

Responsabilidad civil objetiva de la actividad bancaria frente al fraude informático (*phishing*)

Objective civil liability of banking activity against computer fraud (phishing)

Stephanie Karina Espinoza Cerdas¹

Resumen

El *internet banking* es una herramienta tecnológica que permite a sus usuarios mejorar la eficiencia de las transacciones bancarias con solo contar con un medio electrónico y acceso a internet. Esto ha permitido mayor dinamismo en la evolución de un sistema financiero tradicional hacia un sistema más innovador. Sin embargo, el desarrollo de servicios electrónicos bancarios abre un portillo muy grande a los delitos cibernéticos, especialmente el *phishing*, catalogado como uno de los fraudes electrónicos más reincidentes en Costa Rica. A su vez, el banco como ente que desarrolla una actividad mercantil lícita, pero que genera cierta peligrosidad, es el que afronta la responsabilidad civil objetiva, considerando que esta prescinde de los elementos de dolo y culpa, dado que el riesgo y el daño son los únicos componentes que se le imputan. No obstante, el banco puede romper el nexo de causalidad siempre y cuando demuestre una causa eximente, como culpa de la víctima, hecho de tercero o fuerza mayor.

Palabras clave

Phishing, responsabilidad civil objetiva, banco, daño, riesgo.

Abstract

Internet banking is a technology tool that allows its users to improve the efficiency of bank transactions simply by having an electronic medium and access to the internet. This has allowed greater dynamism in the evolution from a traditional financial system to a more innovative system. However, the development of electronic banking services has opened a very large gate to cybercrime, especially phishing, ranked as one of the most recurrent electronic frauds in Costa Rica. In turn, the bank as the entity that carries out a licit commercial activity, but that generates a certain danger, is the one that faces objective civil liability, considering

1 La autora es abogada, incorporada al Colegio de Abogados y Abogadas de Costa Rica.
Correo electrónico: kari.espinoza873@gmail.com

that this avoids the elements of fraud and guilt, given that the risk and damage are the only components attributed to it. However, the bank can break the causal link as long as it shows an exonerating cause, such as the victim's fault, third party act or force majeure.

Keywords

Phishing, Objective civil liability, damage, risk, bank.

Introducción

El uso de la tecnología posibilita mejorar el servicio al cliente y la eficiencia de las transacciones bancarias gracias a la existencia del internet, el cual ha generado gran impacto en el sector bancario. Un ejemplo de esto es la banca electrónica. No obstante, esta trae consigo consecuencias negativas que colisionan directamente con el patrimonio de los usuarios, como los fraudes informáticos. Costa Rica no se exime de la ciberdelincuencia y esto se ve reflejado en los 55 296 costarricenses que han sido víctimas de las estafas por internet en el período comprendido entre 2014 y 2018 (Instituto Nacional de Estadística y Censos de Costa Rica, INEC, 2019). En relación con lo anterior, uno de los fraudes que ha generado mayor conmoción es el *phishing*, el cual consiste en adquirir información confidencial de terceros, como las contraseñas, pines, información personal, números de tarjeta, ya sea de crédito o débito, entre otros datos, con el propósito de sustraer dinero o bien realizar otros fines fraudulentos (López, 2010).

La actividad bancaria electrónica cada vez tiene más auge en la sociedad; sin embargo, si un cliente llegase a experimentar un perjuicio a causa de un fraude electrónico como el *phishing*, ¿hasta dónde llegaría la responsabilidad civil del banco en resarcir ese daño? En el artículo 35 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor de Costa Rica, se establece que el comerciante debe responder a los daños que le cause a su consumidor, independientemente de la culpa. No obstante, son eximentes de dicha responsabilidad aquellos que demuestren la ajenidad al hecho, es decir, cuando estrictamente se trate de una situación de fuerza mayor, hecho de tercero o culpa de la víctima.

Dicho de otra manera, el uso de la banca electrónica brinda una serie de ventajas para los usuarios, no obstante, también abre un portillo muy grande a los delitos cibernéticos. En consecuencia, las personas no son conscientes de los riesgos a los que se exponen sus cuentas bancarias y sus tarjetas cuando las utilizan en línea, de modo que las convierten en una carnada perfecta para aquellos estafadores inmersos en el mundo del *phishing*. El hecho de que los daños se presenten al azar no significa que las entidades bancarias deban asumir

completamente la responsabilidad civil, puesto que los límites y alcances los definen la jurisprudencia, normativa y la doctrina.

De un sistema bancario tradicional a un sistema bancario electrónico

El sistema financiero es uno de los ejes principales que coadyuvan con el movimiento sinérgico de la economía estatal, de los cuales uno de los impulsos más robustos es la banca. Azofeifa (2019) explica que “los bancos, en general, son instituciones que se constituyen de acuerdo con reglas específicas y trabajan con recursos financieros. Para lograr esto, captan y resguardan depósitos hechos por los individuos y las empresas” (p. 9). Asimismo, Dueñas (2008) define que “el Sistema Financiero (llamado también Sector Financiero) es el conjunto de instituciones que, previamente autorizadas por el Estado, están encargadas de captar, administrar e invertir el dinero tanto de personas naturales como de personas jurídicas (nacionales o extranjeras)” (unidad uno, párr.1). Ello permite una gran dinamización en la economía.

Entendiendo lo anterior, con el auge tecnológico, las entidades bancarias han aprendido a tener resiliencia. Los avances tecnológicos incluso les han permitido expandir sus productos y servicios, cuyo fin es automatizar los trámites y convertirlos en una tarea fácil para sus usuarios. Algunos de los cambios que se han introducido en la banca son las tecnologías de información y comunicación (TIC)², dado que generan un mejor control en su organización interna, específicamente en los sistemas de administración y operación. Sin embargo, tales modificaciones también posibilitan que las entidades bancarias extiendan su gama servicios, como las transacciones electrónicas. Por esa razón, los servicios bancarios que se desarrollaban de manera tradicional fueron sustituidos por medios digitales, lo cual dio paso a la banca electrónica (HSICCR, 2007).

