

Un SMS dentro del hilo del banco: 23 minutos y 3.000 €

Caso minuto a minuto de un fraude por smishing seguido de una llamada con el número del banco suplantado. El alumnado reconstruye la línea de tiempo, señala los momentos en que se podía haber cortado, aplica la ley de servicios de pago y redacta el escrito de reclamación.

DURACIÓN

50 min · 1 sesión

AGRUPACIÓN

grupos pequeños (3-4)

UNIDAD 8

Economía personal II: bancos, crédito, inversión y seguros

MATERIALES

- Ficha del caso impresa, una por grupo
- Ficha «Lo que dice la ley» impresa
- Calculadora y calendario (o el del móvil) para los plazos
- Pizarra para la votación final sobre la negligencia grave

ENCAJE CURRICULAR · **Saberes** La primera cuenta bancaria y los medios de pago, Seguridad ante el fraude digital, El crédito, el TIN y la TAE, La hipoteca y el euríbor, Rentabilidad, riesgo y liquidez, Los seguros y el presupuesto de la vida adulta · **Comp. específicas** CE3 · **Comp. clave** CCL, CD, CC

Planteamiento

Casi nadie pierde hoy el dinero por un atraco. Se pierde por un mensaje, y casi siempre en menos de media hora. En 2023 se registraron en España alrededor de **470.000 ciberdelitos**, casi uno de cada cinco delitos del país, y en torno al **90 %** fueron estafas informáticas (Ministerio del Interior, Balance de Criminalidad e Informe sobre Cibercriminalidad).

Vais a trabajar con el caso de Nuria, de 24 años (**caso inventado pero verosímil**, construido con las reglas y los plazos reales que se aplican en España). Lo importante no es indignarse con el estafador: eso es fácil. Lo importante son dos cosas que sí podéis controlar: **dónde se podía haber cortado** la cadena y **qué derechos tiene** quien ya ha picado, porque la ley española está más de vuestro lado de lo que la gente cree.

Al final redactaréis el escrito de reclamación al banco. Es la parte que casi nadie sabe hacer y la que recupera el dinero.

Objetivos didácticos

- Reconstruir la secuencia de un fraude digital e identificar sus señales de alarma.
- Distinguir el dato que ningún banco pide nunca de los que sí puede pedir.
- Aplicar la normativa de servicios de pago sobre operaciones no autorizadas y carga de la prueba.
- Redactar una reclamación con hechos, importes, fechas y petición concreta.

El caso, minuto a minuto

HORA	QUÉ PASA
19:42	Le llega un SMS dentro del hilo de mensajes de su banco , entre avisos verdaderos: «Detectado acceso no autorizado. Verifique su identidad o su cuenta será bloqueada en 24 h», con un enlace
19:44	Abre el enlace. La página es idéntica a la de su banco; la dirección, no: <code>bancoxx-seguridad.com</code> . Escribe usuario y contraseña
19:47	La llaman. El móvil muestra el número real de su banco . Una voz tranquila dice que hay cargos sospechosos y que le llegará un código para bloquearlos. Le pide que lo lea. Ella lo lee
19:52	Compra en una web por 1.500 €
19:58	Segunda compra por 900 €
20:05	Transferencia inmediata de 600 € a una cuenta desconocida
20:10	Llega el aviso auténtico del banco. Nuria llama al número del reverso de la tarjeta y bloquea todo
Día 15 de marzo	Denuncia en la Policía Nacional y reclama por escrito al banco
Día 24 de abril	El banco contesta que hubo «negligencia grave» porque facilitó el código, y se niega a devolver

Lo que dice la ley

NORMA	QUÉ ESTABLECE
Real Decreto-ley 19/2018 , de servicios de pago	Ante una operación de pago no autorizada, el banco devuelve el importe de inmediato , a más tardar el día hábil siguiente, salvo que demuestre fraude o negligencia grave del usuario. La carga de la prueba es del banco
Mismo texto	El usuario dispone de 13 meses desde el cargo para comunicar la operación no autorizada
Normativa de transparencia bancaria	El banco tiene dos meses para resolver la reclamación; después se puede acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España
INCIBE	Línea gratuita 017 de ayuda en ciberseguridad, todos los días del año

Pasos (sesión de 50 min)

