberse evitado si la notificación no se hubiera efectuado con tardanza?»

Sobre las cuestiones prejudiciales

Observaciones preliminares

28 Con carácter preliminar, procede señalar que las retiradas controvertidas en el litigio principal se realizaron con una tarjeta que, según el demandante en el litigio principal, nunca recibió.

29 En este contexto, es preciso recordar, por un lado, que, conforme a la definición que figura en el artículo 4, punto 5, de la Directiva 2007/64, la retirada de fondos constituye una «operación de pago» en el sentido de dicha disposición. Además, a tenor del punto 23 de dicho artículo 4, el concepto de «instrumento de pago» se refiere a cualquier mecanismo o mecanismos personalizados, o conjunto de procedimientos acordados por el proveedor de servicios de pago y el usuario del servicio de pago y utilizado por el usuario del servicio de pago para iniciar una «orden de pago», concepto este que se refiere, según el punto 16 de del mismo artículo 4, a toda instrucción cursada por un ordenante o beneficiario a su proveedor de servicios de pago por la que se solicite la ejecución de una «operación de pago».

30 Por lo tanto, el litigio principal tiene por objeto una serie de operaciones de pago supuestamente no autorizadas a raíz de la utilización de un instrumento de pago. No obstante, puesto que nada se indica a este respecto en la resolución de remisión, no es posible determinar si este instrumento de pago ha sido extraviado, robado, sustraído o utilizado de forma no autorizada, por lo que, para dar una respuesta útil al órgano jurisdiccional remitente, habrá que considerar todas estas posibilidades.

31 Por otro lado, el artículo 57, apartado 2, de la Directiva 2007/64 dispone que el proveedor de servicios de pago correrá el riesgo de enviar un instrumento de pago al ordenante o de enviar cualquier elemento de seguridad personalizado del mismo. Por consiguiente, habida cuenta de los hechos que dieron lugar al litigio principal, corresponderá al órgano jurisdiccional remitente comprobar previamente que no se produjo un riesgo de esta naturaleza en el envío, por el proveedor de servicios de pago en cuestión, del instrumento de pago utilizado para las retiradas de fondos controvertidas en el litigio principal, cuyas consecuencias deben ser soportadas por dicho proveedor.

Primera cuestión prejudicial

32 De la petición de decisión prejudicial se desprende que, mediante su primera cuestión, el órgano jurisdiccional remitente solicita que se aclare el alcance de la obligación de notificación de las operaciones de pago no autorizadas que incumbe al usuario de servicios de pago. Pues bien, esta obligación de notificación viene establecida expresamente en el artículo 58 de la Directiva 2007/64.

33 Por tanto, debe entenderse que, mediante su primera cuestión prejudicial, el órgano jurisdiccional remitente pregunta, en esencia, si el artículo 58 de la Directiva 2007/64 debe interpretarse en el sentido de que el usuario de servicios de pago se verá privado del derecho a obtener la rectificación de una operación si no notificó sin tardanza injustificada a su proveedor de servicios de pago que llegó a su conocimiento una operación de pago no autorizada, aun cuando lo hubiera notificado a su proveedor de servicios de pago en los trece meses siguientes a la fecha del adeudo.

34 Conforme a reiterada jurisprudencia, para interpretar una disposición de Derecho de la Unión, ha de tenerse en cuenta no solo su tenor, sino también su contexto y los objetivos perseguidos por la normativa de la que forme parte (véanse las sentencias de 17 de noviembre de 1983, Merck, 292/82, EU:C:1983:335, apartado 12, y de 6 de marzo de 2025, Cymdek, C-20/24, EU:C:2025:139, apartado 38).

35 Por lo que respecta, en primer lugar, al tenor de la disposición cuya interpretación se solicita, procede recordar que el artículo 58 de la Directiva 2007/64 establece que el usuario de servicios de pago obtendrá la rectificación del proveedor de servicios de pago únicamente si notifica sin tardanza injustificada a su proveedor de servicios de pago que ha llegado a su conocimiento cualquier operación de pago no autorizada o ejecutada incorrectamente que sea objeto de una reclamación, a más tardar a los trece meses de la fecha del adeudo, a no ser, cuando proceda, que el proveedor de servicios de pago no le haya proporcionado o hecho accesible la información sobre la operación de pago con arreglo a lo dispuesto en el título III de dicha Directiva. Este título III trata de la transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago.

36 Por lo tanto, la interpretación del artículo 58 de la referida Directiva debe partir de la premisa de que el proveedor de servicios de pago ha cumplido sus obligaciones de información conforme al título III de la misma Directiva.

37 A este respecto, es preciso señalar que el tenor de esta disposición establece que el usuario de servicios de pago está obligado a notificar «sin tardanza injustificada» a su proveedor de servicios de pago que ha llegado a su conocimiento, en particular, una operación de pago no autorizada «a más tardar» a los trece meses de la fecha del adeudo. Por consiguiente, según dicho tenor, el derecho del usuario de servicios de pago a obtener la rectificación de una operación de pago no autorizada está supeditado al cumplimiento previo de un doble requisito temporal.