Gran parte de esta transición se ha producido por el desarrollo del comercio electrónico, también conocido como *e-commerce*, el cual ha venido sufriendo una serie de cambios tecnológicos, de tal manera que ahora las plataformas digitales son el punto de reunión para comerciar. A causa de su crecimiento desenfrenado, se han descubierto nuevos nichos de mercado, en los que se les permite a las empresas ofrecer sus productos y servicios en plataformas digitales. Así lo señala Segura (2012):

2 Duarte (2007), con base en el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y en comentario del autor Daccach, define que las TIC son aquellas tecnologías que digitalizan y transforman la información, mediante la informática y programas que permitan almacenar, proteger y modificar dicha información. Por ejemplo, el uso de los computadores para la selección y registro de datos.

con el comercio electrónico se ha dado paso a operaciones que ocurren en un espacio virtual, es decir, en el e-commerce las negociaciones se realizan de manera electrónica, sin ningún tipo de presencia corporal del comprador o del vendedor, al momento de llevar a cabo la transacción. (pp. 12-13)

Por otra parte, el llamado *internet banking* se ha convertido en uno de los principales canales de distribución financiera dentro del *e-commerce*. Larrán y de los Reyes (2007) comentan que “la incorporación de Internet a la actividad bancaria ha supuesto una revolución en la prestación de servicios bancarios, pudiendo llegar a alterar la ventaja competitiva tradicional basada en la existencia de una amplia red de oficinas” (p. 147). Incluso, los autores Egaña y Almandoz (s. f.) hablan de un giro en el negocio financiero. Sobre este, aseveran que

se está pasando del negocio meramente financiero, en el que la gestión, de riesgos y capitales, era el núcleo de la actividad, a un tipo de negocio, basado en la información, en el que la capacidad de los sistemas y procesos de información son esenciales. (p. 188)

A su vez, Costa Rica no es la excepción al progreso que han originado los medios digitales en el sistema financiero, como por ejemplo el Sistema Nacional de Pagos Electrónicos, SINPE. Con este, por medio de sistemas electrónicos, se permite la circulación de dinero y transferencias entre las distintas entidades financieras y sus usuarios. El servicio más destacado es el SINPE Móvil, en el cual dichas transacciones se pueden realizar desde un teléfono celular. A la luz lo anterior, la aceptación de los costarricenses de los sistemas electrónicos ha marcado un antes y un después en el tiempo, ya que, para el año 2018, se efectuaron 9602 transacciones por cada mil habitantes. Ello indica que hubo un incremento del 10 % en comparación con el 2017. Además, a nivel general, se observa que las transacciones se duplicaron entre los años 2010 y 2018, lo que demuestra un crecimiento paulatino en cuanto el uso de estas herramientas (Banco Central de Costa Rica, BCCR, 2019).

Debido a la fuerza con que la tecnología y el internet se han incorporado en el sistema financiero nacional, la Superintendencia General de Entidades Financieras de Costa Rica (SUGEF) se vio obligada a mitigar los riesgos operativos propios de las entidades bancarias, a las cuales supervisa con la creación del Reglamento sobre Gestión del Riesgo Operativo, en 2016. Los riesgos operativos se refieren a la probabilidad de generar pérdidas económicas, ya sea por el recurso humano, los procesos, los sistemas internos, o bien por alguna causa externa. Por

ello, el reglamento viene a controlar, supervisar y mejorar continuamente los riesgos que podrían amenazar tanto a la organización misma como a sus clientes (SUGEF, 2016).

***Phishing* como una modalidad de fraude informático**

Como lo evidencia Sánchez (s. f.), “el internet se ha convertido en el espacio ideal para la ciberdelincuencia, puesto que les ofrece fácil acceso, poco o ningún control gubernamental, anonimato, rápido flujo de información, altísimo impacto, escaso riesgo, barato e indetectable” (p. 86). Se debe agregar que, debido al alto desarrollo y explotación que se les ha dado a las tecnologías de información automatizadas, se ha incrementado la actividad fraudulenta dentro de este entorno. Además, “la fusión de tecnologías comunicacionales en formas cada vez más poderosas expone a tipos más solapados e inteligentes de fraude y engaño” (Gabaldón, 2006, p. 197).

Ahora bien, el fraude electrónico se inscribe dentro del fenómeno de los delitos informáticos y es uno de los más difíciles de prevenir o detectar debido a las artimañas y trampas que han ocasionado los mismos defraudadores (Gabaldón, 2006). A su vez, López (2019) explica que, pese a las grandes ventajas y el aprovechamiento que ofrecen el internet y la informática, no todo tiene carácter positivo, debido a que algunas personas se aprovechan de estas herramientas y las utilizan en beneficio propio y en perjuicio de otros, de modo que dan lugar a los delitos informáticos.

Ciertamente, Costa Rica no es un país libre de la ciberdelincuencia. Al contrario, se ha evidenciado un incremento paulatino con el pasar de los años, según lo demuestra el INEC (2018), a partir de la Encuesta Nacional de Hogares en función de los siguientes datos:

El robo o estafa de dinero por internet pasó de 2 896 casos en el 2010 a 16 128 en el 2014 y creció vertiginosamente en los últimos 4 años con 55 296 casos reportados, siendo los hogares de mayores ingresos los más afectados con el 5,2 %. (párr. 3)

Asimismo, esta institución (2018) sostiene que la estafa por internet es uno de los delitos que más acrecentamiento ha presentado, lo cual confirma que los hogares son los han sido más atacados porque no toman las previsiones necesarias para mitigarlos. Precisamente, el *phishing* sobresale como una de las técnicas delictivas más utilizadas para cometer fraude informático. El origen de la palabra *phishing* proviene de la voz inglesa *fishing*, traducida al

español como la acción de “pescar”, por lo que el *phisher* es aquella persona que realiza el engaño cuyo fin es que las posibles víctimas muerdan su carnada (López, 2019).

Aunado a lo anterior, este tipo de fraude se originó en los años noventa cuando un grupo de *hackers*, que usaban técnicas de ingeniería social³, se hacían pasar por empleados de una compañía llamada AOL⁴ para robar información personal de sus clientes y apropiarse de las cuentas de dicha empresa. Fue entonces para 1996 cuando se utilizó por primera vez el término *phishing* con el fin de aludir a este tipo de fraudes (Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, SANDETEL, 2017). Igualmente, Leguizamón y Mollar (s. f.) apoyan la explicación que realiza la entidad Anti-Phishing Working Group (APWG):

Los ataques de phishing recurren a formas de ingeniería social y subterfugios técnicos para robar los datos de identificación personal de consumidores y las credenciales de cuentas financieras. Los ardides de ingeniería social se basan en correos electrónicos engañosos que conducen a los consumidores a sitios web falsos diseñados para estafar a los destinatarios para que divulguen datos financieros tales como números de tarjetas de crédito, nombres de usuario de cuentas, contraseñas y números de la seguridad social. Apropiándose de nombres comerciales de bancos, distribuidores y compañías de tarjetas de crédito, los phishers a menudo convencen a los destinatarios para que respondan. (p. 11)

Criterios de imputación: responsabilidad subjetiva y objetiva civil

De manera general, la responsabilidad civil es la obligación de resarcir los daños causados a un individuo. En cuanto a esto, Orrego (2022) comenta lo siguiente: “La acción u omisión culpable o dolosa de un individuo, causa un daño, ocasiona una lesión que ha sufrido el patrimonio del acreedor o de la víctima, que debe ser reparada, y ello se alcanza mediante la indemnización” (p. 4). También, el mismo autor, comentando a Kelsen, afirma que “desde un punto de vista lógico, la responsabilidad civil es un juicio normativo que consiste en imputar a una persona una obligación reparatoria en razón del daño que ha causado a otra persona” (p. 2). En efecto, se origina la obligación de compensar a raíz de un hecho que va

3 Flores (2017), en comentario de Sánchez, explica lo siguiente: “la ingeniería social, se refiere a todas las actividades tendientes a obtener la confianza de la víctima, en las que se entrega una serie de razones plausibles o incentivos idóneos en orden a que el receptor se forme la convicción de que el mensaje es verdadero y, por ende, entregue sin reservas sus datos” (p. 8).

