Administración de Justicia

Audiencia Provincial Civil de Madrid
Sección Duodécima
C/ Santiago de Compostela, 100, Planta 3 - 28035
Tfno.: 914933837

[redacted]
N.I.G.: [redacted]
Recurso de Apelación [redacted]**/2023**

O. Judicial Origen: Secc. Civil Tri. Ins. de Alcobendas Plaza Nº 3
Autos de Procedimiento Ordinario [redacted]/2022

DEMANDADO-APELANTE: XFERA MOVILES SAU
PROCURADOR Dña. [redacted]

DEMANDANTE-APELADO: Dña. [redacted]
PROCURADOR D. [redacted]

SENTENCIA Nº [redacted]**/2025**

TRIBUNAL QUE LO DICTA:

ILMA SRA. PRESIDENTA:
Dña. [redacted]

ILMOS SRES. MAGISTRADOS:
D. [redacted]
Dña. [redacted]

En Madrid, a ocho de octubre de dos mil veinticinco.

La Sección Duodécima de la Ilma. Audiencia Provincial de esta Capital, constituida por los Sres. que al margen se expresan, ha visto en trámite de apelación los presentes autos civiles Procedimiento Ordinario [redacted]/2022 seguidos en la Sección Civil del Tribunal de Instancia de Alcobendas Plaza Nº 3 a los que ha correspondido el rollo número [redacted]/2023 y, en los que aparece como **parte demandada-apelante** XFERA MOVILES SAU representada por la Procuradora Dña. [redacted] y, de otra como **parte demandante-apelada** Dña. [redacted] representado por el Procurador D.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/cove mediante el siguiente código seguro de verificación [redacted]

Administración de Justicia

[redacted]; todo ello en virtud del recurso de apelación interpuesto contra Sentencia dictada por el mencionado Juzgado, de fecha 24/11/2022.

VISTO, Siendo Magistrada Ponente la Ilma. Sra. **Dña.** [redacted].

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO: Se aceptan y se dan por reproducidos en lo esencial, los antecedentes de hecho de la Sentencia recurrida en cuanto se relacionan con la misma.

SEGUNDO: Por la Sección Civil del Tribunal de Instancia de Alcobendas Plaza Nº 3, se dictó sentencia con fecha 24 de noviembre de 2022, cuyo fallo es del tenor siguiente:

*"**FALLO**:*
Que ESTIMO la demanda interpuesta por el Procurador de los Tribunales D. [redacted]*, en nombre y representación de Dª.* [redacted] *contra la entidad mercantil XFERA MOVILES S.A, y debo condenar y condeno a la parte demandada al pago de la cantidad de dieciséis mil euros (16.000 euros) más los intereses legales desde la interposición de la demanda y todo ello con expresa imposición de las costas causadas a la parte demandada. ".*

TERCERO: Notificada dicha resolución a las partes, por la representación procesal de XFERA MOVILES, SAU se interpuso recurso de apelación, que fue admitido, dándose traslado a la otra parte que se opuso y, cumplidos los trámites correspondientes, se remitieron los autos originales a este Tribunal donde han comparecido los litigantes, sustanciándose el recurso en la forma legalmente establecida, señalándose para deliberación, votación y fallo el pasado día 24 de septiembre de 2025, en que ha tenido lugar lo acordado.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/cove mediante el siguiente código seguro de verificación [redacted]

Madrid

CUARTO: En la tramitación de este procedimiento se han observado las prescripciones legales.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO. - Se aceptan los fundamentos jurídicos de la resolución impugnada, en todo cuanto no aparezca contradicho o desvirtuado por los que se expresan a continuación

SEGUNDO. - Se interpone recurso de apelación por la representación de XFERA MOVILES S.A, contra la sentencia que estima la demanda interpuesta en su contra por Dª. [redacted], en la que ejercita acción de responsabilidad extracontractual por incumplimiento en el control de la identidad del contratante de las líneas telefónicas, que con suplantación de su identidad realizaron terceras personas, reclamando una indemnización de 16.000 euros, que le fue reconocida en la resolución apelada.

La recurrente denuncia la falta de motivación de la sentencia dictada en Primera Instancia, y cuestiona la relación de causalidad adecuada entre la identificación del contratante por ella realizada y el daño reclamado.

TERCERO. – Cuestiona en primer lugar, la apelante, XFERA MOVILES S.A, la falta de motivación de la sentencia para fundamentar si concurren los requisitos que tradicionalmente exige la Jurisprudencia para entender, que nos hallamos ante la responsabilidad extracontractual del artículo 1902 del Código Civil.

