



Recopilación de la Jurisprudencia

SENTENCIA DEL TRIBUNAL DE JUSTICIA (Sala Quinta)

de 16 de marzo de 2023*

«Procedimiento prejudicial — Aproximación de las legislaciones — Servicios de pago en el mercado interior — Directiva 2007/64/CE — Artículo 47, apartado 1, letra a) — Información para el ordenante tras la recepción de su orden de pago — Artículos 58, 60 y 61 — Responsabilidad del proveedor de servicios de pago en caso de operaciones no autorizadas — Obligación de dicho proveedor de reembolsar al ordenante los pagos relativos a operaciones no autorizadas — Contratos marco — Obligación de dicho proveedor de facilitar a ese ordenante información relativa al beneficiario de que se trate»

En el asunto C-351/21,

que tiene por objeto una petición de decisión prejudicial planteada, con arreglo al artículo 267 TFUE, por la justice de paix du canton de Forest (Juzgado de Paz del Partido Judicial de Forest, Bélgica), mediante resolución de 13 de abril de 2021, recibida en el Tribunal de Justicia el 4 de junio de 2021, en el procedimiento entre

ZG

y

Beobank SA,

EL TRIBUNAL DE JUSTICIA (Sala Quinta),

integrado por el Sr. E. Regan, Presidente de Sala, y los Sres. D. Gratsias, M. Ilešič, I. Jarukaitis y Z. Csehi (Ponente), Jueces;

Abogado General: Sr. M. Szpunar;

Secretario: Sr. A. Calot Escobar;

habiendo considerado los escritos obrantes en autos;

consideradas las observaciones presentadas:

- en nombre de ZG, por la Sra. C. Sarli, avocate;
- en nombre de Beobank SA, por el Sr. D. Bracke, advocaat;

* Lengua de procedimiento: francés.

- en nombre del Gobierno belga, por las Sras. M. Jacobs, C. Pochet y L. Van den Broeck, en calidad de agentes;
- en nombre del Gobierno checo, por la Sra. J. Očková y los Sres. M. Smolek y J. Vlácil, en calidad de agentes;
- en nombre de la Comisión Europea, por el Sr. T. Scharf y la Sra. H. Tserepa-Lacombe, en calidad de agentes;

oídas las conclusiones del Abogado General, presentadas en audiencia pública el 7 de julio de 2022;

dicta la siguiente

Sentencia

- 1 La petición de decisión prejudicial tiene por objeto la interpretación del artículo 38, letra a), 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).
- 2 Esta petición se ha presentado en el contexto de un litigio entre ZG y Beobank SA, entidad bancaria belga, en la que el demandante en el litigio principal es titular de una cuenta bancaria, en relación con dos operaciones de pago efectuadas con la tarjeta de débito de dicho demandante que este considera operaciones no autorizadas.

Marco jurídico

Derecho de la Unión

- 3 Los considerandos 1, 21, 23, 27, 40, 43 y 46 de la Directiva 2007/64 eran del siguiente tenor:
 - «(1) Es fundamental, para el establecimiento del mercado interior, que desaparezcan todas las fronteras internas de la Comunidad [Europea], a fin de permitir la libre circulación de bienes, personas, servicios y capitales. Para ello es vital el correcto funcionamiento del mercado único de los servicios de pago. [...]
 - [...]
 - (21) La presente Directiva debe especificar las obligaciones impuestas a los proveedores de servicios de pago al facilitar información a los usuarios de dichos servicios, los cuales deben recibir información de un mismo nivel de claridad sobre los servicios de pago a fin de poder elegir con información suficiente y comparar precios dentro de la UE. En interés de la transparencia, la presente Directiva debe establecer los requisitos armonizados necesarios para garantizar el suministro de la información necesaria y suficiente a los usuarios de servicios de pago en relación con el contrato de servicio de pago y con las

operaciones de pago. Para promover un funcionamiento correcto del mercado interior de los servicios de pago, los Estados miembros no deben poder adoptar disposiciones en materia de información que difieran de las establecidas en la presente Directiva.

[...]

- (23) La información requerida debe ser proporcionada a las necesidades de los usuarios y comunicarse de modo normalizado. Sin embargo, los requisitos en materia de información aplicables a una operación de pago individual deben ser diferentes de los aplicables a un contrato marco que contemple una sucesión de operaciones de pago.

[...]

- (27) La forma en que el proveedor de servicios de pago facilite la información necesaria al usuario del servicio de pago debe tener en cuenta las necesidades de este último, así como aspectos técnicos de carácter práctico y de coste-beneficio en función de la situación con respecto al acuerdo del contrato respectivo de servicio de pago. [...]

[...]

- (40) Para el tratamiento integrado y automatizado de los pagos y la seguridad jurídica con respecto al cumplimiento de cualquier obligación subyacente entre usuarios de servicios de pago, es fundamental que se deba abonar en la cuenta del beneficiario el importe íntegro transferido por el ordenante. [...]

[...]