4 Compañía que brindaba servicios de internet y medios en New York, Estados Unidos.

en contra del ordenamiento jurídico, independientemente de si existe una relación contractual o extracontractual.

Para dar un criterio de imputación a la responsabilidad contractual y extracontractual, primero se deben analizar dos grandes vertientes: la responsabilidad subjetiva y la responsabilidad objetiva. Aunque estos conceptos no se encuentran explícitamente en la legislación, la doctrina y jurisprudencia se han encargado de darles su propia clasificación para comprender mejor el contexto de cada situación que implique responsabilidad civil. Hecha esta salvedad, la Corte Suprema de Justicia de Costa Rica (2019) ha pronunciado lo siguiente:

(...) esta responsabilidad se divide en subjetiva y objetiva, de acuerdo con el criterio de imputación que se utiliza en cada caso: en el primero, la voluntad del obligado, quien actúa en forma culpable; en el segundo, criterios objetivos tales como el riesgo, expresamente establecidos por la ley. Desde esa óptica, en la subjetiva, se requiere la concurrencia, y consecuente demostración del daño, el dolo o culpa por parte del autor del hecho dañoso y la relación de causalidad entre la conducta que lo produce y el menoscabo, mientras la objetiva se caracteriza, en lo esencial, por prescindir de los elementos subjetivos de imputación, siendo suficiente -en tesis de principio- se demuestre el daño y la relación de causalidad para atribuir responsabilidad a los sujetos quienes objetivamente deben responder. (Considerando V)

En la responsabilidad subjetiva, es indispensable que el criterio de imputación de culpabilidad esté presente. Salas (2010) concuerda en que “es preciso que, si se ha producido un daño, éste pueda ser imputable a un sujeto o agente productor, ya sea por dolo o por culpa” (p. 26). De igual forma, Fernández (2017) expresa lo siguiente: “En este sistema de responsabilidad la característica principal es la conducta, siendo la culpa del autor de la conducta la determinante para la imputabilidad de la responsabilidad” (p. 176). Por esa razón, es importante discernir qué tipo de responsabilidad se le debe imputar al sujeto que se haya involucrado en el daño partiendo de su comportamiento.

De la misma manera, ha de entenderse que el dolo es el acto que se realiza de forma voluntaria y consciente, el cual implica una conducta antijurídica y que, contrariamente, excluye las buenas costumbres y el principio de buena fe. En cambio, la culpa se refiere a aquel acto realizado sin malicia del individuo “que pudiendo y debiendo evitarlo, no lo previó por

negligencia o imprudencia inexcusables” (Calatayud, 2015, p. 53). Así como se mencionó anteriormente, la responsabilidad subjetiva responde por los daños que se hayan realizado a partir de los elementos de dolo y culpa, los cuales se encuentran alineados al Código Civil de Costa Rica en los artículos comprendidos entre el 701 y el 708.

En lo que concierne a la responsabilidad objetiva, se desprenden los elementos de dolo o culpa, sin embargo, los hechos dañosos provocados en demerito de una persona deben ser respondidos por la contraparte, por derivarse de una actividad legal pero peligrosa. Incluso la misma doctrina también la llama la responsabilidad del riesgo. Al estar relacionada con el riesgo, la responsabilidad objetiva viene a resarcir los daños de las víctimas provocados por la industrialización, es decir, la utilización de maquinaria o simplemente de los problemas que surgen de actividades comerciales, ya que, en estos casos, los individuos quedan desprotegidos de la justicia y de un trato igualitario (Salas, 2010).

Lo expuesto anteriormente se esclarece en los ordinales 1047 y 1048 del Código Civil de Costa Rica, en los que se estipula el resarcimiento de daños en diferentes supuestos o circunstancias, como la responsabilidad que tienen los jefes de colegios y escuelas, padres de familia y encargados frente a los daños que cometan los menores de edad bajo su vigilancia; así como los casos de cualquier actividad de índole industrial y comercial. De manera análoga, Calatayud (2018) menciona que el individuo queda totalmente obligado a probar o justificar sus acciones de diligencia, es decir, de haber hecho lo posible por minimizar los percances y, así, exonerarse de la responsabilidad que se le amerita ante terceras personas afectadas.

Precisamente, Lubomira (2015) afirma que “la actividad desarrollada por el actor está sujeta a la responsabilidad sin culpa, este sujeto será responsable del daño resultante de dicha actividad, incluso si no fuera culpable, es decir, independientemente del grado de diligencia ejercida” (pp. 18-19). Asimismo, Torrealba (2011) expone que “se considera que quién obtiene beneficios de una actividad lícita pero riesgosa, debe asumir por su propia cuenta los daños que dicha actividad provoque en perjuicio de terceros” (p. 106). Además, resulta oportuno mencionar que el numeral 1045 del Código Civil ha establecido que todo aquel que ocasione un daño a otro, ya sea por dolo, falta, negligencia o imprudencia, debe asumir la responsabilidad de lo cometido y reparar los perjuicios que le haya ocasionado. Entonces, independientemente de cómo acontecieran los hechos dañosos que generan algún menoscabo, por razón de alguien, se deben resarcir los agravios en los que se ha incurrido.

Factores inherentes a la responsabilidad objetiva

Es conveniente enfatizar algunos factores inherentes atribuidos a la responsabilidad objetiva, a partir del criterio de la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia de Costa Rica y de la doctrina, como se describen a continuación:

a) Teoría del riesgo creado. Comprende toda aquella situación que presente riesgos externos no controlables, aun siendo una actividad económica legal, en la que el riesgo creado reemplaza la culpa como una atribución de responsabilidad objetiva (Torrealba, 2011). Por su parte, la jurisprudencia también avala que el riesgo creado sustituye los elementos de culpa y antijuridicidad, donde se pone en marcha una actividad peligrosa, de labores lícitas, pero se compone de fuentes que emanan riesgo y amenazas a terceros (Corte Suprema de Justicia, 1999).

b) Garantía de la víctima. La garantía implica la seguridad de que el damnificado sea efectivamente indemnizado, en caso de suceder un evento que comprenda un perjuicio para su persona o para sus bienes (Torrealba, 2011). Considerando lo que la Sala Primera ha manifestado, se les atribuye una obligación de garantía a aquellos que hayan experimentado un menoscabo por causas intrínsecas como el comportamiento del garante o el de sus subordinados, incluso el de un tercero ajeno. A pesar de no tener culpa, el vendedor asumirá la responsabilidad. En este supuesto, deberá demostrar haber tomado las diligencias necesarias para que tal posibilidad no hubiera sobrevenido (Corte Suprema de Justicia, 2008a).

c) Incumplimiento de la obligación de información. Este factor alude a que la parte profesional tiene la obligación de informar a su contraparte sobre las implicaciones necesarias del contrato antes de su perfeccionamiento y durante su ejecución (Torrealba, 2011). La obligación de información se trata no solo de un deber, sino de un derecho fundamental descrito en el artículo 46 de la Constitución Política, según el cual los consumidores tienen el derecho de recibir la información adecuada y veraz de lo que contratan (Corte Suprema de Justicia, 2009a).

