DomínGlez

MODELO DE RECLAMACIÓN AL BANCO

Por operaciones de pago no autorizadas (phishing, smishing, vishing, SIM swapping)

DomínGlez · dominglez.com
José Manuel Domínguez González, abogado (ICAM n.º 137.813)
C/ Ponzano, 69, 7.º izq., 28003 Madrid · jose@dominglez.com · +34 614 29 09 26

AVISO IMPORTANTE. Este modelo es orientativo y no sustituye el asesoramiento jurídico profesional. Está pensado para clientes que actúan como consumidores. Adáptalo a tu caso, describe los hechos con veracidad y conserva copia de todo lo que envíes y recibas. Normativa revisada a 30 de septiembre de 2026.

INSTRUCCIONES DE USO

- Qué es: una reclamación dirigida al Servicio de Atención al Cliente (SAC) de tu banco para que te devuelva los cargos que no autorizaste (transferencias, Bizum o pagos con tarjeta), realizados por terceros mediante phishing, smishing, vishing o duplicado fraudulento de tu tarjeta SIM.
- Antes, avisa y bloquea: en cuanto detectes los cargos, comunícalos al banco por su canal de avisos (teléfono o aplicación) y pide el bloqueo de claves y tarjetas (artículo 41.b del Real Decreto-ley 19/2018). Esta reclamación escrita no sustituye ese aviso inmediato.
- Plazo: debes comunicar las operaciones sin demora injustificada y, en todo caso, dentro de los trece meses siguientes a la fecha de cada adeudo (artículo 43.1 del Real Decreto-ley 19/2018). No apures el plazo.
- Cómo enviarla: siempre por escrito; las reclamaciones no pueden presentarse por teléfono (artículo 29 ter de la Ley 44/2002). Dirígela a la dirección postal o electrónica del SAC que el banco publica en su web, o preséntala en una oficina pidiendo copia sellada. Lo más seguro es un burofax con certificación de texto y acuse de recibo, o un correo electrónico certificado por un prestador de confianza enviado a la dirección oficial del SAC. Guarda el justificante de contenido y de recepción: lo necesitarás ante el Banco de España y, en su caso, en el juzgado.
- Rellena los campos **[EN MAYÚSCULAS ENTRE CORCHETES]**, elige la opción que corresponda cuando haya varias separadas por barras y suprime las notas en gris antes de enviarla.
- Documentos que conviene adjuntar: copia del DNI o NIE; extracto de movimientos con las operaciones; denuncia; capturas de los mensajes, correos o registro de llamadas; justificante del aviso y del bloqueo; en caso de duplicado de SIM, la comunicación de tu operadora.
- Plazo de respuesta del banco: quince días hábiles desde que recibe la reclamación. Solo en situaciones excepcionales puede enviar una respuesta provisional explicando el retraso, y la respuesta definitiva no puede superar un mes (artículo 69 del Real Decreto-ley 19/2018).
- Banco de España: si el banco rechaza la reclamación o ha pasado un mes desde que la presentaste sin que la resuelva, puedes acudir a su Servicio de Reclamaciones acreditando la reclamación previa (artículo 30.3.a de la Ley 44/2002). El plazo máximo para resolver es de 90 días naturales (artículo 30.3.b). Su informe es motivado, pero no vincula al banco.
- Vía judicial: para que se admita una demanda civil hay que intentar antes una solución extrajudicial (artículo 5 de la Ley Orgánica 1/2025). Si reclamas como consumidor, la disposición adicional séptima de esa ley considera cumplido el requisito con la reclamación previa a la empresa cuando no responde en el plazo legal o su respuesta no es satisfactoria. Para que sirva, lo que pidas en esta reclamación debe coincidir con lo que luego pidas en la demanda y debe poder probarse que el banco la recibió. Por prudencia, si decides demandar, hazlo dentro del año siguiente a la recepción de la reclamación o a la terminación de la negociación (artículo 7.3), porque los tribunales no siguen un criterio uniforme sobre ese plazo.
- Si no eres consumidor: si la cuenta es de una empresa o la usas en tu actividad profesional, revisa tu contrato, porque puede haberse pactado que no se apliquen algunas de las reglas citadas (artículo 34.1 del Real Decreto-ley 19/2018). En ese caso, asesórate antes de enviarla.
- Franquicia de 50 €: en algunos supuestos el banco puede hacerte soportar hasta 50 € de las pérdidas (artículo 46.1). No cabe, entre otros casos, por el uso posterior a tu aviso, salvo fraude (artículo 46.3), ni si el banco no exigió autenticación reforzada, salvo fraude (artículo 46.2).