- (43) Para mayor eficiencia de los pagos en toda la Comunidad, todos los pagos iniciados por el ordenante y denominados en euros o en otra moneda de un Estado miembro fuera de la zona del euro, incluidas las transferencias y los servicios de envío de dinero, deben respetar un plazo máximo de ejecución de un día. [...] Habida cuenta de la gran eficiencia que a menudo caracteriza a las infraestructuras nacionales de pago y a fin de evitar cualquier deterioro de los niveles de servicio actuales, debe permitirse a los Estados miembros mantener o establecer normas, según proceda, que especifiquen un plazo de ejecución más corto que un día hábil.

[...]

- (46) Para el funcionamiento eficaz y ordenado de los sistemas de pago es imprescindible que el usuario pueda confiar en que el proveedor de servicios de pago ejecute la operación correctamente y en el plazo acordado. Normalmente, el proveedor se halla en condiciones de evaluar los riesgos de la operación de pago. Le corresponde al proveedor proporcionar el sistema de pago, tomar medidas para reclamar los fondos asignados erróneamente y, en la mayoría de los casos, decidir qué intermediarios intervienen en la ejecución de una operación de pago. Por todos estos motivos, es del todo procedente, excepto cuando se trate de circunstancias excepcionales e imprevisibles, hacer al proveedor de servicios de pago responsable de la ejecución de las operaciones de pago que acepte del usuario, salvo en lo que respecta a los actos y omisiones del proveedor de servicios de pago del ordenante de cuya selección solo sea responsable el ordenante. No obstante, a fin de no dejar desprotegido al ordenante en improbables circunstancias anómalas en que no sea posible

dilucidar (*non liquet*) si el proveedor de los servicios de pago del ordenante recibió o no a su debido tiempo el importe del pago, la correspondiente carga de la prueba recaerá en dicho proveedor. Como regla general, cabe esperar que la entidad intermediaria (normalmente un organismo “neutral”, tal como un banco central o una cámara de compensación) que transfiera el importe del pago del proveedor de servicios remitente al receptor conservará los datos de la cuenta y podrá presentarlos cuando sea necesario. Siempre que el importe del pago se haya ingresado en la cuenta del proveedor de servicios de pago receptor, el ordenante debe poder invocar inmediatamente frente al proveedor de servicios de pago su derecho a fin de que se ingrese el importe en su cuenta.»

4 A tenor de lo dispuesto en el artículo 4 de dicha Directiva, titulado «Definiciones»:

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

[...]

- 4) “entidad de pago”: una persona jurídica a la cual se haya otorgado autorización, de conformidad con el artículo 10, para prestar y ejecutar servicios de pago en toda la Comunidad;
- 5) “operación de pago”: una acción, iniciada por el ordenante o por el beneficiario, de [ingresar], 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;
- 8) “beneficiario”: una persona física o jurídica que sea el destinatario previsto de los fondos que hayan sido objeto de una operación de pago;
- 9) “proveedor de servicios de pago”: las empresas contempladas en el artículo 1, apartado 1, y las personas físicas y jurídicas que se acogen a las excepciones previstas en el artículo 26;
- 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;
- 11) “consumidor”: una persona física que, en los contratos de servicios de pago que son objeto de la presente Directiva, actúa con fines ajenos a su actividad económica, comercial o profesional;
- 12) “contrato marco”: un contrato de servicio de pago que rige la ejecución futura de operaciones de pago individuales y sucesivas y que puede estipular la obligación de abrir una cuenta de pago y las correspondientes condiciones;

[...]».

5 Bajo la rúbrica «Transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago», el título III de dicha Directiva incluía un capítulo 2, titulado a su vez «Operaciones de pago único».

6 El artículo 38 de la misma Directiva, titulado «Información para el ordenante tras la recepción de la orden de pago», disponía en su letra a):

«Inmediatamente después de la recepción de la orden de pago, el proveedor de servicios de pago del ordenante le facilitará o pondrá a su disposición, de modo idéntico al indicado en el artículo 36, apartado 1, la información siguiente:

a) una referencia que permita al ordenante identificar la operación de pago y, en su caso, la información relativa al beneficiario».

7 En el capítulo 3, con el epígrafe «Contratos marco», del título III de la Directiva 2007/64, el artículo 41, titulado «Información general previa», establecía, en su apartado 1:

«[...] La información y las condiciones estarán redactadas en términos fácilmente comprensibles, de manera clara y legible, en una lengua oficial del Estado miembro en el que se ofrezca el servicio de pago o en cualquier otra lengua acordada entre las partes.»