38 Es cierto que no todas las versiones lingüísticas del artículo 58 de la Directiva 2007/64 utilizan la conjunción «y». No obstante, todas las versiones lingüísticas señalan que la obligación del usuario de servicios de pago de notificar «sin tardanza injustificada» a su proveedor de servicios de pago cualquier operación de pago no autorizada que ha llegado a su conocimiento nace a partir del momento en que el usuario tiene conocimiento de la operación. En cambio, el plazo de trece meses comienza a correr a partir de la fecha del adeudo. Esto apunta a que se trata de dos requisitos temporales diferentes.

39 Además, como también ha señalado, en esencia, la Abogada General en los puntos 44, 47 y 48 de sus conclusiones, la obligación de informar «sin tardanza injustificada» es de naturaleza subjetiva, puesto que implica que el usuario de servicios de pago actúe lo antes posible, habida cuenta de las circunstancias en las que se encuentre, a partir del momento en que haya llegado a su conocimiento la operación de pago no autorizada. De este modo, esta obligación se distingue de la obligación de notificación «a más tardar a los 13 meses», que es de carácter objetivo, dado que comienza a correr a partir de la fecha del adeudo de la operación que da lugar a la reclamación.

40 Por lo tanto, la redacción del artículo 58 de la Directiva 2007/64 indica que, en principio, para obtener la rectificación de una operación, el usuario de servicios de pago está obligado tanto a notificar sin tardanza injustificada a su proveedor de servicios de pago que ha llegado a su conocimiento una operación de pago no autorizada, como a efectuar dicha notificación a más tardar a los trece meses de la fecha del adeudo.

41 En segundo lugar, esta interpretación literal se ve corroborada por el contexto en el que se inscribe dicho artículo 58. A este respecto, por un lado, el considerando 31 de la Directiva 2007/64 hace referencia a la necesidad de que el usuario del servicio de pago informe al proveedor de servicios de pago «lo antes posible» sobre sus posibles reclamaciones en relación con las supuestas operaciones de pago no autorizadas. La mención de esta obligación de informar «lo antes posible», en la medida en que difiere de una obligación de notificar en un plazo determinado, que, por otra parte, no se menciona en los considerandos de la Directiva 2007/64, confirma que la obligación de notificación «sin tardanza injustificada», prevista en el citado artículo 58, tiene carácter autónomo. De este modo, se distingue de la obligación de notificación dentro del plazo de trece meses desde la fecha del adeudo.

42 Por otro lado, según el artículo 56, apartado 1, letra b), de la Directiva 2007/64, el usuario de servicios de pago habilitado para utilizar el instrumento de pago está obligado, en caso de extravío, robo o sustracción del instrumento de pago, o de utilización no autorizada de este, a notificarlo al proveedor de servicios de pago o a la entidad que este designe sin demoras indebidas en cuanto tenga conocimiento de ello.

43 Es cierto que el plazo en el que debe cumplirse esta obligación de notificación se distingue de la obligación de notificar «sin tardanza injustificada» cualquier operación de pago no autorizada establecida en el artículo 58 de dicha Directiva. En efecto, este plazo comienza a correr a partir del momento en que se tiene conocimiento no solo de cualquier utilización no autorizada del instrumento de pago, sino, en su caso, del extravío, del robo o de la sustracción de dicho instrumento. Ahora bien, el conocimiento de estos hechos puede producirse antes de que dicho instrumento se utilice para realizar una operación de pago no autorizada. Además, estas dos obligaciones se distinguen asimismo por el hecho de que puede que no sea el proveedor de servicios de pago, sino una entidad designada por este, la que deba ser informada del extravío, del robo, de la sustracción o de la utilización no autorizada del instrumento de que se trate.

44 No obstante, también es cierto que, como ponen de manifiesto las circunstancias del litigio principal, la obligación de notificación prevista en el artículo 56, apartado 1, letra b), de la expresada Directiva y la obligación de notificación del artículo 58 de esta pueden nacer simultáneamente. Pues bien, en tal circunstancia, sería incoherente considerar que el mero cumplimiento del plazo de trece meses desde la fecha del adeudo basta para considerar que la operación de pago de que se trata se notificó de conformidad con las exigencias del artículo 58 de la Directiva 2007/64, cuando el artículo 56, apartado 1, letra b), de la misma Directiva exige, en principio, una notificación más rápida.

45 En tercer lugar, tal interpretación literal se ve corroborada por los objetivos perseguidos por la Directiva 2007/64.

46 A este respecto, por un lado, según el considerando 31 de la Directiva, que aclara el alcance del artículo 58 de esta, la obligación del usuario del servicio de pago de informar al proveedor de servicios de pago «lo antes posible» sobre sus posibles reclamaciones en relación con las supuestas operaciones de pago no autorizadas tiene por objeto reducir los riesgos y las consecuencias de las operaciones de pago no autorizadas.

47 Así pues, de dicho considerando 31 se desprende que la obligación de notificación «sin tardanza injustificada» prevista en el artículo 58 persigue un objetivo preventivo. Pues bien, si la mera observancia del plazo de trece meses desde la fecha del adeudo bastara en cualquier caso para considerar que el usuario de servicios de pago ha cumplido con la obligación de notificación que le incumbe conforme al citado artículo 58, se menoscabaría esta finalidad preventiva.