[LOCALIDAD], a **[FECHA]**

A LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

[DENOMINACIÓN DE LA ENTIDAD]

[DIRECCIÓN POSTAL O ELECTRÓNICA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE PUBLICADA POR LA ENTIDAD]

D./D.ª **[NOMBRE Y APELLIDOS]**, mayor de edad, con DNI/NIE **[NÚMERO]**, con domicilio a efectos de notificaciones en **[DIRECCIÓN COMPLETA]** y correo electrónico **[CORREO ELECTRÓNICO]**, titular de la cuenta **[IBAN] [Y DE LA TARJETA TERMINADA EN [ÚLTIMOS CUATRO DÍGITOS]]** en esa entidad, vinculada a la oficina **[NÚMERO O LOCALIDAD DE LA OFICINA]**, formulo, al amparo del artículo 69 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera («RDL 19/2018»), y de los artículos 29 y 29 ter de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, la siguiente

RECLAMACIÓN POR OPERACIONES DE PAGO NO AUTORIZADAS

con base en los siguientes

HECHOS

PRIMERO. El **[FECHA]**, hacia las **[HORA]**, fui víctima de un fraude del tipo **[PHISHING POR CORREO ELECTRÓNICO / SMISHING POR SMS / VISHING POR LLAMADA TELEFÓNICA / DUPLICADO FRAUDULENTO DE MI TARJETA SIM]**.

[DESCRIPCIÓN CRONOLÓGICA Y DETALLADA DE LOS HECHOS]

> *Nota (suprimir antes de enviar): explica qué mensaje o llamada recibiste, desde qué número o remitente y por qué parecía auténtico (por ejemplo, un SMS que apareció en el mismo hilo que los mensajes legítimos del banco, o una llamada desde un número que mostraba el del banco), qué ocurrió después y cómo descubriste los cargos. Si fue un duplicado de SIM, indica cuándo te quedaste sin línea y qué te informó la operadora. Describe lo ocurrido sin calificar tu propia conducta.*

SEGUNDO. A consecuencia de ese fraude se cargaron en mi cuenta las siguientes operaciones, que no autoricé ni personalmente ni por medio de otra persona:

Fecha de adeudo	Tipo de operación	Destinatario o beneficiario	Importe
[FECHA]	**[TRANSFERENCIA / BIZUM / PAGO CON TARJETA]**	**[NOMBRE O IBAN DE DESTINO]**	**[IMPORTE]** €
[FECHA]	**[TRANSFERENCIA / BIZUM / PAGO CON TARJETA]**	**[NOMBRE O IBAN DE DESTINO]**	**[IMPORTE]** €
TOTAL			**[IMPORTE TOTAL]** €

[SI PROCEDE: Como consecuencia de estas operaciones, la entidad me ha cargado además [COMISIONES / INTERESES DE DESCUBIERTO] por importe de [IMPORTE] €.]

TERCERO. En cuanto tuve conocimiento de las operaciones adopté las siguientes medidas:

- El **[FECHA]**, a las **[HORA]**, comuniqué los cargos a la entidad a través de **[TELÉFONO DE BLOQUEO / APLICACIÓN / OFICINA]** y solicité el bloqueo **[CON REFERENCIA DE INCIDENCIA [NÚMERO]]**.
- El **[FECHA]** presenté denuncia ante **[POLICÍA NACIONAL / GUARDIA CIVIL / JUZGADO DE GUARDIA] [CON NÚMERO DE ATESTADO O DILIGENCIAS [NÚMERO]]**.

- **[OTRAS MEDIDAS: CAMBIO DE CLAVES, ANULACIÓN DEL DUPLICADO DE SIM, AVISO AL COMERCIO]**.

CUARTO. Las operaciones presentaban características ajenas a mi operativa habitual: **[DESCRIBIR: NÚMERO DE OPERACIONES EN POCO TIEMPO, IMPORTES, HORARIO, DESTINATARIOS NUEVOS, ACCESO DESDE UN DISPOSITIVO NUEVO, AVISOS PREVIOS AL BANCO]**. Pese a ello, la entidad **[NO LAS BLOQUEÓ NI ME ALERTÓ / DESCRIBIR LA ACTUACIÓN DE LA ENTIDAD]**.