8 El artículo 47 de esta Directiva, titulado «Información para el ordenante sobre las operaciones de pago concretas», disponía, en sus apartados 1 y 2:

«1. Una vez que el importe de una operación de pago concreta se haya cargado en la cuenta del ordenante, o cuando el ordenante no utilice una cuenta de pago tras recibir la orden de pago, el proveedor de servicios de pago del ordenante le facilitará sin demoras injustificadas, de modo idéntico al estipulado en el artículo 41, apartado 1, la siguiente información:

a) una referencia que permita al ordenante identificar cada operación de pago y, en su caso, la información relativa al beneficiario;

b) el importe de la operación de pago en la moneda en que se haya cargado en la cuenta de pago del ordenante o en la moneda utilizada para la orden de pago;

c) el importe de cualesquiera gastos de la operación de pago y, en su caso, el correspondiente desglose de gastos o los intereses que deba abonar el ordenante;

d) en su caso, el tipo de cambio utilizado en la operación de pago por el proveedor de servicios de pago del ordenante y el importe de la operación de pago tras dicha conversión de moneda, y

e) la fecha de valor del adeudo o la fecha de recepción de la orden de pago.

2. Los contratos marco podrán contener una cláusula que disponga que la información a que se refiere el apartado 1 se facilite o haga accesible de manera periódica, al menos una vez al mes, y de un modo convenido que permita al ordenante almacenar la información y reproducirla sin cambios.»

- 9 El artículo 58 de dicha Directiva, titulado «Notificación de las operaciones no autorizadas o de operaciones de pago ejecutadas incorrectamente», tenía el siguiente tenor:

«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, incluso las cubiertas por el artículo 75, 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.»

- 10 A tenor del artículo 59 de la misma Directiva, titulado «Prueba de la autenticación y ejecución de las operaciones de pago»:

«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.»

- 11 El artículo 60 de la Directiva 2007/64, titulado «Responsabilidad del proveedor de servicios de pago en caso de operaciones de pago no autorizadas», disponía:

«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.

2. Podrán determinarse otras indemnizaciones económicas de conformidad con la normativa aplicable al contrato celebrado entre el ordenante y su proveedor de servicios de pago.»

- 12 El artículo 61 de esta Directiva, que lleva la rúbrica «Responsabilidad del ordenante en caso de operaciones de pago no autorizadas», establecía, en sus apartados 1 a 3, lo siguiente:

«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 [ocasionadas por] operaciones de pago no autorizadas [cuando] 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.»
- 13 El artículo 86 de dicha Directiva, titulado «Plena armonización», disponía en su apartado 1 que, «sin perjuicio de lo dispuesto en [...] el artículo 61, apartado 3, [...], y en la medida en que la presente Directiva establezca disposiciones armonizadas, los Estados miembros no podrán mantener o introducir disposiciones diferentes de las que en ella se prevén».

Derecho belga

- 14 El artículo VII.18, punto 1, del code de droit économique (Código de Derecho Económico), en su versión aplicable al litigio principal (en lo sucesivo, «Código de Derecho Económico»), disponía:
- «Una vez que el importe de una operación de pago individual haya sido cargado en la cuenta del ordenante o, si el ordenante no ha utilizado una cuenta de pago, tras la recepción de la orden de pago, el proveedor de servicios de pago del ordenante facilitará a este, sin demora y conforme a las modalidades previstas en el artículo VII.12, [apartado 1,] la información siguiente:
- 1.º una referencia que permita al ordenante identificar cada operación de pago y, en su caso, la información relativa al beneficiario».

- 15 El artículo VII.35 del Código de Derecho Económico establecía:
- «Sin perjuicio de la aplicación del artículo VII.33, en caso de una operación de pago no autorizada, y tras una comprobación *prima facie* del eventual fraude del ordenante, el proveedor de servicios de pago del ordenante deberá devolver de inmediato al ordenante el importe de esta operación de pago no autorizada y, en su caso, restablecer 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, en su caso aumentado en los intereses devengados por dicho importe.

Asimismo, el proveedor de servicios de pago del ordenante deberá reembolsar las demás consecuencias económicas posibles, en particular el importe de los gastos soportados por el titular por la determinación del daño indemnizable.»

Litigio principal y cuestiones prejudiciales

- 16 ZG, residente belga, es titular de una cuenta bancaria en Beobank, en Bélgica, y dispone de una tarjeta de débito asociada a dicha cuenta.
- 17 La noche del 20 al 21 de abril de 2017, ZG se encontraba en Valencia. A las 0.35 horas, se efectuó un primer pago de 100 euros con su tarjeta de débito en un establecimiento cuya naturaleza exacta es objeto de debate entre las partes en el litigio principal. Seguidamente, se realizaron otros dos pagos con dicha tarjeta y desde el mismo terminal de pago móvil por importes, respectivamente, de 991 euros, a la 1.35, y de 993 euros, a las 2.06. Se intentó efectuar un cuarto pago a las 2.35 por un importe de 994 euros, pero fue rechazado.