48 Por otro lado, de la jurisprudencia del Tribunal de Justicia se desprende que el plazo de trece meses es un plazo máximo, al término del cual el usuario de servicios de pago ya no puede exigir la responsabilidad del proveedor de servicios de pago por la operación de que se trate, ni siquiera en virtud de un régimen de responsabilidad distinto del previsto en los artículos 58 y 60, apartado 1, de la Directiva 2007/64. Así pues, este plazo tiene por objeto garantizar la seguridad jurídica tanto de los usuarios de servicios de pago como de los proveedores de estos servicios (véase, en este sentido, la sentencia de 2 de septiembre de 2021, CRCAM, C-337/20, EU:C:2021:671, apartados 48 a 52).

49 Pues bien, el hecho de que este objetivo sea diferente del que se persigue con la obligación de notificación «sin tardanza injustificada» confirma que el artículo 58 de la Directiva 2007/64 contiene dos requisitos temporales, que, en principio, son distintos. Además, considerar que el usuario de servicios de pago tiene derecho a obtener la rectificación de una operación de pago no autorizada que conocía, pero que tardó en notificar a su proveedor de servicios de pago, menoscabaría la seguridad jurídica y la ponderación de los intereses respectivos del usuario de servicios de pago y de su proveedor de servicios de pago realizada por el legislador de la Unión al adoptar la Directiva 2007/64.

50 En efecto, con arreglo al artículo 60, apartado 1, de esta Directiva, sin perjuicio del artículo 58, los Estados miembros velarán por que, en caso de que se ejecute una operación de pago no autorizada, el proveedor de servicios de pago del ordenante le devuelva de inmediato el importe de la operación no autorizada y, en su caso, restablezca en la cuenta de pago en la cual se haya adeudado el importe el estado que habría existido de no haberse efectuado la operación de pago no autorizada. Si se permitiera retrasar hasta trece meses tras la fecha del adeudo de la operación la reclamación efectuada por el usuario de servicios de pago en virtud del citado artículo 58, incluso aunque este usuario hubiera tenido conocimiento de la operación de que se trate mucho antes, el período de inseguridad jurídica se prolongaría sin justificación objetiva en perjuicio del proveedor de servicios de pago en cuestión, menoscabando así la seguridad jurídica y la ponderación antes mencionadas.

51 De lo anterior se infiere que la obligación de notificación establecida en el artículo 58 de la Directiva solo se considera cumplida si se satisface el doble requisito de que, por un lado, el usuario de servicios de pago notifique sin tardanza injustificada a su proveedor de servicios de pago que ha llegado a su conocimiento una operación de pago no autorizada y, por otro, que la notificación se produzca a más tardar a los trece meses de la fecha del adeudo.

52 Dicho esto, es preciso recordar además que, en el sistema del régimen de responsabilidad establecido en el capítulo 2 del título IV de la Directiva 2007/64, la obligación de notificación por el usuario de servicios de pago de cualquier operación no autorizada es condición para que dicho régimen pueda aplicarse en favor del usuario (véase, en este sentido, la sentencia de 2 de septiembre de 2021, CRCAM, C-337/20, EU:C:2021:671, apartados 38 y 39).

53 Así, como indica el considerando 31 de la citada Directiva al referirse a la notificación, en particular, de las «supuestas» operaciones de pago no autorizadas, esta obligación de notificación es un requisito previo que tiene por objeto que se informe al proveedor de servicios de pago de que el usuario del servicio de pago ha tenido conocimiento de una operación que considera no autorizada, mientras que la obtención efectiva de la rectificación solicitada se rige por otras disposiciones de la misma Directiva.

54 En particular, la obtención efectiva de esa rectificación está supeditada, por un lado, al requisito de que se acredite la falta de autorización, y, a este respecto, el artículo 59 de la Directiva 2007/64 incluye algunas precisiones relativas a la prueba de la autenticación y ejecución de las operaciones de pago. Por otro lado, está sujeta a las normas de reparto de la respectiva responsabilidad del proveedor de servicios de pago y del ordenante en caso de operaciones de pago no autorizadas, contempladas, en particular, en los artículos 60 y 61 de dicha Directiva, que tienen por objeto, como indica el considerando 35 de la referida Directiva, regular la asignación de pérdidas en caso de operaciones de pago no autorizadas. En este sentido, se debe precisar además que, como se desprende de su artículo 4, puntos 7 y 10, el concepto de «ordenante» se incluye en el de «usuario de servicios de pago» y se refiere, en particular, a una persona física que autoriza una orden de pago o da una orden de pago. Por otra parte, los artículos 62 y 63 de la misma Directiva tratan, respectivamente, de la devolución de operaciones de pago iniciadas por un beneficiario o a través del mismo y de las solicitudes de dicha devolución.

55 Por otra parte, según el artículo 51, apartado 1, de la Directiva 2007/64, cuando el usuario de servicios de pago no sea un consumidor, las partes podrán, por un lado, convenir en que no se apliquen, total o parcialmente, en particular, los artículos 59, 61, 62 y 63 de esta, y, por otro, convenir un plazo distinto del que se establece en el artículo 58 de dicha Directiva.

56 A la vista de las consideraciones anteriores, procede responder a la primera cuestión prejudicial que el artículo 58 de la Directiva 2007/64 debe interpretarse en el sentido de que el usuario de servicios de pago, en principio, se verá privado del derecho a obtener la rectificación de una operación si no notificó sin tardanza injustificada a su proveedor de servicios de pago que llegó a su conocimiento una operación de pago no autorizada, aun cuando se lo hubiera notificado en los trece meses siguientes a la fecha del adeudo.