Alcances de la responsabilidad civil objetiva frente a los derechos del consumidor bancario

La génesis del derecho del consumidor se encuentra en el artículo 46 de la Constitución Política de Costa Rica, por cuanto esta ampara el derecho de protección de la salud, el ambiente, la seguridad y, por supuesto, los intereses económicos del consumidor, con el fin de que se le brinde la información suficiente y completa, así como un trato equitativo. Por ello, el Estado asume el compromiso de propulsar la defensa de estos derechos a través de leyes especiales. Considerando esto, la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva

del Consumidor No. 7472 regula, mediante su artículo 35, las injusticias y desigualdades que debe enfrentar un consumidor ante los desequilibrios y faltas de un mercado competitivo. Dicho artículo dispone lo siguiente:

El productor, el proveedor y el comerciante deben responder concurrente e independientemente de la existencia de culpa, si el consumidor resulta perjudicado por razón del bien o el servicio, de informaciones inadecuadas o insuficientes sobre ellos o de su utilización y riesgos. Sólo se libera quien demuestre que ha sido ajeno al daño (...)

Por esa razón, se constituye la responsabilidad civil objetiva de los comerciantes frente a los consumidores. En este caso, los fabricantes o productores, en su actuar, presentan un carácter objetivo y solo pueden eximirse de las consecuencias si demuestran ser ajenos de ese hecho dañoso. Además, se debe entender que los daños provienen de los productos o servicios que contengan un defecto y tal responsabilidad recae en la persona que ha creado el riesgo, es decir, el fabricante, quien se encarga de ejercer control y calidad sobre lo que pone a disposición del público, y se encuentra en una mejor posición frente a los consumidores (García, 2011).

Ahora bien, enfatizando el tema central de esta investigación, en lo que concierne al consumidor de servicios bancarios, se aplica sin excepción el artículo 35 antes citado. Lo anterior se deriva de que el banco actúa como sujeto de derecho privado en el ejercicio comercial y también como una empresa pública al ofrecer productos y servicios. Aunado a esto, se requiere que las partes constituyan una relación comercial, en la que el banco pone a disposición bienes o servicios para que el potencial consumidor los adquiera, disfrute y utilice. Por tanto, si su cliente sufre un agravio en su patrimonio, quien debe responder civilmente es la entidad financiera (Corte Suprema de Justicia, 2010).

Por su parte, el Tribunal Contencioso Administrativo, Sección VI (2009) ha establecido una serie de reglas o lineamientos que comprenden todos los factores relacionados con la responsabilidad objetiva, los cuales se aplican de la siguiente forma: 1) que no es necesario demostrar la culpa o dolo del autor sino la imputación del daño; 2) que se presente un comportamiento lesivo u omisivo, ya sea de forma pasiva o activa sobre los derechos fundamentales del cliente; 3) que se produzca un daño de un bien jurídicamente tutelado, es decir, la defensa y protección del consumidor, quien es la parte más débil de la relación comercial; 4)

que exista un nexo causal entre la conducta y el daño; 5) que el nexo solo pueda romperse si la parte, a la cual se le atribuye el daño, evidencia alguna causa eximente en relación con los artículos 35 y 71 de la Ley No. 7472, y 6) que la carga de la prueba le corresponda al comerciante, en lo que se refiere a probar la ajenidad del daño, pues el consumidor se figura como la parte más frágil de la relación comercial.

También la Corte Suprema de Justicia (2011a) ha pronunciado que el factor predominante en la responsabilidad civil objetiva es el riesgo. Entonces, lo que se le imputa al banco no es la sustracción o el hurto de dinero ejecutada por un tercero, quien perjudica directamente el patrimonio de un individuo, sino la mera existencia de un peligro o riesgo. Incluso dicha imputación aplica indiferentemente de los supuestos de responsabilidad contractual y extracontractual en los que se encuentren las partes (Corte Suprema de Justicia, 2013a).

Lo expuesto hasta este punto rectifica el pensar de esta dependencia a través de la línea del tiempo, reiterando y manifestando su postura con respecto a los elementos inherentes a esta responsabilidad. Asimismo, destaca la existencia de tres elementos primordiales y fundamentales, aparte de los ya citados, con el fin de subrayar que, si alguno faltare, no se estaría bajo el supuesto de responsabilidad objetiva civil: “a) el empleo de cosas que conllevan peligro o riesgo; b) causar un daño de carácter patrimonial; y c) la relación o nexo de causa efecto entre el hecho y el daño” (Corte Suprema de Justicia 2018a, Considerando IV), toda vez que se prescinda siempre del criterio de culpa y dolo como un criterio de imputación, y más bien se apunte a las tres primeras.

Casos y criterios jurisprudenciales de la responsabilidad objetiva del banco frente al *phishing*

Debido al desarrollo de los delitos informáticos, especialmente el *phishing*, con el pasar del tiempo los juzgadores han fortalecido su postura y discernimiento al momento de afrontar los procesos en sedes judiciales, mediante la realización de valoraciones casuísticas, basándose en los hechos y probanzas de las partes para determinar la relación entre el daño que se reclama y el comportamiento del demandado (Corte Suprema de Justicia, 2009b), tal como muestra el Tribunal Contencioso Administrativo, Sección VI (2010), cuando este le ordenó al Banco Nacional de Costa Rica que le restituyera al actor la suma de \$27 804.06, la cual había sido sustraída por un tercero de su cuenta corriente. El actor exhibe que, al haber lagunas sobre las regulaciones dirigidas expresamente al servicio de *internet banking*, se deben aplicar, de forma análoga, los numerales 617, 628 y 629 del Código de Comercio⁵. También

5 En síntesis, tales artículos hacen referencia al depósito de dinero en la constitución del contrato de cuenta corriente y la realización de giros por medio de cheques.

señala que, sin la “identidad virtual” del consumidor, es decir, sus credenciales personales y clave, el usuario no puede ingresar al servicio de la plataforma. Entonces, dichos giros bancarios eximen al banco de esa responsabilidad porque su infraestructura les impide el acceso a terceras personas que no sean el titular de la cuenta. No obstante, el mismo Tribunal aclara, puntualmente, que para cualquier servicio financiero y bancario es de absoluta aplicación la normativa de la Ley No. 7472. Primero, porque determina que una transferencia electrónica no es lo mismo que un giro en cheque; segundo, porque señala que “las normas que refieren a la tipología contractual del vínculo no desmejora ni elimina que se trate de una relación de consumo” (Considerando IV). Por ende, se debe entender que las cuentas electrónicas se consideran un servicio adicional inmerso al contrato de cuenta corriente⁶.