- 18 ZG no discute el primer pago de 100 euros, pero sí rechaza los pagos segundo y tercero (en lo sucesivo, «pagos controvertidos en el litigio principal»). Explica ante el órgano jurisdiccional remitente que ya no recuerda lo sucedido tras haber tomado una consumición en el establecimiento en cuestión. Tampoco recuerda el nombre y la dirección de ese establecimiento y alega haber sido víctima de un engaño llevado a cabo mediante la administración de alguna droga.
- 19 El 23 de abril de 2017, ZG bloqueó su tarjeta bancaria y, el 29 de abril siguiente, presentó una denuncia ante la Policía de Bruselas (Bélgica) por robo y uso fraudulento de dicha tarjeta bancaria.
- 20 Ante la justice de paix du canton de Forest (Juzgado de Paz del Partido Judicial de Forest, Bélgica), que es el órgano jurisdiccional remitente, el demandante en el litigio principal solicita, además del pago de una indemnización por importe de 500 euros, la devolución de los pagos controvertidos en el litigio principal, es decir, un importe de 1 984 euros, que considera «no autorizados» en el sentido del citado artículo VII.35 del Código de Derecho Económico.
- 21 Beobank refuta los hechos tal como los describe ZG y se niega a efectuar dicha devolución, por considerar que tales pagos fueron autorizados o, cuando menos, que ZG incurrió en una «negligencia grave».
- 22 Para el órgano jurisdiccional remitente, es importante conocer la identidad del beneficiario de dichos pagos. Por lo general, los fraudes cometidos por un tercero mediante el uso de una tarjeta de débito de una víctima permiten al autor realizar compras o retirar efectivo. Pues bien, en el caso de autos, según las alegaciones de ZG, el fraude benefició a la cuenta bancaria de un tercero.
- 23 El órgano jurisdiccional remitente observa que, a raíz de la solicitud presentada por el abogado de ZG, Beobank se limitó a indicar únicamente la referencia numérica y la geolocalización del terminal de pago en cuestión, sin aportar más datos sobre la identidad del beneficiario de los pagos controvertidos en el litigio principal que la mención siguiente: «COM SU VALENCIA ESP». Dicho órgano jurisdiccional precisa que el asunto principal se aplazó tras la celebración de la vista oral para permitir a Beobank aportar precisiones al respecto, pero que, en definitiva, esta no las aportó, indicando que no había recibido información adicional de la sociedad Atos, operadora de dicha terminal de pago. Según Beobank, fue la entidad bancaria española del beneficiario de tales pagos, el Banco Sabadell, la que se negó a comunicar los datos de identificación del comerciante en cuestión.
- 24 Haciendo referencia al artículo VII.18 del Código de Derecho Económico, el órgano jurisdiccional remitente considera que es necesario determinar si, en virtud de esa disposición, por lo que respecta a la comunicación de dicha información, la entidad bancaria de que se trata estaba sujeta a una obligación de medios o a una obligación de resultado. Si la interpretación del Tribunal de Justicia permite concluir que Beobank ha incumplido su obligación, de ello se deduciría, según ese órgano jurisdiccional, que este último «puede extraer conclusiones de dicho incumplimiento por lo que respecta a [la obligación del banco] de devolver el importe de las operaciones controvertidas y/o a la pretensión indemnizatoria, habida cuenta de la oportunidad perdida de obtener de un tercero el reembolso de los fondos».
- 25 Ante el órgano jurisdiccional remitente, Beobank sostiene que el artículo VII.18 del Código de Derecho Económico solo impone una obligación de medios a la entidad bancaria de que se trate, en virtud de la cual esta únicamente debe facilitar la información que su banco corresponsal le haya transmitido, siendo el consumidor, en caso de que la información sea insuficiente, quien

deberá solicitarla a dicho banco corresponsal. En el presente asunto, Beobank solicita al citado órgano jurisdiccional, en su caso, que dirija «un exhorto judicial» al Banco Sabadell para que aporte los documentos que le permitan identificar al beneficiario de la operación en cuestión. En caso de no recibir contestación satisfactoria, Beobank considera procedente solicitar un acto de instrucción, mediante comisión rogatoria, para oír a los órganos del Banco Sabadell. Con el objeto de fundamentar su tesis, Beobank se apoya en la expresión «en su caso» utilizada en la disposición controvertida. En cambio, ZG considera que Beobank debe asumir las consecuencias de que Sabadell no comunique los datos.

26 En estas circunstancias, la justice de paix du canton de Forest (Juzgado de Paz del Partido Judicial de Forest) decidió suspender el procedimiento y plantear al Tribunal de Justicia las siguientes cuestiones prejudiciales:

«1) En virtud del artículo 38, [...], letra a), de la Directiva 2007/64, ¿tiene el proveedor de servicios [de pago del ordenante] una obligación de medios o una obligación de resultado en cuanto a la comunicación de “información relativa al beneficiario”?»

2) La “información relativa al beneficiario” a la que se refiere esta disposición, ¿comprende la información que permite identificar a la persona física o jurídica beneficiaria del pago?»

Observaciones preliminares

27 En primer lugar, procede señalar que la petición de decisión prejudicial tiene por objeto la interpretación del artículo 38, letra a), de la Directiva 2007/64 y, por lo tanto, una disposición que forma parte del capítulo 2 de dicha Directiva, que regulaba, en el título III de esta, a su vez denominado «Transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago», las «operaciones de pago único».