> *Nota (suprimir antes de enviar): este hecho es relevante porque la diligencia del banco para detectar operaciones anómalas influye en su responsabilidad. Si en tu caso no concurre ninguna de estas circunstancias, suprímelo.*

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO. Operaciones no autorizadas. Conforme al artículo 36.1 del RDL 19/2018, una operación de pago se considera autorizada cuando el ordenante ha dado su consentimiento para su ejecución, y a falta de ese consentimiento se considera no autorizada. Las operaciones del hecho segundo fueron ordenadas por terceros sin mi consentimiento.

SEGUNDO. Carga de la prueba. El artículo 44.1 del RDL 19/2018 dispone: «Cuando un usuario de servicios de pago niegue haber autorizado una operación de pago ya ejecutada o alegue que ésta se ejecutó de manera incorrecta, corresponderá al 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 u otra deficiencia del servicio prestado por el proveedor de servicios de pago.»

Su apartado 2 añade que, a esos efectos, «el registro por el proveedor de servicios de pago, incluido, en su caso, el proveedor de servicios de iniciación de pagos, de la utilización del instrumento de pago no bastará, necesariamente, para demostrar que la operación de pago fue autorizada por el ordenante, ni que éste ha actuado de manera fraudulenta o incumplido deliberadamente o por negligencia grave una o varias de sus obligaciones con arreglo al artículo 41.» Y su apartado 3 atribuye a la entidad la carga de probar que el usuario cometió fraude o negligencia grave.

TERCERO. Obligación de devolución. El artículo 45.1 del RDL 19/2018 establece: «Sin perjuicio del artículo 43 de este real decreto-ley, en caso de que se ejecute una operación de pago no autorizada, el proveedor de servicios de pago del ordenante devolverá a éste el importe de la operación no autorizada de inmediato y, en cualquier caso, a más tardar al final del día hábil siguiente a aquel en el que haya observado o se le haya notificado la operación, salvo cuando el proveedor de servicios de pago del ordenante tenga motivos razonables para sospechar la existencia de fraude y comunique dichos motivos por escrito al Banco de España, en la forma y con el contenido y plazos que éste determine.»

El mismo precepto obliga a restituir la cuenta al estado en que se habría encontrado de no haberse efectuado la operación, con una fecha de valor del abono no posterior a la del adeudo. Comuniqué las operaciones sin demora y dentro del plazo del artículo 43.1.

CUARTO. Responsabilidad del ordenante. Según el artículo 46.1 del RDL 19/2018, el ordenante solo soporta todas las pérdidas si ha actuado de manera fraudulenta o ha incumplido, deliberadamente o por negligencia grave, sus obligaciones del artículo 41; fuera de esos casos, su responsabilidad se limita, en determinados supuestos, a un máximo de 50 euros. Salvo actuación fraudulenta, el ordenante no soporta consecuencia económica alguna por el uso del instrumento posterior a su aviso (artículo 46.3), y si la entidad no exigió autenticación reforzada, solo responde en caso de fraude (artículo 46.2). No he actuado de forma fraudulenta ni con negligencia grave, y corresponde a la entidad probar lo contrario.

QUINTO. Criterio del Tribunal Supremo. La Sala Primera del Tribunal Supremo, en su sentencia 571/2025, de 9 de abril (ROJ: STS 1671/2025, ECLI:ES:TS:2025:1671), dictada en un supuesto de duplicado fraudulento de tarjeta SIM, calificó de cuasi objetiva la responsabilidad del proveedor de

servicios de pago por operaciones no autorizadas y declaró, entre otros extremos:

- Que son operaciones no autorizadas las iniciadas con las claves del usuario y confirmadas con el código enviado por SMS al móvil facilitado por este, cuando el usuario niega haberlas autorizado, en cuyo caso la entidad debe acreditar lo que exige el artículo 44.
- Que la deficiencia del servicio a que se refiere el artículo 44 no se limita a los fallos informáticos, sino que abarca «cualquier falta de diligencia o mala praxis en la prestación del servicio», exigible con el nivel de un ordenado y experto comerciante, lo que incluye adoptar medidas para detectar automáticamente operaciones anómalas (en la línea del artículo 2 del Reglamento Delegado (UE) 2018/389, que la sentencia cita).
- Que el hecho de que un tercero haya accedido a las claves del usuario no supone, por sí solo, negligencia de este.