Segunda cuestión prejudicial

57 Con carácter preliminar, es preciso recordar que, según reiterada jurisprudencia, en el marco del procedimiento de cooperación entre los órganos jurisdiccionales nacionales y el Tribunal de Justicia establecido por el artículo 267 TFUE, corresponde a este proporcionar al órgano jurisdiccional nacional una respuesta útil que le permita dirimir el litigio que se le ha sometido. Desde este punto de vista, incumbe, en su caso, al Tribunal de Justicia reformular las cuestiones que se le planteen. En efecto, el Tribunal de Justicia tiene la misión de interpretar cuantas disposiciones del Derecho de la Unión sean necesarias para que los órganos jurisdiccionales nacionales puedan resolver los litigios que se les hayan sometido, aun cuando tales disposiciones no se mencionen expresamente en las cuestiones remitidas por dichos órganos jurisdiccionales (véanse las sentencias de 18 de marzo de 1993, Viessmann, C-280/91, EU:C:1993:103, apartado 17; de 28 de noviembre de 2000, Roquette Frères, C-88/99, EU:C:2000:652, apartado 18, y de 8 de mayo de 2025, HUK-COBURG Haftpflicht-Unterstützungs-Kasse, C-697/23, EU:C:2025:338, apartado 22).

58 En el presente asunto, de la petición de decisión prejudicial se desprende que, mediante su segunda cuestión prejudicial, el órgano jurisdiccional remitente pretende que se aclare en qué circunstancias se puede considerar que una demora en la notificación de una operación de pago no autorizada puede privar efectivamente al ordenante de su derecho a la devolución de dicha operación, cuando esta sea consecuencia del extravío, del robo, de la sustracción o de la utilización no autorizada de un instrumento de pago.

59 Pues bien, son pertinentes a este respecto no solo las disposiciones del artículo 58 de la Directiva 2007/64, relativas, en particular, a la notificación de las operaciones de pago no autorizadas, sino también las de los artículos 60, apartado 1, y 61, apartado 2, de dicha Directiva, relativas a la respectiva responsabilidad del proveedor de servicios de pago y del ordenante en caso de operación de pago no autorizada, así como las del artículo 56 de la referida Directiva, al que se remite el citado artículo 61, apartado 2, y, más concretamente, las disposiciones del apartado 1, letra b), del citado artículo 56, que se refieren precisamente a las circunstancias fácticas indicadas al final del apartado anterior de la presente sentencia.

60 A la vista de lo anterior, y habida cuenta de la respuesta dada a la primera cuestión prejudicial, se debe entender que, mediante su segunda cuestión prejudicial, el órgano jurisdiccional remitente pregunta, en esencia, si los artículos 58, 60, apartado 1, y 61, apartado 2, de la Directiva 2007/64, en relación con el artículo 56, apartado 1, letra b), de esta, deben interpretarse en el sentido de que, en el supuesto de una operación de pago no autorizada a raíz de la utilización de un instrumento de pago extraviado, robado o sustraído, o de la utilización no autorizada de dicho instrumento, en el que el ordenante notificó esa operación a su proveedor de servicios de pago en los trece meses siguientes a la fecha del adeudo, dicho ordenante solo se verá privado de su derecho a obtener la rectificación efectiva de la referida operación si tardó en notificarla a su proveedor de servicios de pago deliberadamente o por negligencia grave.

61 A este respecto, por lo que se refiere, en primer lugar, al tenor de estas disposiciones, procede recordar que de la remisión efectuada por el artículo 60, apartado 1, de la Directiva 2007/64 al artículo 58 de esta y del considerando 31 de la misma Directiva se desprende que el régimen de responsabilidad del proveedor de servicios de pago en caso de operaciones de pago no autorizadas establecido en el capítulo 2 del título IV de dicha Directiva está subordinado a la notificación por parte del usuario de esos servicios de cualquier operación no autorizada al proveedor de servicios de pago de conformidad con el citado artículo 58 (véase, en este sentido, la sentencia de 2 de septiembre de 2021, CRCAM, C-337/20, EU:C:2021:671, apartados 34, 35, 38 y 39) que, como resulta de la respuesta a la primera cuestión prejudicial, contiene un doble requisito temporal.

62 En el marco de este régimen de responsabilidad por operaciones de pago no autorizadas, el artículo 59 de la Directiva 2007/64 establece un mecanismo de carga de la prueba favorable al usuario de servicios de pago. En esencia, la carga de la prueba recae sobre el proveedor de servicios de pago, que debe probar que la operación de pago fue autenticada, registrada con exactitud y contabilizada. En la práctica, el régimen de prueba establecido en dicho artículo 59 lleva, desde el momento en que la notificación prevista en el artículo 58 de la citada Directiva se ha efectuado dentro del plazo establecido en esta disposición, a someter al proveedor de servicios de pago a una obligación de devolución inmediata, de conformidad con el artículo 60, apartado 1, de la misma Directiva (sentencia de 2 de septiembre de 2021, CRCAM, C-337/20, EU:C:2021:671, apartado 40).