28 Este capítulo 2 se aplicaba, como establecía el artículo 35, apartado 1, de la Directiva 2007/64, a las «operaciones de pago único no cubiertas por un contrato marco».

29 Pues bien, de la petición de decisión prejudicial se desprende que ZG es titular de una cuenta de pago en Beobank para la que dispone de una tarjeta de débito, mediante la cual se efectuaron los pagos controvertidos en el litigio principal.

30 En estas circunstancias, como alegan Beobank, el Gobierno checo y la Comisión Europea, los pagos controvertidos en el litigio principal no son «operaciones de pago único», en el sentido del capítulo 2 del título III de la Directiva 2007/64, sino que están comprendidos en el ámbito de aplicación del capítulo 3, titulado «Contratos marco», del título III de dicha Directiva.

31 Este capítulo 3 se aplicaba, de conformidad con el artículo 40 de la citada Directiva, a las operaciones de pago reguladas por un contrato marco. Un «contrato marco» se define en el artículo 4, punto 12, de la misma Directiva como «un contrato de servicio de pago que rige la ejecución futura de operaciones de pago individuales y sucesivas y que puede estipular la obligación de abrir una cuenta de pago y las correspondientes condiciones».

32 Por lo tanto, procede partir de la premisa de que el artículo 47, apartado 1, letra a), de la Directiva 2007/64 era aplicable a los pagos controvertidos en el litigio principal.

- 33 De ello se deduce que, para dar una respuesta útil al órgano jurisdiccional remitente, debe entenderse que estas cuestiones se refieren a la interpretación del artículo 47, apartado 1, letra a), de la Directiva 2007/64 y no a la del artículo 38, letra a), de dicha Directiva.
- 34 En segundo lugar, procede señalar que, ante el órgano jurisdiccional remitente, ZG solicita, en particular, el reembolso de los pagos controvertidos en el litigio principal, que considera «no autorizados», a raíz de la negativa de Beobank a realizar dicho reembolso debido a que, según ese banco, ZG los había autorizado efectivamente o, cuando menos, había incurrido en una «negligencia grave».
- 35 Como se ha confirmado en las respuestas a las preguntas escritas formuladas por el Tribunal de Justicia, el recurso interpuesto por ZG se basa en el artículo VII.35 del Código de Derecho Económico. Este artículo transpone al Derecho belga el artículo 60 de la Directiva 2007/64, según el cual, en caso de que se ejecute una operación de pago no autorizada, el proveedor de servicios de pago del ordenante de que se trate devolverá de inmediato a ese ordenante el importe de dicha operación de pago y, en su caso, restablecerá en la cuenta de pago en la que se hubiera efectuado el pago el estado que habría existido de no haberse efectuado la operación de pago. Sin embargo, con arreglo al artículo 61, apartado 2, de dicha Directiva, el ordenante soportará todas las pérdidas ocasionadas por operaciones de pago no autorizadas cuando sean fruto de su actuación fraudulenta o del incumplimiento, deliberado o por «negligencia grave», de una o de varias de las obligaciones que le incumben con arreglo al artículo 56 de la citada Directiva.
- 36 El órgano jurisdiccional remitente parece considerar que, si resultara que, a la luz de las respuestas dadas por el Tribunal de Justicia a las cuestiones prejudiciales planteadas, Beobank incumplió su obligación de proporcionar a ZG la información prevista en el artículo 47, apartado 1, letra a), de la Directiva 2007/64, puede extraer conclusiones, en particular, en lo que atañe a la obligación de Beobank de devolver los pagos controvertidos en el litigio principal.
- 37 A este respecto, es preciso recordar que el Tribunal de Justicia ha declarado que el régimen de responsabilidad de los proveedores de servicios de pago previsto en el artículo 60, apartado 1, de la Directiva 2007/64 y en los artículos 58 y 59 de esta Directiva ha sido objeto de una armonización total. Ello tiene como consecuencia que son incompatibles con dicha Directiva tanto un régimen de responsabilidad paralelo por un mismo hecho causante como un régimen de responsabilidad concurrente que permita al usuario de servicios de pago exigir esa responsabilidad sobre la base de otros hechos causantes (véase, en este sentido, la sentencia de 2 de septiembre de 2021, C-337/20, CRCAM, EU:C:2021:671, apartados 42 y 46).
- 38 En efecto, el régimen armonizado de responsabilidad por operaciones no autorizadas o ejecutadas incorrectamente establecido por la Directiva 2007/64 solo puede coexistir con otro régimen de responsabilidad de Derecho nacional basado en los mismos hechos y fundamentos en la medida en que este no menoscabe el régimen así armonizado y no afecte negativamente ni a los objetivos ni al efecto útil de dicha Directiva (sentencia de 2 de septiembre de 2021, C-337/20, CRCAM, EU:C:2021:671, apartado 45).
- 39 Pues bien, como ha señalado el Abogado General en los puntos 53 y 60 de sus conclusiones, un órgano jurisdiccional nacional no puede ignorar la distinción establecida en dicha Directiva en lo que respecta a las operaciones de pago, según que estén o no autorizadas, y, por tanto, no puede pronunciarse sobre una pretensión de devolución de pagos como los controvertidos en el litigio principal sin calificarlos previamente de operaciones autorizadas o no autorizadas. En efecto, el artículo 60, apartado 1, de la Directiva 2007/64, en relación con su artículo 86, apartado 1, se

opone a que un usuario de servicios de pago pueda exigir la responsabilidad del proveedor de esos servicios como consecuencia de que dicho proveedor haya incumplido su obligación de información prevista en el artículo 47, apartado 1, letra a), de la Directiva 2007/64, en la medida en que dicha responsabilidad afecte a la devolución de operaciones de pago.