> *Nota (suprimir antes de enviar): la sentencia resolvió un caso con circunstancias propias (el cliente había avisado antes al banco de mensajes sospechosos y se realizaron quince transferencias en una noche sin que el banco las detectara). Invócala por los criterios que fija, pero no afirmes que tu caso es idéntico si no lo es.*

SEXTO. Aplicación al caso. Las operaciones reclamadas no fueron autorizadas por mí, sino ejecutadas por terceros que **[OBTUVIERON MIS CREDENCIALES MEDIANTE ENGAÑO / DUPLICARON MI TARJETA SIM]**. Las comuniqué sin demora, no concurre fraude ni negligencia grave por mi parte y el registro de la utilización de mis credenciales no basta necesariamente para acreditar que las autoricé (artículo 44.2). **[ADEMÁS, LAS OPERACIONES ERAN ANÓMALAS Y LA ENTIDAD NO LAS DETECTÓ NI BLOQUEÓ.]** Procede, por tanto, su devolución íntegra.

SÉPTIMO. Documentación. El artículo 44.4 del RDL 19/2018 obliga a la entidad a conservar la documentación y los registros que acrediten el cumplimiento de sus obligaciones y a facilitarlos al usuario que lo solicite.

OCTAVO. Negociación previa. Esta reclamación se formula también a los efectos de la Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia: como reclamación extrajudicial previa de un consumidor a la empresa con la que contrató (disposición adicional séptima) y, en todo caso, como invitación a negociar de buena fe (artículos 2, 5 y 10). Su objeto coincide con el de las acciones que, en su caso, ejercite: la restitución de las cantidades indicadas y sus accesorios. Quedo a disposición de la entidad para cualquier contacto o reunión dirigido a alcanzar un acuerdo.

SOLICITO

1. La devolución de **[IMPORTE TOTAL]** €, importe de las operaciones no autorizadas del hecho segundo, restituyendo mi cuenta al estado en que se habría encontrado de no haberse ejecutado, con fecha valor no posterior a la de cada adeudo e incluyendo las comisiones, intereses y gastos cargados como consecuencia de ellas (artículo 45.1 del RDL 19/2018).

2. El abono del interés legal del dinero sobre dichas cantidades desde la fecha de cada adeudo hasta su efectiva devolución, en la medida en que no quede cubierto por la restitución con fecha valor (artículo 45.3 del RDL 19/2018 y artículos 1101 y 1108 del Código Civil).

3. Copia de los registros de cada operación (fecha y hora, canal, dirección IP y dispositivo utilizados, factores de autenticación reforzada aplicados y número o dispositivo al que se envió cualquier código de confirmación), de las alertas generadas por sus sistemas de supervisión de operaciones y de las gestiones realizadas para recuperar los fondos ante las entidades de destino (artículo 44.4 del RDL 19/2018).

4. Que, si la entidad ha comunicado al Banco de España motivos de sospecha de fraude conforme al artículo 45.1, me informe de ello.

5. Que acuse recibo de esta reclamación y la resuelva por escrito y de forma motivada dentro del plazo de quince días hábiles del artículo 69 del RDL 19/2018.

Si la reclamación es desestimada o no se resuelve en plazo, podré acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España conforme al artículo 30 de la Ley 44/2002, y ejercitar las acciones judiciales que me correspondan.

Declaro, a los efectos del artículo 29 ter.3.d) de la Ley 44/2002, que no tengo conocimiento de que la materia objeto de esta reclamación esté siendo sustanciada en un procedimiento administrativo, arbitral o judicial **[SI PROCEDE: SIN PERJUICIO DE LAS DILIGENCIAS PENALES [NÚMERO] SEGUIDAS A RAÍZ DE MI DENUNCIA CONTRA LOS AUTORES DEL FRAUDE]**.

En **[LOCALIDAD]**, a **[FECHA]**.

Fdo.: **[NOMBRE Y APELLIDOS]**

DNI/NIE: **[NÚMERO]**

DOCUMENTOS QUE SE ACOMPAÑAN

- Documento 1. Copia del DNI/NIE.
- Documento 2. Extracto de movimientos con las operaciones reclamadas.
- Documento 3. Denuncia.
- Documento 4. Capturas de mensajes, correos o registro de llamadas.
- Documento 5. Justificante del aviso y del bloqueo.
- Documento 6. **[COMUNICACIÓN DE LA OPERADORA SOBRE EL DUPLICADO DE SIM / OTROS DOCUMENTOS]**.

> *Modelo elaborado por DomínGlez · dominglez.com. Este documento es orientativo. Si el banco rechaza la reclamación o tu caso presenta particularidades, conviene que un abogado revise la documentación antes de dar el siguiente paso.*

DomínGlez · José Manuel Domínguez González, abogado (ICAM n.º 137.813) · C/ Ponzano, 69, 7.º izq., 28003 Madrid · jose@dominglez.com · +34 614 29 09 26 · dominglez.com