63 Sin embargo, esta obligación de devolución inmediata del importe de la operación de que se trate resulta atenuada por ciertas excepciones, enunciadas en el artículo 61 de la Directiva 2007/64. En particular, el apartado 2 de dicho artículo 61 establece, en su primera frase, que el ordenante soportará todas las pérdidas que afronte como consecuencia de operaciones de pago no autorizadas o que sean fruto de su actuación fraudulenta o del incumplimiento, deliberado o por negligencia grave, de una o varias de sus obligaciones con arreglo al artículo 56 de la Directiva.

64 Como ya se ha señalado en el apartado 42 de la presente sentencia, entre las obligaciones que incumben al ordenante en virtud del citado artículo 56 figura, en su apartado 1, letra b), la obligación de informar al proveedor de servicios de pago o a la entidad que este designe, sin demoras indebidas, en cuanto tenga conocimiento de ello, del extravío, el robo, la sustracción o la utilización no autorizada de su instrumento de pago.

65 Por lo tanto, del tenor del artículo 61, apartado 2, primera frase, de la Directiva 2007/64, en relación con los artículos 56, apartado 1, letra b), y 60, apartado 1, de esta, resulta que el ordenante solo estará obligado a soportar las pérdidas que afronte como consecuencia de operaciones de pago no autorizadas a raíz de la utilización de su instrumento de pago cuando haya actuado de forma fraudulenta o cuando haya tardado en notificar, deliberadamente o por negligencia grave, a su proveedor de servicios de pago o a la entidad designada por este, el extravío, el robo, la sustracción, o la utilización no autorizada de dicho instrumento de pago. Por consiguiente, solo en esos casos se exime al proveedor de servicios de pago de su obligación de devolverle el importe de las operaciones de pago no autorizadas.

66 En segundo lugar, esta interpretación se ve corroborada por el contexto en el que se inscriben las disposiciones de los artículos 56, apartado 1, letra b), 58, 60, apartado 1, y 61, apartado 2, de la Directiva 2007/64.

67 En efecto, por un lado, como ya se ha señalado en el apartado 44 de la presente sentencia, cabe la posibilidad de que la obligación de notificación prevista en el artículo 56, apartado 1, letra b), de la Directiva 2007/64 y la obligación de notificación prevista en el artículo 58 de esta nazcan simultáneamente. Por lo tanto, como también ha señalado la Abogada General en el punto 62 de sus conclusiones, para garantizar una interpretación coherente de esta Directiva, el cumplimiento de la obligación de notificación establecida en dicho artículo 58, en las circunstancias contempladas en el artículo 56, apartado 1, letra b), y salvo actuación fraudulenta por parte del ordenante, debe apreciarse en función de los criterios establecidos en el artículo 61, apartado 2, de la citada Directiva.

68 Por otro lado, de conformidad con el artículo 57, apartado 1, letra d), de la Directiva 2007/64, el proveedor de servicios de pago que emite el instrumento de pago tiene la obligación de impedir cualquier utilización del instrumento de pago una vez efectuada la notificación a que se refiere el artículo 56, apartado 1, letra b), de la Directiva. Además, el artículo 61, apartado 4, de esta establece que, salvo en caso de actuación fraudulenta, el ordenante no soportará consecuencia económica alguna por la utilización, con posterioridad a la notificación a que se refiere el artículo 56, apartado 1, letra b), de un instrumento de pago extraviado, robado o sustraído. Por lo tanto, el ordenante no tiene, en ningún caso, interés en demorar la notificación que está obligado a realizar en virtud de esta última disposición ni, en su caso, la notificación que debe realizar en virtud del artículo 58 de la referida Directiva si ambas obligaciones nacen simultáneamente.

69 En tercer lugar, desde un punto de vista teleológico, es preciso señalar, por un lado, que la interpretación que se ha expuesto en el apartado 65 de la presente sentencia permite preservar el efecto útil del artículo 61, apartado 2, primera frase, de la Directiva 2007/64. A tal efecto, se debe evitar que el proveedor de servicios de pago pueda oponer al ordenante una simple demora en la notificación de la operación de pago no autorizada de la que tuvo conocimiento para eludir la obligación de devolución que le impone el artículo 60, apartado 1, de la Directiva, cuando esa operación sea consecuencia del extravío, el robo, la sustracción o la utilización no autorizada de un instrumento de pago y el ordenante no haya tenido conocimiento del extravío, robo, sustracción o utilización no autorizada hasta el momento en que conoció la operación. En efecto, si el proveedor de servicios de pago dispusiera de tal posibilidad, esta primera frase perdería su efecto útil, ya que el ordenante se vería privado de su derecho a devolución aun cuando las pérdidas que hubiera sufrido no se debieran a que, deliberadamente o por negligencia grave, no hubiera informado a su proveedor de servicios de pago o a la entidad designada por este con arreglo al artículo 56, apartado 1, letra b), de la Directiva 2007/64.

70 Por otro lado, esta interpretación se ve corroborada por el objetivo perseguido por la Directiva 2007/64, tal como se expresa en su considerando 32, según el cual, a fin de ofrecer incentivos para que el usuario de servicios de pago comunique sin demora a su proveedor toda pérdida o robo de un instrumento de pago y reducir así el riesgo de operaciones de pago no autorizadas, el usuario solo debe ser responsable por un importe limitado, salvo en caso de fraude o grave negligencia por parte del usuario del servicio de pago. En efecto, este considerando refleja la intención del legislador de la Unión, en los casos de robo o pérdida de un instrumento de pago, de promover una mayor protección al usuario de servicios de pago. Así pues, dicha interpretación no menoscaba el equilibrio entre los intereses del ordenante y los de su proveedor de servicios de pago, tal como los ponderó el legislador.