- 40 De ello se deduce que, contrariamente a lo que parece considerar el órgano jurisdiccional remitente, un eventual incumplimiento por parte de Beobank de su obligación de facilitar la información prevista en el artículo 47, apartado 1, letra a), de la Directiva 2007/64, al que se refieren las cuestiones prejudiciales, no puede dar lugar, como tal, a una obligación de reembolso de los pagos controvertidos en el litigio principal.
- 41 No obstante, de las indicaciones del órgano jurisdiccional remitente se desprende que este considera que la naturaleza del establecimiento visitado por ZG y de los servicios prestados en dicho establecimiento puede influir en la apreciación de si los pagos controvertidos en el litigio principal estaban o no autorizados. Pues bien, la controversia entre las partes a este respecto podría resolverse si se conociera la identidad del beneficiario de los pagos, lo que exige determinar a quién incumbe, en definitiva, la obligación de facilitar la información necesaria a este respecto. De la petición de decisión prejudicial se desprende asimismo que Beobank ha solicitado al órgano jurisdiccional remitente que adopte una diligencia de ordenación del procedimiento que tenga por objeto pedir al proveedor de servicios de pago del beneficiario de dichos pagos determinada información relativa a ese beneficiario.
- 42 A este respecto, debe recordarse que los órganos jurisdiccionales nacionales tienen la más amplia facultad para dirigirse al Tribunal de Justicia si consideran que un asunto pendiente ante ellos plantea cuestiones que exigen la interpretación o la apreciación de la validez de disposiciones del Derecho de la Unión necesarias para la resolución del litigio del que conocen y, en particular, pueden ejercer dicha facultad en cualquier fase del procedimiento que estimen apropiada (sentencia de 14 de noviembre de 2018, Memoria y Dall’Antonia, C-342/17, EU:C:2018:906, apartado 33 y jurisprudencia citada).
- 43 Además, es reiterada jurisprudencia del Tribunal de Justicia que corresponde exclusivamente al juez nacional, que conoce del litigio y que ha de asumir la responsabilidad de la decisión jurisdiccional que debe adoptarse, apreciar, a la luz de las particularidades del asunto, la pertinencia de las cuestiones que plantea al Tribunal de Justicia. Por consiguiente, cuando las cuestiones planteadas se refieren a la interpretación o a la validez de una norma del Derecho de la Unión, en principio el Tribunal de Justicia está obligado a pronunciarse. De ello se deduce que las cuestiones prejudiciales relativas al Derecho de la Unión disfrutan de una presunción de pertinencia. El Tribunal de Justicia solo puede abstenerse de pronunciarse sobre una cuestión prejudicial planteada por un órgano jurisdiccional nacional cuando resulte evidente que la interpretación del Derecho de la Unión solicitada no guarda relación alguna ni con la realidad ni con el objeto del litigio principal, cuando el problema sea de naturaleza hipotética o cuando el Tribunal de Justicia no disponga de los elementos de hecho y de Derecho necesarios para dar una respuesta útil a las cuestiones que se le hayan planteado (sentencia de 7 de septiembre de 2022, Cilevičs y otros, C-391/20, EU:C:2022:638, apartados 41 y 42).
- 44 Conforme a esta jurisprudencia, en la medida en que el órgano jurisdiccional remitente considera necesario, en el marco de su apreciación del carácter autorizado o no de los pagos controvertidos en el litigio principal, incluidas las diligencias de ordenación del procedimiento que eventualmente deban adoptarse en este contexto, conocer la naturaleza y el alcance de la información que el proveedor de servicios de pago del ordenante de que se trate debe

proporcionar a este con arreglo al artículo 47, apartado 1, letra a), de la Directiva 2007/64, no puede cuestionarse la pertinencia de las cuestiones prejudiciales para la solución del litigio principal.