- 1. Lectura y línea de tiempo (10 min).** Leed el caso en grupo y dibujad la secuencia en una línea con las horas.
- 2. Los tres puntos de corte (10 min).** Señalad los tres momentos en los que la estafa se podía haber parado y escribid, en una frase cada uno, qué habría bastado con hacer.
- 3. El dato imposible (5 min).** Responded: ¿qué le pidieron que ningún banco pide jamás? ¿Y por qué no sirve de nada que en la pantalla apareciera el número del banco?
- 4. Importes y plazos (6 min).** Calculad el total defraudado y la fecha límite para reclamar. Anotad también hasta cuándo tiene el banco para contestar.
- 5. El escrito (12 min).** Redactad la reclamación con la plantilla de abajo, completa y sin adjetivos.
- 6. Votación y cierre (7 min).** ¿Fue «negligencia grave» dar el código? Cada grupo defiende una postura en treinta segundos y la clase vota. Cierre del profesorado con la regla de oro de la unidad.

Modelo de escrito de reclamación

A LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE _____

Titular: _____ DNI: _____
Cuenta / tarjeta: **** * Fecha: ____/____/____

HECHOS

1. El día ____/____/____ recibí un SMS/llamada que suplantaba a la entidad, según se detalla: _____
2. Ese mismo día se cargaron en mi cuenta las siguientes operaciones, que NO autoricé:
____/____ € ____/____ € ____/____ €
TOTAL: _____ €
3. Bloqueé tarjeta y banca online a las ____ y presenté denuncia ante _____ el ____/____/____ (copia adjunta).

SOLICITO

La devolución íntegra de _____ €, conforme al Real Decreto-ley 19/2018 sobre operaciones de pago no autorizadas, al no haber autorizado ninguna de ellas.

Documentos adjuntos: denuncia · capturas del SMS · movimientos
Firma: _____

Criterios de evaluación

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	PESO
Línea de tiempo	Reconstruye la secuencia completa con horas	15 %
Puntos de corte	Identifica los tres y propone una acción concreta en cada uno	25 %
Aplicación de la norma	Explica quién devuelve, quién prueba y en qué plazos	25 %
Importes y fechas	Total y fecha límite correctos	10 %
Escrito de reclamación	Completo, con hechos, importes, fechas, petición y documentos	25 %

Variantes y extensiones

- **Con apoyo:** entregad la línea de tiempo ya dibujada y trabajad solo los puntos de corte y el escrito.
- **Para quien va sobrado:** comparad este caso con el fraude del «hijo en apuros» por WhatsApp y explicad por qué en ese no hay ninguna operación no autorizada: la víctima ordena la transferencia ella misma. ¿Cambia eso su derecho a que se lo devuelvan?
- **Versión corta (25 min):** solo la línea de tiempo y los tres puntos de corte.
- **Conexión:** con la Unidad 7, donde trabajasteis la hoja de reclamaciones del consumidor; el mecanismo es el mismo y cambia el organismo. Y llevaos a casa el número **017** del INCIBE: es gratuito y sirve para preguntar antes de picar, no solo después.

Solución orientativa

Para el profesorado: pasos de la resolución del ejercicio.

1. **Pregunta 3 (importe):** $1.500 + 900 + 600 = 3.000 \text{ €}$ en operaciones no autorizadas.
2. **Pregunta 3 (plazo):** el plazo para reclamar es de **13 meses desde el cargo**. Con el cargo del **14 de marzo**, Nuria puede reclamar hasta el **14 de abril del año siguiente**. El plazo del banco para responder a su reclamación es de **dos meses**; pasados esos dos meses sin respuesta satisfactoria, puede acudir al Banco de España.
3. **Pregunta 4 (quién devuelve):** según el **Real Decreto-ley 19/2018, de servicios de pago**, ante una operación que el cliente no ha autorizado el banco debe devolver el importe **de inmediato**, y a más tardar al final del día hábil siguiente, salvo que **demuestre** fraude o negligencia grave del usuario. **La carga de la prueba es del banco**, no de la víctima.
4. **Los tres puntos de corte:** **1)** el SMS: ningún banco manda enlaces para «verificar la identidad», y la prisa («24 horas») es la señal; bastaba con entrar por la app propia. **2)** la web: la dirección no era la del banco, aunque el diseño sí; bastaba con mirar la URL. **3)** la llamada: **ningún banco pide nunca el código del SMS**, y el número que aparece en la pantalla se falsifica con facilidad; bastaba con colgar y llamar al número del reverso de la tarjeta.

Material abierto de profedeeconomia.es · Licencia Creative Commons BY-NC-SA · Currículo LOMLOE