71 Por consiguiente, de los artículos 58, 60, apartado 1, y 61, apartado 2, de la Directiva 2007/64, considerados conjuntamente y en relación con el artículo 56, apartado 1, letra b), de esta, se desprende que, en el supuesto de una operación de pago no autorizada que, por un lado, sea consecuencia de la utilización de un instrumento de pago extraviado, robado o sustraído, o de la utilización no autorizada de tal instrumento, y, por otro, que el ordenante la haya notificado a su proveedor de servicios de pago en los trece meses siguientes a la fecha del adeudo, dicho ordenante, en principio y salvo actuación fraudulenta por su parte, solo se verá privado de su derecho a obtener la devolución de la referida operación si tardó en notificar la operación de pago no autorizada a su proveedor de servicios de pago, deliberadamente o por negligencia grave.

72 Corresponde al órgano jurisdiccional remitente, que es el único competente para apreciar los hechos, determinar si esto es lo que sucede con cada una de las retiradas controvertidas en el litigio principal, pues el artículo 58 se refiere expresamente a la notificación de operaciones de pago individuales.

73 A este último respecto, habida cuenta de las circunstancias expuestas por el órgano jurisdiccional remitente, resumidas en los apartados 22 a 26 de la presente sentencia, es preciso añadir que, por un lado, según el artículo 59, apartado 2, de la Directiva 2007/64, cuando un usuario de servicios de pago niegue haber autorizado una operación de pago ejecutada, la utilización del instrumento de pago registrada por el proveedor de servicios de pago no bastará necesariamente para demostrar que la operación de pago fue autorizada por el ordenante, ni que este actuó de manera fraudulenta o incumplió deliberadamente o por negligencia grave una o varias de las obligaciones que le impone el artículo 56 dicha Directiva. Por otra parte, el considerando 33 de esta precisa, en

particular, que, a la hora de evaluar las posibles negligencias del usuario de servicios de pago, deben tomarse en consideración todas las circunstancias, y que las pruebas y el grado de presunta negligencia deben ser evaluados con arreglo a la normativa nacional.

74 Sin embargo, entre los requisitos establecidos en el artículo 61, apartado 2, de la Directiva 2007/64 figura la «negligencia grave» por parte del ordenante, a saber, como también señaló la Abogada General en el punto 65 de sus conclusiones, un incumplimiento patente de una obligación de diligencia. Además, como se ha señalado en el apartado 39 de la presente sentencia, deben tenerse en cuenta las circunstancias en las que se encuentre el ordenante. Así, salvo actuación fraudulenta por parte de este último y sin perjuicio de la eventual aplicación del artículo 51, apartado 1, de la Directiva 2007/64, no se le puede reprochar no haber notificado «de inmediato» a su proveedor de servicios de pago que tuvo conocimiento de una operación de pago no autorizada a raíz de la utilización de un instrumento de pago extraviado, robado o sustraído, o de la utilización no autorizada de dicho instrumento.

75 Por otra parte, el artículo 61 de la Directiva 2007/64 especifica el alcance de las pérdidas que, en su caso, deberá efectivamente soportar el ordenante, en particular, en las circunstancias indicadas en el apartado 71 de la presente sentencia.

76 A la vista de las anteriores consideraciones, procede responder a la segunda cuestión prejudicial que los artículos 58, 60, apartado 1, y 61, apartado 2, de la Directiva 2007/64, en relación con el artículo 56, apartado 1, letra b), de esta, deben interpretarse en el sentido de que, en el supuesto de una operación de pago no autorizada a raíz de la utilización de un instrumento de pago extraviado, robado o sustraído, o de la utilización no autorizada de tal instrumento, en el que el ordenante notificó esa operación a su proveedor de servicios de pago en los trece meses siguientes a la fecha del adeudo, dicho ordenante, en principio y salvo actuación fraudulenta por su parte, solo se verá privado de su derecho a obtener la rectificación efectiva de la referida operación si tardó en notificarla a su proveedor de servicios de pago deliberadamente o por negligencia grave consistente en un incumplimiento patente de la obligación de diligencia.

Tercera cuestión prejudicial

77 El órgano jurisdiccional remitente plantea su tercera cuestión prejudicial para el supuesto de que se responda a la primera cuestión prejudicial que el ordenante se verá privado del derecho a obtener la rectificación de una operación cuando haya tardado injustificadamente en notificar a su proveedor de servicios de pago la operación de pago no autorizada de que tuvo conocimiento, pese a haberla notificado a su proveedor de servicios de pago en los trece meses siguientes a la fecha del adeudo.