Sobre las cuestiones prejudiciales

- 45 Mediante sus cuestiones prejudiciales, que procede examinar conjuntamente, el órgano jurisdiccional remitente pregunta, en esencia, si el artículo 47, apartado 1, letra a), de la Directiva 2007/64 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 ese ordenante y no solo la información relativa a ese pago de que disponga el proveedor tras haber hecho todo lo posible para su obtención.
- 46 Según reiterada jurisprudencia del Tribunal de Justicia, para interpretar una disposición del Derecho de la Unión, debe tenerse en cuenta no solo su tenor literal, sino también el contexto en el que se inscribe, así como los objetivos de la normativa de la que forma parte (véase, en este sentido, en particular, la sentencia de 12 de enero de 2023, *Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság*, C-132/21, EU:C:2023:2, apartado 32 y jurisprudencia citada).
- 47 Por lo que se refiere al tenor del artículo 47, apartado 1, de la Directiva 2007/64, procede señalar que esta disposición establece que, una vez que se haya cargado el importe de una operación de pago concreta en la cuenta de un ordenante o, cuando el ordenante no utilice una cuenta de pago, tras recibir una orden de pago, el proveedor de servicios de pago de dicho ordenante le facilitará, sin demoras injustificadas y de modo idéntico al estipulado en el artículo 41, apartado 1, de dicha Directiva, determinada información.
- 48 Para cumplir este requisito, el proveedor de servicios de pago del ordenante de que se trate está obligado a transmitir, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 47, apartado 1, letra a), de la Directiva 2007/64, una referencia que permita a este último identificar cada operación de pago y, «en su caso, la información relativa al beneficiario» de la misma.
- 49 Pues bien, procede señalar que, si bien el concepto de «beneficiario» que figura en esta disposición se define en el artículo 4, punto 8, de la Directiva 2007/64 como la persona física o jurídica que sea el destinatario previsto de los fondos que hayan sido objeto de una operación de pago, la citada Directiva no precisa más concretamente qué «información» debe facilitarse, con arreglo a su artículo 47, apartado 1, letra a), en relación con el beneficiario de la operación de pago de que se trate.
- 50 En particular, el tenor de esta última disposición no permite determinar, como señala el órgano jurisdiccional remitente, si la obligación de facilitar esta información constituye una obligación de medios o una obligación de resultado, debido, en especial, al inciso «en su caso» que figura en ella.
- 51 En estas circunstancias, conforme a la jurisprudencia recordada en el apartado 46 de la presente sentencia, procede examinar el contexto en el que se inscribe el artículo 47, apartado 1, letra a), de la Directiva 2007/64 y los objetivos perseguidos por dicha Directiva.

- 52 Pues bien, a este respecto, procede recordar, en lo tocante al contexto pertinente, como se desprende del artículo 86, apartado 1, de la Directiva 2007/64, que este lleva a cabo, como se señala en el apartado 37 de la presente sentencia, una armonización total, que impide a los Estados miembros mantener en vigor o introducir disposiciones distintas de las que figuran en dicha Directiva, salvo que esta disponga lo contrario, lo que no sucede, sin embargo, en relación con las obligaciones de información previstas en el artículo 47, apartado 1, de esta Directiva. Así, el considerado 21 de la citada Directiva precisa que los Estados miembros no pueden adoptar disposiciones en materia de información que difieran de las establecidas en esta Directiva.
- 53 Habida cuenta de esa armonización total, procede considerar que las obligaciones de información previstas en el artículo 47, apartado 1, de la Directiva 2007/64 constituyen necesariamente obligaciones que los Estados miembros deben ejecutar sin poder introducir excepciones a las mismas y sin poder siquiera atenuarlas calificándolas de obligaciones de medios y no de obligaciones de resultado. Por otra parte, nada en la estructura de dicho artículo 47 permite considerar que, al establecer obligaciones que indican de manera precisa las acciones que debían llevarse a cabo, el legislador de la Unión pretendía únicamente que se realizasen esfuerzos en este sentido, y no fijar resultados concretos que se debían alcanzar.
- 54 Esta conclusión se ve confirmada por el hecho de que algunas otras disposiciones de la Directiva 2007/64 están redactadas en términos de los que se desprende claramente que el despliegue de esfuerzos basta para cumplir las exigencias que estas disposiciones establecen. Así sucede, en particular, con el artículo 74, apartado 2, párrafo segundo, de dicha Directiva o con el artículo 75, apartado 1, párrafo cuarto, de la misma, disposiciones en virtud de las cuales el proveedor de servicios de pago de un ordenante «hará esfuerzos» por recuperar los fondos o «tratará» de averiguar los datos relativos a una operación de pago no ejecutada o ejecutada incorrectamente. Por tanto, puede presumirse lógicamente que el legislador habría utilizado términos análogos en el artículo 47, apartado 1, letra a), de la citada Directiva si el mero despliegue de esfuerzos dirigidos a proporcionar al ordenante la información relativa al beneficiario de un pago hubiera bastado para cumplir la obligación establecida en dicha disposición.
- 55 Por lo que respecta al inciso «en su caso» que figura en el artículo 47, apartado 1, letra a), de la Directiva 2007/64, habida cuenta de las consideraciones que acaban de exponerse, este inciso no puede entenderse en el sentido de que el proveedor de servicios de pago solo debe facilitar al ordenante la información que permita identificar al beneficiario de una operación de pago si, tras haber realizado esfuerzos a este respecto, él mismo dispone de esa información.
- 56 Por el contrario, dicho inciso debe entenderse en el sentido de que, en este contexto, la información relativa al beneficiario de una operación de pago que el proveedor de servicios de ese pago debe facilitar al ordenante de que se trate, después de haber cargado el importe de una operación de pago en la cuenta de dicho ordenante o en el momento convenido en aplicación del artículo 47, apartado 2, de dicha Directiva, incluye la información de la que dispone el proveedor de servicios de pago o aquella de la que debería disponer con arreglo al Derecho de la Unión.
- 57 Esta interpretación se ve corroborada por el objetivo perseguido por la Directiva 2007/64, tal como se desprende de sus considerandos 1, 21, 23, 40 y 43, que consiste, en particular, con el fin de garantizar el buen funcionamiento del mercado único de los servicios de pago, en garantizar que los usuarios de estos servicios puedan identificar fácilmente las operaciones de pago disponiendo de información «de un mismo nivel de claridad», a la vez necesaria y suficiente en relación tanto con el contrato de servicios de pago como con las propias operaciones de pago y que debe ser proporcionada a las necesidades de esos usuarios y comunicada de forma