No se detecta en la resolución recurrida la ausencia de motivación suficiente. El Tribunal Constitucional ya se ha pronunciado en reiteradas ocasiones (por todas, STC de 12 de junio de 1987) en el sentido de que el deber de motivar las resoluciones judiciales no exige del Juez o Tribunal una exhaustiva descripción del proceso intelectual que le ha llevado a resolver en un determinado sentido, ni le impone una determinada extensión, intensidad o alcance en el razonamiento empleado, sino que para su cumplimiento es suficiente que conste de modo razonablemente claro cuál ha sido el fundamento en Derecho

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/cove
mediante el siguiente código seguro de verificación [redacted]

de la decisión adoptada, criterio de razonabilidad que ha de medirse caso por caso, en atención a la finalidad que con la motivación ha de lograrse, y que queda confiado al órgano jurisdiccional competente.

Sentado lo anterior, el examen de la sentencia dictada en primera instancia razona sobre la jurisprudencia que interpreta los requisitos del art. 1902 del CC y del concepto de daños morales, con cita de la jurisprudencia que lo interpreta y reseña específica y concreta de la prueba documental que analiza, la concurrencia de los elementos subjetivos y objetivos, y la relación de causalidad que estima, para acoger le existencia de dicha culpa aquiliana en el demandado. Estima en consecuencia el juzgador de instancia que se ha demostrado el daño causado, así como un comportamiento culposo o negligente de XFERA MOVILES S.A, con la actitud de omisión en el cumplimiento de sus obligaciones, "consistente primero, en la verificación de la titularidad real de los contratantes. Y, en segundo lugar, una vez se constatada la existencia de la usurpación, hizo caso omiso al Juzgado de instrucción nº 3 de Bilbao, a este Juzgado y a la reclamación extrajudicial". Por último, concluye, una relación de causalidad directa "entre aquella conducta y el daño o perjuicio causado con los doc. nº 32 y 33, junto con el periplo judicial, policial y extrajudicial sufrido por el actor".

En definitiva, el razonamiento de la sentencia puede no ser compartido por la apelante, pero es lógico y contiene un razonamiento suficiente, exhaustivo, y coherente con el discurso estimativo de la pretensión de la actora. Por lo cual el motivo se rechaza.

CUARTO. - Se argumenta por XFERA MOVILES S.A, la falta de una relación de causalidad adecuada entre la identificación del contratante por ella realizada, y los hechos que motivaron las acciones judiciales contra la actora, que considera totalmente ajenos a esta, al ser realizados por terceros siendo imprevisibles para la recurrente y por ello no puede ser considerada responsable.

Sostiene XFERA que la finalidad de identificación de los clientes viene impuesta en el apartado 2 de Disposición adicional única de la Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones, de tal modo que la obligación de identificación de cliente no tiene como

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/cove mediante el siguiente código seguro de verificación [redacted]

fundamento y finalidad la de adoptar medidas para que sus clientes no sufran fraudes de terceros, ni para prevenirles de acciones maliciosas, pues prever estas situaciones no sería exigible a un operador de telecomunicaciones. La solicitud de identificación tiene como finalidad a tenor de la normativa citada, ponerlas a disposición, cuando por el cumplimiento de sus fines les sean requeridos, de los agentes facultados, los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y de los Cuerpos Policiales de las Comunidades Autónomas con competencia para la protección de las personas y bienes y para el mantenimiento de la seguridad pública, el personal del Centro Nacional de Inteligencia en el curso de las investigaciones de seguridad sobre personas o entidades, así como los funcionarios de la Dirección Adjunta de Vigilancia Aduanera.

En esta alzada a priori, apreciamos que tal argumentario quiebra en la fundamentación jurídica alegada como causa de exoneración de su responsabilidad, pues la verificación de la identidad que se le exige es la del contrato del producto con el que opera, y por el que recibe una contraprestación, beneficiándose de tal comercialización, a cambio de un compromiso asumido por el referido contratante. Y la exigencia de identidad por DNI, en la referida Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones, según su propio razonamiento es meramente informativa, y conservativa, finalidad extraña al objeto de todo contrato en el que la identificación de los contratantes, es elemento esencial del mismo, ante la exigencia de un consentimiento valido para asumir la relación jurídica, que en el presente caso, se encuentra ausente pues la demandante jamás se comprometió con la demandante en la contratación de línea telefónica alguna. Constituyendo todos los alegatos sobre una argumentación novedosamente introducida en esta alzada, que conculca los derechos de contradicción y defensa de la parte contraria, y que por tanto no puede ser objeto de pronunciamiento en esta resolución.