Asimismo, la entidad no acreditó que los sistemas de seguridad hayan funcionado correctamente. Esto se plasma en los informes técnicos presentados por el demandado, en los que se muestra que las transacciones fueron localizadas desde Venezuela y Suecia. En consecuencia, se concluye que dichos movimientos no fueron realizados por el demandante que se encontraba en Costa Rica, por lo que el Banco Nacional no pudo demostrar la culpa de la víctima como una causa eximente. En efecto, el Tribunal, basándose en el criterio de la Sala Primera, estima que las medidas de seguridad de los bancos deben ser sólidas ante los ataques cibernéticos que produzcan daños a sus clientes:

Al fin y al cabo, los bancos, sin que el demandado sea la excepción, custodian y administran, entre otros, un bien ajeno; y no cualquier bien, sino fondos del público. Así las cosas, no solo responde por la fortaleza de sus sistemas internos, sino también por la seguridad de quien, para llegar allí, utiliza los únicos canales posibles que el propio Banco conoce y reconoce como riesgosos. Y responde no en cuanto ajenos, sino en la medida en que constituye el medio del que se prevalece, directamente, para la prestación del servicio. Tal y como lo preceptúa el numeral 35 de la Ley de Protección al Consumidor, ha habido un perjudicado en razón del servicio, que al ser utilizado (y en vista de su carácter riesgoso) produjo una lesión importante a quien figura en el proceso como parte actora. (Considerando X)

6 El Tribunal Contencioso Administrativo (2017), Sección IV, mantiene el mismo sentir en una de sus resoluciones, la resolución N°. 00054-2017, así como la Corte Suprema de Justicia (2013b) en la resolución N°. 02-2013.

Por su parte, la Corte Suprema de Justicia (2011b) muestra que el actor demanda al Banco Nacional de Costa Rica por la sustracción de ₡4 000 000, y que el Tribunal Contencioso Administrativo y Civil de Hacienda, Sección IV, falla a favor del actor. El banco, mediante recurso de casación, manifiesta que no lleva razón atribuirle tal condenatoria, ya que la actora no demostró efectivamente el daño, pues es a ella a quien se le atribuye exclusivamente ese deber probatorio. Además, los sistemas del banco nunca fueron vulnerados, sino más bien se evidencia que las transacciones fueron realizadas por la compareciente, porque la utilización del *internet banking* es de uso personal y exclusivo del usuario. De esta manera, es imposible acceder a la plataforma sin las credenciales personales. Por ende, concluye que la plataforma nunca fue vulnerada según los informes técnicos adjuntados.

Sin embargo, esta Corte considera que no se presentaron los suficientes recursos probatorios para demostrar que los daños fueron por culpa de la víctima o alguna otra causa eximente. Además, reitera que la carga de la prueba se le atribuye a quien tenga una mejor posición y los medios para justificarlo, dicho en otras palabras, al banco mismo. Seguidamente, rectifica que es ineludible el deber que tienen las entidades financieras en garantizar la seguridad de las transacciones que efectúan sus clientes, sea en una ventanilla o por cualquier otro mecanismo, más aún cuando la actividad bancaria por sí sola genera un alto nivel de riesgo, lo cual se refleja específicamente en el *internet banking*. Entonces, resulta necesario reforzar la seguridad tanto para sus actividades y labores internas como para los cuentahabientes, lo cual, finalmente, llegó a declarar sin lugar el fallo recurrido. En este sentido, es importante recalcar una parte de su criterio:

El medio para acceder a la plataforma del banco no se trata, por ende, de un foco ajeno de riesgo, sino de un instrumento consustancial al servicio que presta; si se quiere, forma parte intrínseca de la actividad, que, si bien es accesoria a la que realiza el intermediario, resulta imprescindible. De allí que los mecanismos de garantía al cliente -usuario-, deben darse no solo dentro de los muros informáticos del propio Banco, sino también en el camino de acceso a él, como parte del servicio. (...) En este sentido, la responsabilidad se imputa como consecuencia del riesgo creado y la inseguridad que presenta el sistema. (Considerando III)⁷

7 La Corte Suprema de Justicia (2017a) mantiene el mismo criterio en su sentencia No. 00460-2017.

En otro caso similar, sobreviene el Banco de Costa Rica ante la Corte Suprema de Justicia (2017b) mediante recurso de casación, al discrepar de lo resuelto por el Tribunal Contencioso Administrativo, Sección I. Aquel justifica que la negligencia de la víctima se dio en un contexto de responsabilidad contractual con base en los numerales 701 y 702 del Código Civil. Consecuentemente, alega que no se consideró el numeral 613 del Código de Comercio⁸ ni el 60 de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional⁹. A su vez, en reiteradas ocasiones, tal entidad bancaria comunicó, en distintas formas, la existencia de fraudes cibernéticos y cómo evitar ser una víctima más.

En contraste, la posición de la Corte sopesa que los argumentos del Banco de Costa Rica son inválidos, primero porque la actividad mercantil de los bancos estatales se rige por legislación de derecho privado y esto no los excluye de la responsabilidad objetiva atribuida en la Ley No. 7472. Así pues, enfatiza que esta discrimina los regímenes de contractualidad y extracontractualidad. También examina que esta responsabilidad es de un tipo distinto, pues el criterio de imputación no es la culpa, de modo que, independientemente de la constitución del contrato celebrado entre el banco y su cliente, resulta indiscutible que medien pautas bajo la luz de otra normativa aplicable con el fin de que la entidad se libere de su obligación, cuando esta dependencia lo ha ratificado en diversas ocasiones¹⁰.

Como segundo punto, la Corte analiza que las campañas y la información difundidas dentro de la comunidad no son de peso, al no comprobar fehacientemente que las advertencias de *phishing* y sobre los peligros de navegar en *internet banking* se hayan brindado oportuna y directamente a cada uno de sus usuarios. Asimismo, el banco es quien tiene mayor conocimiento de los distintos modos de fraude en línea. Entonces, debe garantizar tranquilidad y seguridad en las transacciones de los cuentahabientes, lo cual conlleva, finalmente, a declarar sin lugar el recurso. Respecto a lo anterior, la Corte respalda su decisión en la siguiente valoración:

El hecho de que los clientes puedan ser objeto de engaño al momento de acceder a ese portal digital ofrecido por la entidad bancaria, es parte del riesgo que esta debe asumir. Por tal motivo, una información directa y adecuada al

8 Artículo 613: “La apertura de una cuenta corriente es facultativa de los Bancos, para lo cual podrán establecer las condiciones que estimen necesarias”.

9 En síntesis, el artículo 60 les otorga a los bancos las captaciones de dinero y depósitos bajo el criterio de sus propios reglamentos internos y las disposiciones de las leyes comunes.