normalizada, y ello con el fin, por un lado, de asegurar el tratamiento plenamente integrado y automatizado de las operaciones de que se trate y, por otro, de mejorar la eficacia y rapidez de los pagos (véase, en este sentido, la sentencia de 21 de marzo de 2019, Tecnoservice Int., C-245/18, EU:C:2019:242, apartado 28).

- 58 De ello se desprende que la Directiva 2007/64 tenía por objeto establecer un «estándar» elevado en relación con la información que los proveedores de servicios de pago están obligados a transmitir a los usuarios.
- 59 Para responder a las exigencias recordadas en el apartado 57 de la presente sentencia, la información que el proveedor de servicios de pago debía facilitar al ordenante en cuestión, con arreglo al artículo 47, apartado 1, letra a), de la Directiva 2007/64, debía ser suficientemente precisa y significativa. En efecto, a falta de tal cualidad, el ordenante no podría identificar con certeza, apoyándose en esa información, la operación de pago de que se tratase. Además, la entrega de la información adicional exigida en el artículo 47, apartado 1, de dicha Directiva, como el importe de la operación, la fecha de valor o de recepción de esta y, según el caso, los gastos y el tipo de cambio aplicados, carecería de interés para el ordenante, ya que este no conseguiría vincular esa información a una operación de pago determinada.
- 60 Pues bien, en la medida en que la «referencia que permita al ordenante identificar cada operación de pago», a la que alude la primera parte de la frase del artículo 47, apartado 1, letra a), de la Directiva 2007/64, consista en una combinación de letras o cifras cuya elección responde principalmente a necesidades informáticas, de modo que dicha referencia, si bien se presta a un tratamiento integrado y automatizado, no permite al ordenante en cuestión vincularla a una operación de pago determinada, el proveedor de servicios de pago de ese ordenante debía facilitarle necesariamente la información indispensable, para cumplir plenamente los requisitos derivados de dicha disposición, en el marco del elemento adicional mencionado en la segunda parte de la frase del artículo 47, apartado 1, letra a), del mismo Reglamento, a saber, la «información relativa al beneficiario».
- 61 A este respecto, procede recordar que, con arreglo al considerando 27 de la Directiva 2007/64, la forma en que el proveedor de servicios de pago debía facilitar la información requerida al usuario de esos servicios había de tener en cuenta, en particular, sus necesidades.
- 62 Por otra parte, como se señala en el considerando 46 de la Directiva 2007/64, es el proveedor de servicios de pago del ordenante quien proporciona el sistema de pago, toma las medidas necesarias para reclamar los fondos asignados erróneamente y, en la mayoría de los casos, decide qué intermediarios intervienen en la ejecución de una operación de pago. Este control que ejerce a lo largo de las diferentes etapas de la ejecución de una operación de pago le permite también solicitar a los intermediarios que le faciliten información adecuada sobre el beneficiario de que se trate, en particular cuando, como en el caso de autos, dicha operación de pago se efectúa a través de una infraestructura técnica que pertenece a dicho intermediario.
- 63 Además, como también se señala en el considerando 46 de la Directiva 2007/64, cabe esperar que la entidad intermediaria, normalmente un organismo «neutral» como un banco central o una cámara de compensación, que transfiera el importe del pago en cuestión del proveedor de servicios de pago remitente al proveedor de servicios de pago destinatario conservará los datos de la cuenta de que se trate y podrá presentarlos cuando sea necesario.

- 64 Habida cuenta de todas las consideraciones anteriores, procede responder a las cuestiones prejudiciales planteadas que el artículo 47, apartado 1, letra a), de la Directiva 2007/64 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.

Costas

- 65 Dado que el procedimiento tiene, para las partes del litigio principal, el carácter de un incidente promovido ante el órgano jurisdiccional nacional, 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 Quinta) declara:

El artículo 47, apartado 1, letra a), 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 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.

Firmas