78 Si bien esta primera cuestión prejudicial ha recibido, en esencia, una respuesta afirmativa, esta respuesta está condicionada, como se desprende de los apartados 52 a 55 de la presente sentencia, por diversos elementos y, en particular, como resulta del análisis de la segunda cuestión prejudicial, por el hecho de que, salvo actuación fraudulenta por parte del ordenante, cuando la operación de pago no autorizada es consecuencia del extravío, robo, sustracción o utilización no autorizada del instrumento de pago, solo podrá considerarse que el ordenante que notificó a su proveedor de servicios de pago la operación de pago no autorizada en los trece meses siguientes a la fecha del adeudo de esta tardó en notificar a su proveedor de servicios de pago dicha operación, si su retraso fue deliberado o por negligencia grave.

79 Por otra parte, corresponde al órgano jurisdiccional remitente apreciar y calificar los hechos de que conoce a la luz, en particular, de las precisiones expuestas en los apartados 73 y 74 de la presente sentencia.

80 Por lo tanto, procede reformular esta tercera cuestión prejudicial para tener en cuenta la respuesta dada a las cuestiones prejudiciales primera y segunda.

81 Así, se debe considerar que, mediante su tercera cuestión prejudicial, el órgano jurisdiccional remitente pregunta, en esencia, si los artículos 58, 60, apartado 1, y 61, apartado 2, de la Directiva 2007/64, en relación con el artículo 56, apartado 1, letra b), de esta, deben interpretarse en el sentido de que, cuando, por un lado, existan operaciones de pago no autorizadas sucesivas a raíz de la utilización de un instrumento de pago extraviado, robado o sustraído, o de la utilización no autorizada de tal instrumento, y, por otro lado, el ordenante, aunque respetando el plazo de trece meses desde la fecha del adeudo, tardó en notificarlas a su proveedor de servicios de pago, deliberadamente o por negligencia grave, dicho ordenante se verá privado de su derecho a la devolución de todas las pérdidas ocasionadas como consecuencia de esas operaciones.

82 A este respecto, en cuanto al tenor de estas disposiciones, procede recordar que, según el artículo 60, apartado 1, de la Directiva 2007/64, la responsabilidad por las pérdidas sufridas como consecuencia de operaciones de pago no autorizadas incumbe, en principio, al proveedor de servicios de pago. No obstante, según el artículo 61, apartado 2, de esta, cuyos términos ya se han recordado en el apartado 63 de la presente sentencia, el ordenante soportará «todas» las pérdidas que afronte como consecuencia de operaciones de pago no autorizadas «que sean fruto», en particular, del incumplimiento, deliberado o por negligencia grave, de la obligación de notificación que le incumbe en virtud del artículo 56, apartado 1, letra b), de la Directiva y, en ese caso, no se aplicará el importe máximo de 150 euros contemplado en el apartado 1 de dicho artículo.

83 Por lo tanto, el tenor de ese artículo 61, apartado 2, establece un nexo de causalidad entre, por un lado, el comportamiento del ordenante y, por otro, las pérdidas sufridas cuya rectificación no podrá obtener.

84 Además, de la respuesta dada a la segunda cuestión prejudicial resulta que la cuestión relativa a si la notificación realizada con arreglo al artículo 58 de la Directiva 2007/64, en las circunstancias contempladas en el citado artículo 61, apartado 2, en relación con el artículo 56, apartado 1, letra b), de esta, debe considerarse efectivamente tardía ha de apreciarse por separado para cada operación.

85 De ello se infiere que, incluso en caso de operaciones de pago no autorizadas realizadas de forma reiterada en el tiempo, todas ellas a raíz del mismo extravío, del mismo robo o de la misma sustracción del instrumento de pago de que se trate, el ordenante solo podrá verse privado del derecho a obtener la rectificación de aquellas operaciones que, deliberadamente o por negligencia grave, haya tardado injustificadamente en notificar a su proveedor de servicios de pago.

86 Esta interpretación literal se ve corroborada no solo por el hecho de que el artículo 61, apartado 2, de la Directiva 2007/64 es una disposición que establece una excepción al principio establecido en su artículo 60, apartado 1, y que, por tanto, debe ser objeto de una interpretación restrictiva, sino también por el contexto en el que se inscriben las disposiciones mencionadas en el apartado 81 de la presente sentencia.

87 En efecto, conforme al apartado 4 del artículo 61, salvo en caso de actuación fraudulenta, el ordenante no soportará consecuencia económica alguna por la utilización, con posterioridad a la notificación a que se refiere el artículo 56, apartado 1, letra b), de un instrumento de pago extraviado, robado o sustraído. Además, conforme al apartado 5 del citado artículo 61, si el proveedor de servicios de pago no ofrece medios adecuados para que pueda notificarse en todo momento el extravío, el robo o la sustracción de un instrumento de pago, según lo dispuesto en el artículo 57, apartado 1), letra c), el ordenante no será responsable de las consecuencias económicas que se deriven de la utilización de dicho instrumento de pago, salvo que haya actuado de manera fraudulenta. Ambas disposiciones confirman que el ordenante no puede ser considerado responsable de las pérdidas que no hubiera podido evitar.