10 Al respecto se puede consultar la Resolución 300-2009 de la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia (2009a).

cliente contribuye a disminuir ese riesgo. Estima esta Cámara, si bien el banco demandado acreditó haber emitido campañas publicitarias en distintos medios de comunicación alertando a la población sobre alertas de fraude, así como incluir avisos en su propia página web sobre el tema, no demostró haber informado y explicado directamente a la actora, como era su deber hacerlo, sobre tales peligros y específicamente sobre la modalidad de fraude empleada en el caso concreto. Fue, precisamente, esa omisión informativa por parte del BCR la que influyó en el acaecimiento del detrimento patrimonial endilgado. (Considerando III)

Precedentemente, la Corte mantenía una posición muy distinta en relación con el criterio citado previamente. En 2016, de manera sorpresiva, le reconoció al Banco de Costa Rica las campañas publicitarias y las advertencias sobre los riesgos de brindar información sensible a terceros en sitios no confiables, pues estimó los diferentes medios difundidos como suficientes y razonables para mitigar el riesgo en la banca electrónica. De acuerdo con ello, avaló la culpa de la víctima por cuanto esta suministró claves e información personal en una página falsa, muy similar a la del banco, lo cual permitió que sustrajeran las sumas de ₡1 118 172.00 y \$1 295.55 de su cuenta bancaria. De esta forma, la Corte le dio la razón a la entidad financiera y declaró con lugar la sentencia recurrida dictada en primera instancia por el Tribunal Contencioso Administrativo y Civil de Hacienda, Sección I (Corte Suprema de Justicia, 2016a)¹¹. No obstante, prevalece el criterio más reciente.

Ahora bien, con respecto al contrato electrónico, acontece el caso de la Corte Suprema de Justicia (2013b) que declara sin lugar el recurso de casación recurrido por el demandado Banco de Costa Rica. Esto se debe a que el banco argumenta que el Tribunal Contencioso Administrativo, Sección IV, trasgrede el numeral 60 de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, puesto que fue la misma entidad la que decretó el Reglamento de Servicios de Banca Electrónica, el cual le concede establecer términos y condiciones como parte del proceso de afiliación de sus clientes, antes de que hagan uso del servicio. Sin embargo, la Corte argumenta taxativamente que la única manera de excluir la responsabilidad objetiva es cuando los hechos probados están inmersos en el numeral 60 de la Ley General de Administración Pública de Costa Rica¹². Por último, expone que

11 Años atrás la Corte Suprema de Justicia (2014) en su Resolución No. 686-2014 mantuvo la misma posición.

12 La Corte Suprema de Justicia (2018) mantiene el mismo criterio en una de sus más recientes sentencias No. 00658-2018.

no resulta admisible pretender que un Reglamento interno del Banco (cuyo objeto es regular el servicio ofrecido al público, no el régimen de responsabilidad aplicable) configure una presunción que tenga por efecto variar el deber probatorio que vincula a las partes, ya que sería ir en contra de la norma legal correspondiente.

Causas eximentes de la responsabilidad objetiva y la carga de la prueba

En esta sección es importante destacar el numeral 71 de la Ley No. 7472, el cual determina lo siguiente: “Para lo imprevisto en esta Ley, regirá, supletoriamente, la Ley General de la Administración Pública”. Dicho esto, la actividad comercial de un banco público se remite al numeral 190 de la LGAP, el cual establece que “la Administración responderá por todos los daños que cause su funcionamiento legítimo o ilegítimo, normal o anormal, salvo fuerza mayor, culpa de la víctima o hecho de un tercero”. En virtud de lo anterior, la jurisprudencia ha enmarcado la aplicación de estas eximentes de responsabilidad objetiva cuando se han presentado situaciones de sustracción de dinero por medio de la técnica del *phishing*¹³.

Entonces, se instaure la fuerza mayor, la culpa de la víctima y el hecho de tercero como los principales justificantes que liberan a una entidad financiera de la indemnización de carácter objetivo. El primero se refiere a un hecho inevitable e impredecible de la naturaleza y del exterior (Corte Suprema de Justicia, 2016b). El segundo se determina cuando la víctima del agravio haya actuado con falta de cuidado o negligencia. El tercero resalta al individuo o al tercero que provoca un daño, pero de manera totalmente independiente al comportamiento del demandado (Tribunal Contencioso Administrativo, Sección IV, 2008).

Si bien es cierto que en la normativa del Código Civil en relación con los eximentes de responsabilidad civil contractual y extracontractual se resalta el caso fortuito, cuando se trata de responsabilidad civil en sector de consumo, sin embargo, la Corte Suprema de Justicia (2008b) ha declarado que esta causa de justificación no es aplicable, pues esta no genera ningún reproche en relación con su actividad comercial. Luego, cuando se hace referencia a las relaciones de consumo, el criterio de la Sala Primera ha determinado que el comerciante debe tomar la responsabilidad en la que incurra su consumidor si este es perjudicado por

13 En general, sobre la apreciación de los criterios que se exponen en adelante, tanto la Corte Suprema de Justicia como el Tribunal Contencioso Administrativo han defendido y sostenido la misma postura en diferentes sentencias con respecto a la reversión de la carga de la prueba, de manera que protegen a la parte más endeble de la relación comercial, el consumidor.

causa del bien o servicio que adquirió, indistintamente de si hay presencia de culpa sobre la información inexacta o insuficiente comunicada a sus clientes en cuanto a la utilización y los riesgos que el producto o servicio puede generar. No obstante, solo se puede liberar de la responsabilidad objetiva si demuestra que el daño fue ajeno, por lo que la entidad bancaria tiene la carga probatoria en demostrar la ajenidad al hecho dañoso (Corte Suprema de Justicia, 2017b).

En concordancia con lo anterior, la misma Corte ha reiterado que, en cuanto *onus probandi*, le corresponde a quien esté en las mejores condiciones para acreditar sus probanzas en el proceso, es decir, el banco. Sin embargo, esto no excluye a la víctima del deber probatorio en su totalidad, pues le corresponde demostrar el daño y el nexo de causalidad. En cambio, le confiere al denunciado evidenciar alguna de las causas eximentes de responsabilidad, de modo que indique si el daño es ajeno de su alcance, ya sea el hecho de tercero, la fuerza mayor o culpa de la víctima (Corte Suprema de Justicia, 2009b). Para ejemplificar, se refiere el criterio del Tribunal Contencioso Administrativo Sección VI (2009):

El Sistema de Internet Banking, está bajo el control del Banco Nacional, como cualquiera de sus servicios, es decir, cuenta con una infraestructura informática que, si controla, como controla sus propias oficinas, el acceso a éstas, los sistemas de seguridad, cámaras de circuito cerrado, guardias de seguridad etc. Por lo tanto, el banco demandado, tenía a su disposición los medios para detectar y probar que el actor fue artífice de su propio daño, a diferencia del propio accionante, que efectivamente no cuenta con los medios apropiados para demostrar que él no tuvo responsabilidad en los hechos acontecidos. (Considerando VII)

Con respecto al nexo de causalidad, este alude a la estrecha relación preexistente entre el daño o lesión de un bien jurídico y la conducta lesiva del sujeto, en vista de que así lo ha dictado la jurisprudencia. El demandante debe enfocarse en mostrar a los tribunales no la culpa que se le atribuye al banco, sino la prueba fehaciente del perjuicio a su patrimonio y el nexo causal como se reiteró antes. Enseguida, el juzgador valorará los hechos bajo el criterio de la sana crítica para determinar tal relación. De la misma manera, es importante recalcar que las causas eximentes actúan directamente sobre el nexo, para que finalmente se descarte o no la conducta del demandado creador de una lesión (Corte Suprema de Justicia, 2017c).

