

especialmente locales, por el incumplimiento de esta obligación de resolver, en tiempo y forma, las solicitudes, recursos y quejas que les plantean los ciudadanos, amparándose en los efectos del silencio administrativo.

3.3 VÍCTIMAS DEL TERRORISMO

Puede destacarse el encuentro celebrado el 7 de abril de 2025 con el secretario general técnico del Ministerio del Interior para trasladarle algunas cuestiones de interés vinculadas a las competencias de iniciativa normativa del mencionado departamento ministerial.

En concreto, la equiparación pendiente de indemnizaciones a las víctimas del terrorismo en relación con la cuantía indemnizatoria a percibir entre aquellas víctimas cuyas causas obtuvieron sentencia judicial y aquellas que se archivaron sin sentencia. Esta equiparación de las indemnizaciones debiera llevarse a cabo bien mediante la reforma de la Ley 29/2011, de 22 de septiembre, de Reconocimiento y Protección Integral a las Víctimas del Terrorismo, bien mediante la inclusión de una partida para este específico fin, en una o varias leyes de presupuestos generales del Estado. Sobre este asunto se viene interesando el Defensor del Pueblo desde hace tiempo.

Esta cuestión se inserta en la pendiente reforma de la mencionada Ley 29/2011, en la que debieran abordarse también cuestiones, entre otras, como la acreditación de la condición de amenazado como víctima del terrorismo, tema ya incluido en informes anteriores del Defensor del Pueblo. Sobre todo la cuestión relativa al artículo 61.3 de dicha ley, que si bien dispone, referido a las Administraciones públicas, que «asimismo prevendrán y evitarán la realización de actos efectuados en público que entrañen descrédito, menosprecio o humillación de las víctimas o de sus familiares, exaltación del terrorismo, homenaje o concesión pública de distinciones a los terroristas», al no establecerse un régimen sancionador de derecho administrativo no ha devenido, con el paso del tiempo, del todo suficiente para el propósito por el que fue aprobado por las Cortes Generales en su momento, propiciando situaciones de victimización secundaria de las víctimas y familiares del terrorismo de ETA.

3.4 SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD

El problema de la usurpación o suplantación de identidad para cometer diversas actividades ilícitas o fraudulentas –al que se dedicó un apartado específico en el informe relativo a 2024– sigue siendo objeto de quejas ante el Defensor del Pueblo.

Una de las formas de suplantación se origina en la obtención de certificados digitales, cuando la suplantación se produce en el momento de la acreditación de la identidad ante los distintos organismos de la Administración que están habilitados al efecto, al aportarse

13 ACTIVIDAD ECONÓMICA

13.1 ACTIVIDAD BANCARIA Y ASEGURADORA

13.1.1 Banca

Fraude bancario

La mayoría de quejas relacionadas con asuntos bancarios recibidas por el Defensor del Pueblo se refieren a las pérdidas patrimoniales que se producen como consecuencia de fraudes, normalmente electrónicos, en los que se suplanta la identidad de los clientes para acceder a sus claves. El Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, establece que ante casos así será la entidad la que responda económicamente, salvo que pueda acreditar que el cliente cometió fraude o negligencia grave.

Es importante distinguir entre las transferencias o pagos fraudulentos –de los que el cliente puede no tener constancia hasta pasados unos días– de las transferencias o pagos realizados voluntariamente por el propio cliente a un destinatario que luego resultó ser fraudulento. Estos últimos tienen un recorrido eminentemente penal, para intentar localizar al destinatario del dinero y presunto estafador, mientras que en el caso de las transferencias o pagos a los que el cliente no ha dado su consentimiento cabe plantearlos por la vía civil frente a la entidad bancaria.

El Defensor del Pueblo recomienda a las personas afectadas agotar las vías a su disposición, dirigiéndose a la entidad bancaria en primer lugar y, en su caso, al Banco de España. No obstante, la intervención de este último no es vinculante, por lo que en la práctica, el resarcimiento de los ciudadanos –cuando no hayan cometido fraude o negligencia grave– tiene mayores posibilidades de prosperar por vía judicial civil. Los tribunales han venido reconociendo el deber reforzado de las entidades bancarias, no solo de garantizar el correcto funcionamiento de sus servicios, sino de demostrar también que la actuación de los clientes no ha sido diligente. Resulta muy relevante al respecto la Sentencia de Tribunal Supremo 571/2025, de 9 de abril de 2025, en la que el alto tribunal se manifiesta con claridad al afirmar lo siguiente:

El hecho de que la filtración o el conocimiento de las claves por el tercero no sea imputable a la entidad bancaria tampoco la libera de obligación de responder ni traslada al usuario la obligación de soportar las pérdidas, ya que el proveedor de servicios de pago, además de demostrar que el servicio se prestó correctamente –lo que no sucedió–, debía acreditar la concurrencia de fraude o incumplimiento deliberado o gravemente negligente por parte del usuario.