Es evidente que no se puede exigir a la empresa contratante la responsabilidad de impedir que se produzca un hecho ilícito o delictivo, como es el uso fraudulento de un DNI por quien no es su titular, pero sí le es exigible, como diligencia necesaria para que no se le pueda reprochar el incumplimiento de sus obligaciones, tanto en lo que se refiere a la exigencia de consentimiento del interesado, como en lo relativo al principio de veracidad y exactitud de los datos, la implantación de medidas de control tendentes a verificar que la

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/cove mediante el siguiente código seguro de verificación [redacted]

persona que pretende contratar es afirma ser, esto es, que coincide con el titular del DNI aportado.

En este sentido la sentencia de esta Audiencia Provincial de Madrid, sección 9 del 27 de febrero de 2025, ya sienta en un caso similar: "Al no ser excusable, ha de afirmarse que contrató negligentemente como si su contraparte fuera realmente la hoy demandante …, pero no era así, no habiendo desplegado una actividad de comprobación de la identidad de la otra contratante que le era exigible. No basta la simple exhibición de un DNI, que luego se comprobó que no correspondía a la contratante falsaria, sino que es exigible a Vodafone **un plus de diligencia y la verificación de que quien le enseña ese documento es realmente su titular**"

Estas consideraciones coinciden con las apreciaciones que realiza la sentencia de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Supremo (Sección Tercera) de 13 de diciembre de 2021 (número 1456/2021; recurso 6109/2020) en un supuesto similar de contratación con un DNI que había sido perdido o sustraído. Ratifica esa sentencia las «apreciaciones de la Sala de instancia sobre la insuficiencia de las medidas adoptadas en el procedimiento de contratación on line, y, en definitiva, sobre falta de diligencia en la actuación por la recurrente, en modo alguno han quedado desvirtuadas en casación». Señala igualmente: "compartimos el parecer de la Sala de la Audiencia Nacional acerca de la insuficiencia de las medidas aplicadas por la recurrente en el procedimiento de contratación. A las consideraciones que se exponen en la sentencia recurrida, que compartimos y hacemos nuestras, únicamente añadiremos dos observaciones: En primer lugar, **las medidas de verificación aplicadas** por la recurrente parecen enteramente encaminadas asegurar el buen fin del préstamo, pero, en cambio, **se desentienden** enteramente del objetivo de verificar la veracidad y exactitud de los datos, y, en particular, **de comprobar que quien solicita el crédito es precisamente quien dice ser.** De este modo, en cualquier caso en el que un tercero utilice indebidamente un DNI sustraído o extraviado para realizar una compra o solicitar un crédito on line, siempre se consumaría el tratamiento inconsentido de los datos personales del titular del documento, aunque éste hubiese denunciado en su día ante las autoridades la pérdida o sustracción de su DNI, pues ninguna de las medidas enunciadas, por la recurrente aparece mínimamente orientada a impedir o dificultar que ese resultado se produzca. En segundo lugar, lo anterior no significa que se haga recaer sobre la empresa

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/cove mediante el siguiente código seguro de verificación [redacted]

contratante la responsabilidad de impedir que se produzca un hecho ilícito o delictivo como es la utilización fraudulenta de un DNI por parte de quien no es su titular. Pero **sí es exigible a dicha empresa contratante,** como diligencia necesaria para que no se le pueda reprochar el incumplimiento de sus obligaciones en materia de protección de datos de carácter personal -tanto en lo que se refiere a la exigencia de consentimiento del interesado como en lo relativo al principio de veracidad y exactitud de los datos- **la implantación de medidas de control tendentes a verificar que la persona que pretende contratar es quien dice ser, esto es, que coincide con el titular del DNI aportado.»**

Entendemos que la obligación de verificar la identidad del ordenante de la operación por la recurrente, asegurándose de que quien consiente en la contratación es quien dice ser, obedece además a que la entidad demandada no puede desconocer los ingentes supuestos, que en la actualidad se producen de suplantación de identidad. Por ello la identidad del contratante debe ser asegurada por otros medios que no pueden reducirse a la mera exhibición de un DNI, medio que desde hace tiempo se han venido en revelar como claramente insuficientes, inadecuados e inseguros para cualquier contratación. La exoneración que pretende la recurrente no puede basarse simplemente en la utilización de un sistema que cumpla con los estándares mínimos de seguridad exigidos, sino que tiene el deber de implementar todas las medidas de seguridad necesarias para evitar fraudes, incluida la suplantación de identidad.