En contraste, la posición del banco es sumamente criticada, pues el deber probatorio no se trata de un callejón sin salida o que dicha responsabilidad se aplica de forma instantánea.

Lo anterior se debe a que resultan impescindibles sus probanzas para determinar si se le imputa o no el daño, además, de ser el sujeto que se encuentra en una mejor posición para recabar la prueba y atestiguar las causas de justificación. Así lo ha pronunciado en diversas oportunidades la Corte Suprema de Justicia (2016c): “(...) cualquier actividad es dable a encontrar distintos grados de riesgo, los cuales han de ser administrados por aquel sujeto quien se beneficia de esta, circunstancia que ejerce una influencia directa en el deber probatorio que le compete” (Considerando V).

En particular, sobresale el caso de la Corte Suprema de Justicia (2009c) en el que el órgano decisor concluyó que hubo culpa de la víctima por la falta de cuidado, debido a que la accionante suministró, parcialmente, sus datos personales a un correo falso con el mismo aspecto de la plataforma del BCR. En consecuencia, se dio la sustracción de \$23 750.00 y ₡840 000.00. Finalmente, la Corte expresó que

la utilización de un servicio altamente tecnológico hace suponer cierto grado de conocimiento y precaución. Así como nadie concebiría entregar las llaves de su casa a un extraño, de igual forma, el sentido correcto de las cosas impone al cliente bancario cierto grado de prudencia en el manejo de la clave de acceso al sistema de “internet banking”; esto resulta más evidente al considerar que se trata de la llave de entrada que permite el ingreso a las cuentas en que se encuentran depositados sus recursos. (Considerando VI)

Antes bien, esta resolución fue influida por el reconocimiento y la determinación de campañas publicitarias de la entidad bancaria como una forma de mitigar el riesgo frente a sus clientes. Con todo, dicho criterio fue cambiado en el 2017, como se discutió en el subtema anterior.

Conclusiones

En definitiva, el *phishing* es el acto de perjudicar el patrimonio de terceros por medio de la ingeniería social, el cual se ha convertido en uno de los fraudes electrónicos más reincidentes en los últimos años. Dicho de otra manera, esos terceros de mala fe navegan en el océano del internet buscando personas a quienes pescar, personas inocentes que caigan en sus redes desfalcadas y muerdan el anzuelo del engaño. A su vez, las entidades financieras buscan diversos mecanismos para mitigar el impacto de los ataques cibernéticos; sin embargo, en ocasiones, esto no parece ser suficiente, pues los timadores descubren y perfeccionan nuevas maneras de estafar en la web.

Asimismo, el Tribunal Contencioso Administrativo y el sustento de la Corte Suprema de Justicia han mantenido la misma línea de pensamiento con el pasar de los años, por cuanto atribuyen responsabilidad objetiva a los bancos con justificación en la teoría del riesgo vinculada al artículo 35 de la Ley No.7472 y todo lo que la norma implica. Tal criterio incluye el deber de cuidado y la seguridad que deben brindar las entidades financieras en los servicios que ponen a disposición del público, en lo que ejemplifica, a partir de situaciones reales, los factores inherentes a la responsabilidad objetiva, tales como el riesgo, el peligro, el deber de garantía y de información.

Finalmente, se muestra que la carga de la prueba en el régimen de responsabilidad objetiva se revierte, con el fin de que la entidad financiera sea quien asuma los acervos probatorios. Tal entidad, al contar con una estructura robusta, recursos y experiencia, de los cuales ostenta, tiene la capacidad de prevenir y mermar los riesgos a los que están expuestas las personas que utilizan sus servicios, por medio de mecanismos que garanticen un resguardo del patrimonio de sus consumidores. Claro está, debe realizarlo sin apartar las causas eximentes que despojan al banco sobre el resarcimiento del daño, como la culpa de la víctima, el hecho de tercero y la fuerza mayor, siempre y cuando se evidencie con probanzas claras irrefutables e irrefutables.

Referencias

- Anti-Phishing Working Group. (s. f.). <https://apwg.org/>
- Asamblea Constituyente. (1949). *Constitución Política de la República de Costa Rica*. http://www.pgrweb.go.cr/scij/busqueda/normativa/normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=871&strTipM=TC
- Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. (1964). *Código de Comercio*. http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=6239
- Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. (1978). *Ley General de la Administración Pública de Costa Rica*. http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=13231
- Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. (1995). *Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor de Costa Rica*. https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=26481
- Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. (1995). *Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional de Costa Rica*. http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=40928
- Azofeifa, A. (2019). Evolución de la banca en Costa Rica: una breve descripción de sus orígenes hasta la actualidad. *Revista Nacional de Administración*, 10(1), 7-28. <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/2466/3134>
- Banco Central de Costa Rica. (2019). *Sistema nacional de pagos estadísticas 2018*. <https://activos.bccr.fi.cr/sitios/bccr/sistemadepagos/DocEstadisticas/Informe-Estadisticas-Sistema-de-Pago-2018.pdf>

- Calatayud, V. (2018). *Curso de obligaciones*. Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología.
- Calatayud, V. (2015). *Las obligaciones civiles*. Litografía Morales.
- Congreso Constitucional de la República de Costa Rica. (1885). *Código Civil*. http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=15437
- Corte Suprema de Justicia de Costa Rica. (1999). *Sala Primera. Resolución 00376 - 1999*. <https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/sen-1-0034-147369>
- Corte Suprema de Justicia de Costa Rica. (2008a). *Sala Primera. Resolución 00212 - 2008*. <https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/sen-1-0034-412982>
- Corte Suprema de Justicia de Costa Rica. (2008b). *Sala Primera. Resolución 0467-2008*. <https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/sen-1-0034-429238>
- Corte Suprema de Justicia de Costa Rica. (2009a). *Sala Primera. Resolución 00094 - 2009*. <https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/sen-1-0034-429725>
- Corte Suprema de Justicia de Costa Rica. (2009b). *Sala Primera. Resolución 00300-2009*. <https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/sen-1-0034-442609>
- Corte Suprema de Justicia de Costa Rica. (2009c). *Sala Primera. Resolución 00516-2009*. <https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/sen-1-0004-765047>
- Corte Suprema de Justicia de Costa Rica. (2010). *Sala Primera. Resolución 01251- 2010*. <https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/sen-1-0004-766214>
- Corte Suprema de Justicia de Costa Rica. (2011a). *Sala Primera. Resolución 00335-2011*. <https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/sen-1-0004-765958>
- Corte Suprema de Justicia de Costa Rica. (2011b). *Sala Primera. Resolución 01383-2011*. <https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/sen-1-0004-766847>