88 Esta interpretación literal se ve corroborada por los objetivos perseguidos por la Directiva 2007/64. A este respecto, procede señalar que la exigencia de un nexo de causalidad entre el comportamiento del ordenante y las pérdidas que haya sufrido y cuya devolución no puede obtener de su proveedor de servicios de pago es conforme con la ponderación de los respectivos intereses de los usuarios de servicios de pago y de los proveedores de servicios de pago realizada por el legislador de la Unión en dicha Directiva. En efecto, esta exigencia, al responsabilizar al usuario de servicios de pago, le ofrece incentivos, de conformidad con los considerandos 31 y 32 de dicha Directiva, para no retrasar indebidamente la notificación a su proveedor de servicios de pago de las operaciones de pago no autorizadas que lleguen a su conocimiento. Asimismo, con dicha exigencia, el proveedor de servicios de pago se ve incentivado a cumplir las obligaciones que le incumben para que dicho usuario pueda conocer tales operaciones.

89 La referida exigencia permite, además, garantizar el efecto útil tanto del artículo 51, apartado 1, como del artículo 61, apartado 3, de la Directiva 2007/64. Por un lado, deja abierta la posibilidad de que las partes, cuando el usuario de servicios de pago no sea un consumidor, decidan que el artículo 61 de la Directiva no es aplicable o acuerden un plazo distinto del previsto en el artículo 58 de la Directiva, y establezcan así un reparto de responsabilidad diferente que, en su caso, proteja en menor medida a los usuarios de servicios de pago que no sean consumidores. Por otro lado, preserva la facultad, que el artículo 61, apartado 3, de la Directiva concede a los Estados miembros, de optar por limitar la responsabilidad del ordenante a que se refieren los apartados 1 y 2 de dicho artículo 61 cuando este no haya actuado de forma fraudulenta ni haya incumplido deliberadamente las obligaciones que le incumben en virtud del artículo 56 de la misma Directiva, en particular, como señala su considerando 34, con el fin de mantener los niveles existentes de protección de los consumidores y promover la confianza en la utilización segura de los instrumentos electrónicos de pago.

90 A la vista de las anteriores consideraciones, procede responder a la tercera cuestión prejudicial que los artículos 58, 60, apartado 1, y 61, apartado 2, de la Directiva 2007/64, en relación con el artículo 56, apartado 1, letra b), de esta, deben interpretarse en el sentido de que, cuando, por un lado, existan operaciones de pago no autorizadas sucesivas a raíz de la utilización de un instrumento de pago extraviado, robado o sustraído, o de la utilización no autorizada de tal instrumento, y, por otro lado, el ordenante, aunque respetando el plazo de trece meses desde la fecha del adeudo, tardó, en parte, en notificarlas a su proveedor de servicios de pago, deliberadamente o por negligencia grave, en principio, dicho ordenante solo se verá privado del derecho a obtener la devolución de las pérdidas ocasionadas como consecuencia de las operaciones que haya tardado en notificar a su proveedor de servicios de pago deliberadamente o por negligencia grave.

Costas

91 Dado que el procedimiento tiene, para las partes del litigio principal, el carácter de un incidente promovido ante el órgano jurisdiccional remitente, corresponde a este resolver sobre las costas. Los gastos efectuados por quienes, no siendo partes del litigio principal, han presentado observaciones ante el Tribunal de Justicia no pueden ser objeto de reembolso.

En virtud de todo lo expuesto, el Tribunal de Justicia (Sala Cuarta) declara:

1) **El artículo 58 de la Directiva 2007/64/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de noviembre de 2007, sobre servicios de pago en el mercado interior, por la que se modifican las Directivas 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE y 2006/48/CE y por la que se deroga la Directiva 97/5/CE,**

debe interpretarse en el sentido de que

el usuario de servicios de pago, en principio, se verá privado del derecho a obtener la rectificación de una operación si no notificó sin tardanza injustificada a su proveedor de servicios de pago que llegó a su conocimiento una operación de pago no autorizada, aun cuando se lo hubiera notificado en los trece meses siguientes a la fecha del adeudo.

2) **Los artículos 58, 60, apartado 1, y 61, apartado 2, de la Directiva 2007/64, en relación con el artículo 56, apartado 1, letra b), de esta,**

deben interpretarse en el sentido de que,

en el supuesto de una operación de pago no autorizada a raíz de la utilización de un instrumento de pago extraviado, robado o sustraído, o de la utilización no autorizada de tal instrumento, en el que el ordenante notificó esa operación a su proveedor de servicios de pago en los trece meses siguientes a la fecha del adeudo, dicho ordenante, en principio y salvo actuación fraudulenta por su parte, solo se verá privado de su derecho a obtener la rectificación efectiva de la referida operación si tardó en notificarla a su proveedor de servicios de pago deliberadamente o por negligencia grave consistente en un incumplimiento patente de la obligación de diligencia.

3) **Los artículos 58, 60, apartado 1, y 61, apartado 2, de la Directiva 2007/64, en relación con el artículo 56, apartado 1, letra b), de esta,**

deben interpretarse en el sentido de que,

cuando, por un lado, existan operaciones de pago no autorizadas sucesivas a raíz de la utilización de un instrumento de pago extraviado, robado o sustraído, o de la utilización no autorizada de tal instrumento, y, por otro lado, el ordenante, aunque respetando el plazo de trece meses desde la fecha del adeudo, tardó, en parte, en notificarlas a su proveedor de servicios de pago, deliberadamente o por negligencia grave, en principio, dicho ordenante solo se verá privado del derecho a obtener la devolución de las pérdidas ocasionadas como consecuencia de las operaciones que haya tardado en notificar a su proveedor de servicios de pago deliberadamente o por negligencia grave.

Firmas