

# Guía para las víctimas de ciberfraude

Esta presentación ofrece una guía detallada para consumidores víctimas de ciberfraude. Aprenderemos sobre los pasos a seguir, desde la notificación inicial hasta posibles acciones legales.

Jordi Muñoz-Sabaté

[www.desayunosconunabogado.com](http://www.desayunosconunabogado.com)



# Lo primero: consejos para prevenir fraudes bancarios

## 1. Desconfía de mensajes alarmistas

- Si recibes mensajes con tonos urgentes que te piden hacer clic en enlaces o descargar ficheros, piénsalo dos veces.
- Ejemplo: "¡Accede ahora o perderás tu cuenta!"

## 2. No compartas datos personales o bancarios

- Nunca respondas a correos o mensajes no solicitados que pidan:
  - Contraseñas.
  - Información bancaria.
- Confirma la información:
  - Contactando directamente con la entidad a través de sus canales oficiales.
  - Acudiendo a terceros de confianza como la Policía, INCIBE o AEPD.

## 3. Cuidado con los mensajes sospechosos

- No hagas clic en enlaces de usuarios desconocidos o cuyo contenido no sea habitual, incluso si conoces al remitente.
- Usa antivirus para verificar archivos adjuntos.
- Ejemplo: "Descarga tu factura aquí" (de un remitente desconocido).

## 4. Ningún servicio te pedirá datos de acceso por correo

- Las empresas oficiales (bancos, servicios de agua, gas, etc.):
  - Nunca solicitan datos personales por email.
  - Usan direcciones de correo oficiales.
- Si tienes dudas:
  - Pregunta directamente a la empresa por canales oficiales.

## 5. Revisa errores gramaticales y redacción

- Sospecha de textos mal escritos o traducciones automáticas.
- Ejemplo: "Notificación a usted cuenta ser bloqueada pronto".

# ¿Qué hacer? Notificación inmediata

1

## Contactar al banco

Informar sobre la transacción fraudulenta de inmediato.

2

## Usar todos los canales

Comunicar por teléfono, email y personalmente.

3

## Solicitar acciones

Pedir bloqueo del instrumento de pago y certificado de operación no autorizada.

# Denuncia y reclamación

## Denuncia policial

Presentar denuncia ante la policía. Incluir copia de la operación no autorizada. Remitir una copia de la denuncia al banco,

## Reclamación extrajudicial

Si el banco no responde, recurrir al Banco de España o al Defensor del Cliente.

# Reintegración

1

## Devolución de importes

El banco debe reembolsar operaciones no autorizadas notificadas oportunamente. Si un cliente identifica un cargo desconocido en su cuenta y lo notifica al banco en tiempo oportuno, entonces tiene derecho a que le reembolsen la cantidad relacionada con dicha transacción no autorizada.

2

## Indemnizaciones adicionales

Reclamación de gastos incurridos por la operación no autorizada.

3

## Intereses

Compensación por retrasos o errores en la ejecución de operaciones. Si el banco no actúa de manera adecuada el cliente puede exigir compensación por los intereses que habría generado la cantidad defraudada.

# Acción Judicial

En el caso de que la respuesta de la entidad bancaria, el Servicio de Atención al Cliente, el Defensor del Cliente o el Banco de España no fuera satisfactoria, el siguiente paso es la reclamación judicial:



# Requisitos para el éxito de la reintegración

## 1 Operación no autorizada

La operación de pago debe carecer del consentimiento del ordenante, o este consentimiento se haya dado por error, dolo o engaño.

## 2 Ausencia de fraude

El ordenante no debe haber cometido fraude.

## 3 Sin negligencia grave

El ordenante no debe haber actuado con negligencia grave.

## 4 Comunicación oportuna

Haber informado del fraude a la entidad inmediatamente.

# Exención de responsabilidad



## Fraude del usuario

El banco se exime si hay fraude o negligencia grave del usuario.



## Falta de notificación

Si no se notifica la operación no autorizada.



## Cláusulas abusivas

Prohibidas las que limitan derechos de los consumidores.



# Cláusulas abusivas

## ¿Qué son las cláusulas abusivas?

Son condiciones en los contratos que perjudican a los clientes y benefician a los bancos de manera injusta. ¿Por qué hablamos de esto? Estas prácticas afectan especialmente a los usuarios de banca digital, que pueden no entender completamente los términos legales.

## Ejemplos de protección legal

Leyes importantes: La ley europea (Directiva 2015/2366) protege a los clientes en toda la Unión Europea. En España, leyes como el RDLSP y la Ley de Defensa de los Consumidores refuerzan esta protección. ¿Qué significa para el cliente? Si el banco pone cláusulas que le perjudican sin razón, estas son inválidas.

## ¿Cómo afecta esto al cliente?

Si utiliza banca digital o multicanal: lea siempre los términos del contrato. Si encuentra una cláusula que parece quitarle derechos, puede no ser válida. Si hay un problema el banco no puede quitarse la responsabilidad ni exigirle pruebas imposibles de conseguir.

1

2

3

4

5

## ¿Qué dice la ley?

Reglas claras para proteger a los consumidores: las leyes prohíben que los bancos: 1) se quiten responsabilidades si cometen errores., 2) carguen toda la culpa al cliente en caso de problemas.

Aspectos clave: Los bancos no pueden limitar su responsabilidad por fallos en sus servicios. Es el banco quien debe demostrar que el cliente actuó de mala fe, no al revés.

## ¿Qué han dicho los jueces?

El Tribunal Supremo tiene declarado que las cláusulas que quitan responsabilidad a los bancos son injustas y no tienen valor. En su sentencia número 792/2009, de 16 de diciembre de 2009, afirma que son las entidades de crédito las que deben ser diligentes para detectar los usos indebidos de las claves de los clientes de conformidad a la experiencia y medios técnicos disponibles así como que Las cláusulas que eximen de total responsabilidad a la entidad bancaria de manera indiscriminada y sin matización o modulación alguna son abusivas (...) porque contradicen la buena fe objetiva con desequilibrio en el sinalagma contractual en perjuicio del consumidor.

# Desay<sup>u</sup><sub>b</sub>nos con un abogado

Jordi Muñoz-Sabaté