- Corte Suprema de Justicia de Costa Rica. (2013a). *Sala Primera. Resolución 01584-2013*.
<https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/sen-1-0034-593527>
- Corte Suprema de Justicia de Costa Rica. (2013b). *Sala Primera. Resolución 02-2013*.
<https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/sen-1-0004-767997>
- Corte Suprema de Justicia de Costa Rica. (2013c). *Sala Primera. Resolución 1584-2013*.
<https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/sen-1-0034-593527>
- Corte Suprema de Justicia de Costa Rica. (2014). *Sala Primera. Resolución 00686-2014*.
<https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/sen-1-0004-768694>
- Corte Suprema de Justicia de Costa Rica. (2016a). *Sala Primera. Resolución 01329-2016*.
<https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/sen-1-0034-695281>
- Corte Suprema de Justicia de Costa Rica. (2016b). *Sala Primera. Resolución 00182-2016*.
<https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/sen-1-0004-770162>
- Corte Suprema de Justicia de Costa Rica. (2016c). *Sala Primera. Resolución 00783-2016*.
<https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/sen-1-0034-690241>
- Corte Suprema de Justicia de Costa Rica. (2017a). *Sala Primera. Resolución 00460-2017*.
<https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/sen-1-0004-950915>
- Corte Suprema de Justicia de Costa Rica. (2017b). *Sala Primera. Resolución 01289-2017*.
<https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/sen-1-0034-749474>
- Corte Suprema de Justicia de Costa Rica. (2017c). *Sala Primera. Resolución 00460-2017*.
<https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/sen-1-0004-950915>
- Corte Suprema de Justicia de Costa Rica. (2018a). *Sala Primera. Resolución 00167-2018*.
<https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/sen-1-0034-849127>
- Corte Suprema de Justicia de Costa Rica. (2018b). *Sala Primera. Resolución 00658-2018*.
<https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/sen-1-0034-898783>

- Corte Suprema de Justicia de Costa Rica. (2019). *Sala Primera. Resolución 00378 - 2019*. <https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/sen-1-0004-934001>
- Duarte, E. (2007). Las tecnologías de información y comunicación (TIC) desde una perspectiva social. *Revista Electrónica Educare*, 12, (número extraordinario), 155-162. <https://www.redalyc.org/pdf/1941/194114584020.pdf>
- Dueñas, R. (2007). *Introducción al sistema financiero y bancario*. <https://crear.poligran.edu.co/publ/00008/SFB.pdf>
- Egaña, J. y Almandoz, A. (s. f.). *La integración y desarrollo de la banca electrónica en las entidades financieras: experiencias prácticas*. <http://www.euskomedia.org/PDFAnlt/congresos/14/14187195.pdf>
- Fernández, A. (2017). *La responsabilidad civil subjetiva*. <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/9/4488/10.pdf>
- Flores, C. (2017). *El phishing como comportamiento penalmente relevante*. http://opac.pucv.cl/pucv_txt/txt-4000/UCC4478_01.pdf
- Gabaldón, L. (2006). Fraude electrónico y cultura corporativa. *Revista Electrónica Educare*, 13(2), 145-153. <https://www.redalyc.org/pdf/3476/347632169004.pdf>
- García, M. (2011). *La responsabilidad civil objetiva del artículo 35 de la Ley 7472 en la jurisprudencia de casación penal* [Tesis de Licenciatura en Derecho, Universidad de Costa Rica]. <http://iij.ucr.ac.cr/wp-content/uploads/bsk-pdf-manager/2017/06/La-responsabilidad-civil-objetiva-del-articulo-35-de-la-ley-7472-en-la-jurisprudencia.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. INEC. (2018). Crece el robo y las estafas de dinero por internet. <http://www.inec.go.cr/noticia/crece-el-robo-y-las-estafas-de-dinero-por-internet>

- Larrán, J. y De los Reyes, M. (2007). La banca por internet como innovación tecnológica en el sector bancario. *Revista Electrónica Educare*, 13, (2), 145-153. <https://www.redalyc.org/pdf/2741/274120280008.pdf>
- Leguizamón, M. y Mollar, M. (s. f.). *El phishing* [Trabajo Final de Grado en Criminología, Universitat Jaume I]. http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/127507/TFG_Leguizam%C3%B3n_Mayra.pdf?sequence=1
- López, J. (2019). *Métodos y técnicas de detección temprana de casos de phishing*. <http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/89225/6/jlopezsanchez012TFM-0119memoria.pdf>
- Lubomira, M. (2015). *El riesgo y la responsabilidad objetiva*. <http://dugi-doc.udg.edu:8080/bitstream/handle/10256/11812/tmlk1de1.pdf?sequence=5>
- Orrego, A. (2020). *De la responsabilidad civil en general y de la responsabilidad extracontractual en particular: delitos y cuasidelitos civiles*. <https://www.juanandresorrego.cl/apuntes/responsabilidad-civil/>
- Orrego, J. A. (2022). *Responsabilidad extracontractual*. <https://www.juanandresorrego.cl/apuntes/responsabilidad-civil/>
- Salas, D. (2010). *Responsabilidad civil bancaria frente al cliente por delitos informáticos* [Tesis de Licenciatura en Derecho, Universidad de Costa Rica]. <http://ijj.ucr.ac.cr/wp-content/uploads/bsk-pdf-manager/2017/06/Tesis-Daniela-Salas.pdf>
- Sánchez, G. (s. f.). Delitos en internet: clases de fraudes y estafas y las medidas para prevenirlos. *Boletín de Información*, 324, 67-88. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4198948>

- Segura, J. (2012). *La fiscalidad del comercio electrónico en Costa Rica* [Tesis de Licenciatura en Derecho]. Universidad de Costa Rica. <http://ijj.ucr.ac.cr/wp-content/uploads/bsk-pdf-manager/2017/10/La-Fiscalidad-del-Comercio-Electr%C3%B3nico-en-Costa-Rica.pdf>
- Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones. (2017). *Informe de divulgación Phishing*. <https://www.seguridad.andaluciaesdigital.es/documents/410971/1437699/phising+2017/01950ce7-731f-48a6-821a-79388e571bff>
- Superintendencia General de Entidades Financieras. SUGEF. (2016). *Acuerdo SUGEF 18-16 Reglamento sobre Gestión del Riesgo Operativo*. [https://www.sugef.fi.cr/normativa/normativa_vigente/SUGEF%2018-16%20\(v4%20Agosto%202016\).pdf](https://www.sugef.fi.cr/normativa/normativa_vigente/SUGEF%2018-16%20(v4%20Agosto%202016).pdf)
- Torrealba, F. (2011). *Responsabilidad civil*. Editorial Juricentro.
- Tribunal Contencioso Administrativo, Sección IV, del Segundo Circuito Judicial de San José. (2008). *Resolución 00802*. <https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/sen-1-0034-460208>
- Tribunal Contencioso Administrativo, Sección IV, del Segundo Circuito Judicial de San José. (2017). *Resolución 00054*. <https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/sen-1-0034-712845>
- Tribunal Contencioso Administrativo, Sección VI, del Segundo Circuito Judicial de San José. (2009). *Resolución 01112*. <https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/sen-1-0034-460224>
- Tribunal Contencioso Administrativo, Sección VI, del Segundo Circuito Judicial de San José. (2010). *Resolución 03699*. <https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/sen-1-0034-491643>
- Universidad de Costa Rica. (2007). *Programa Sociedad de la Información y del Conocimiento. PROSIC-UCR. E - banca en Costa Rica*. <http://www.prosic.ucr.ac.cr/sites/default/files/recursos/cap10.pdf>