Reiteramos que es de XFERA MOVILES S.A, que oferta sus servicios, y se beneficia de esta insegura identificación, para comprometer un cliente facilitando las rápidas contrataciones del producto, es quien dispone de los medios técnicos o de otra índole necesarios para la verificación de la identidad del cliente. Es por ello, que de XFERA MOVILES S.A, no puede hacer recaer en el cliente, los riesgos de un fallo en el procedimiento por ella adoptado para facilitar tales contrataciones, o la falta de adaptación de éste a las técnicas defraudatorias cada vez más modernas y sofisticadas, para precisamente seguir logrando el engaño como en el supuesto de autos. Si no tuviera esa obligación de adaptación y mejora, se terminaría admitiendo ese estándar mínimo de seguridad constantemente superado por el delincuente, lejos de lo pretendido por el legislador al exigir que no haya deficiencias en el sistema contratación, que lógicamente también han de incluir el desfase del mismo y consiguiente precarización de la formalización

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/cove mediante el siguiente código seguro de verificación [redacted]

contractual, fomentada por la propia entidad demandada al no verificar la identidad por medios más rigurosos.

A lo anterior se añade que la actitud de XFERA MOVILES S.A, no ha sido tampoco diligente una vez que advirtió que había sido objeto de una **suplantación de identidad** y ella no era responsable de la deuda, pues como impecablemente razón la sentencia apelada, nada hizo la demandada para acreditar o solventar la situación, tras la reclamación extrajudicial, ni tampoco en las Diligencias Previas [redacted]/2020 seguidas en el Juzgado de instrucción nº 3 de Bilbao, ni siquiera contestaron a los oficios solicitados en fase de instrucción, lo que demuestra la actuación negligente de la hoy demandada.

Consecuentemente al compartir la Sala, el ponderado criterio seguido por la juzgadora de primera instancia, procede la confirmación de la sentencia a que el recurso se contrae, con adecuada respuesta a lo que es objeto de controversia. Por lo que deberá desestimarse el recurso de apelación interpuesto por XFERA MOVILES S.A.

QUINTO. - Las costas procesales han de ser impuestas a la recurrente vencida, en aplicación de los artículos 398.1 y 394 de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

Vistos los artículos citados y demás de general y pertinente aplicación.

FALLAMOS

QUE DEBEMOS DESESTIMAR Y DESESTIMAMOS el recurso de apelación interpuesto por XFERA MOVILES S.A.U., contra la sentencia de fecha 24 de noviembre de 2022, dictada por la Sección Civil del Tribunal de Instancia de Alcobendas Plaza Nº 3, en autos de Juicio Ordinario nº [redacted]/2022 procede:

1.º CONFIRMAR íntegramente la expresada resolución.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/cove mediante el siguiente código seguro de verificación [redacted]

2.º IMPONER a la recurrente vencida las costas ocasionadas en la sustanciación de esta alzada.

MODO DE IMPUGNACIÓN: Contra esta sentencia cabe interponer, conforme a las disposiciones de la Ley de Enjuiciamiento Civil, reformada por Real Decreto-ley 5/2023, de 28 de junio, recurso de casación apoyado inexcusablemente en infracción de norma procesal o sustantiva, siempre que se justifique la concurrencia de interés casacional, según lo dispuesto en el artículo 477 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, que habrá de ser interpuesto por escrito a presentar en el plazo de veinte días ante este mismo Tribunal, que habrá de cumplir las exigencias previstas en el artículo 481 de dicho Texto legal, y previa constitución, en su caso, del depósito para recurrir previsto en la Disposición Adicional Decimoquinta de la Ley Orgánica del Poder Judicial, debiendo ser consignado el mismo en la cuenta de depósitos y consignaciones de esta Sección, abierta en BANCO DE SANTANDER, con el número de cuenta [redacted], bajo apercibimiento de no admitir a trámite el recurso formulado.

Notifíquese esta resolución a las partes en la forma que determina el artículo 248-4 de la Ley Orgánica del Poder Judicial.

Una vez firme la presente resolución, procédase conforme determina el art. 22 de la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación.

Líbrese copia de la presente la cual se llevará a los autos de su razón quedando una copia en el presente libro y remítase otra al Juzgado de procedencia a los efectos oportunos.

Así, por esta nuestra Sentencia, la pronunciamos, mandamos y firmamos.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/cove
mediante el siguiente código seguro de verificación [redacted]

La difusión del texto de esta resolución a partes no interesadas en el proceso en el que ha sido dictada sólo podrá llevarse a cabo previa disociación de los datos de carácter personal que los mismos contuvieran y con pleno respeto al derecho a la intimidad, a los derechos de las personas que requieran un especial deber de tutela o a la garantía del anonimato de las víctimas o perjudicados, cuando proceda.

Los datos personales incluidos en esta resolución no podrán ser cedidos, ni comunicados con fines contrarios a las leyes.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/cove
mediante el siguiente código seguro de verificación [redacted]

Este documento es una copia auténtica del documento Sentencia dictada en apelación [redacted] firmado electrónicamente por [redacted]