

Aumenta la preocupación por el ciberfraude

El Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU) exige a entidades bancarias y empresas de telecomunicaciones una mejora de sus sistemas de seguridad en las operaciones *online* con los consumidores.

Los delincuentes recurren a técnicas de ingeniería social cada vez más sofisticadas, que sortean con facilidad los sistemas actuales de detección del fraude.

El CCU recuerda al Banco de España su obligación de vigilar el cumplimiento de la normativa que obliga a las entidades bancarias a restituir el dinero defraudado, salvo prueba de negligencia grave o mala fe por parte del consumidor.

Madrid, 17.12.24 .- El Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU) ha acordado en la última reunión de su Pleno, exigir una mejora de los sistemas de seguridad de las entidades financieras y las empresas de comunicaciones que se utilizan en las operaciones *online* con los consumidores, ante la creciente preocupación por las nuevas formas de ciberfraude en el ámbito financiero. Como señala el Consejo, los responsables de este tipo de delitos recurren a técnicas de ingeniería social cada vez más sofisticadas, que les permiten sortear con facilidad los sistemas de detección habilitados por las entidades.

El CCU se dirige también al Banco de España, que en sus respuestas a las reclamaciones formuladas por los usuarios afirma no ser competente para determinar si los sistemas fallan o no en este tipo de fraude, para recordarle que, de conformidad con la normativa vigente (Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre de Servicios de Pago y otras medidas urgentes en materia financiera), el proveedor de servicios de pago no puede negarse a restituir al usuario el dinero defraudado, salvo que pueda probar que éste ha actuado de manera fraudulenta o ha incumplido deliberadamente o por negligencia grave sus obligaciones. Esa negativa supone una mala práctica ante la que el supervisor tiene que actuar contra la entidad bancaria.

De hecho, señala el Consejo, las entidades rara vez actúan con diligencia para devolver la totalidad del dinero defraudado, invocando la supuesta negligencia del consumidor cuando muchas veces son sus propios sistemas informáticos los que han sido hackeados, y negándose a reconocer que los datos les han sido robados. Advierte, en este sentido, que estas entidades no deberían abocar a sus clientes a acudir a los tribunales, cuando, de forma mayoritaria, las sentencias judiciales están dando la razón a los usuarios y condenan a los bancos a devolver el dinero defraudado y sus intereses.

El CCU pide también a las entidades bancarias que reclamen a su vez a los operadores de telecomunicaciones una mejora en su tecnología y sus condiciones de seguridad, teniendo en cuenta que, en la actualidad, el entorno digital hace imprescindible la cooperación entre ambos tipos de entidades para garantizar la detección eficaz de brechas de seguridad en los distintos canales.

El ciberfraude, una preocupación creciente

Recuerda el Consejo que la configuración actual de la banca y su modelo de negocio obligan a muchos de sus clientes a utilizar la banca electrónica, ya sea para realizar determinadas operaciones o porque no existe oficina física cercana a su domicilio. Lamentablemente, en este entorno virtual la captación ilícita de datos personales mediante llamadas telefónicas, correos electrónicos o mensajes instantáneos que contienen enlaces maliciosos, no puede considerarse excepcional o imprevisible, sino consecuencia del ofrecimiento cada vez más generalizado de aplicaciones informáticas que utilizan las entidades bancarias en sus operaciones *online* con los consumidores.

Precisamente por ello, los fallos en los sistemas de seguridad de esas aplicaciones son objeto de una gran y creciente preocupación por parte del Consejo de Consumidores y Usuarios

