



**Exp. 08-001165-1027-CA**

**Res. 001111-F-S1-2009**

**SALA PRIMERA DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA.** San José, a las quince horas diez minutos del treinta de octubre de dos mil nueve.

Proceso de conocimiento establecido en el Tribunal Contencioso Administrativo y Civil de Hacienda por **PAULA SANTANDER SOTOMAYOR**, de nacionalidad chilena con cédula de residencia costarricense, docente; contra el **BANCO NACIONAL DE COSTA RICA**, representado por su apoderado general judicial, Hilel Zomer Befeler. Figuran como apoderados especiales judiciales de la actora, Jenny Priscilla Álvarez Miranda, soltera, no indica domicilio, y Abel Nicolás Chinchilla Mata, viudo, no indica domicilio. Las personas físicas son mayores de edad, y con las salvedades hechas, casados, abogados y vecinos de San José.

### **RESULTANDO**

**1.-** Con base en los hechos que expuso y disposiciones legales que citó, el actor estableció proceso de conocimiento, para que en sentencia se declaren las siguientes pretensiones: *"...Solicito al banco demandado el pago de daños y perjuicios, que se me reintegré (sic) el dinero sustraído, junto con los respectivos intereses a la fecha en que la suscrita reciba el dinero sustraído. Solicito que se le ordene al banco depositar la suma de intereses de ley al día de la presentación de esta demanda en la cuenta del Tribunal. Solicito también*

*el pago del daño moral causado a la suscrita actora. Solicito se condene al banco demandado el (sic) pago de ambas costas.”* En audiencia preliminar se determinó excluir las pretensiones procesales que la actora solicitó en su escrito de demanda.

**2.-** El representante del ente demandado contestó negativamente y opuso las excepciones de falta de derecho, hecho de un tercero y culpa de la víctima.

**3.-** Para llevar a cabo la audiencia de conciliación se señalaron las 8 horas del 27 de marzo de 2009; el representante del Banco expresó su negativa a realizar la conciliación, por lo que se prescindió de dicho trámite.

**4.-** Para efectuar la audiencia preliminar se señalaron las 9 horas del 27 de marzo de 2009, oportunidad en que hicieron uso de la palabra los representantes de ambas partes.

**5.-** Se señaló hora y fecha para llevar a cabo el juicio oral y público. Y el Tribunal Contencioso Administrativo, Sección Cuarta, integrada por los Jueces Roberto J. Gutiérrez Freer, Ana Isabel Vargas Vargas y Jazmín Aragón Cambroner, en sentencia no. 897-2009 de las 15 horas 30 minutos del 15 de mayo de 2009, resolvió: *"Se rechazan las defensas de: falta de derecho, culpa de la víctima y hecho de un tercero. Se declara CON LUGAR la presente demanda, entendiéndose denegada en lo que no se indique expresamente. Se condena al BANCO NACIONAL DE COSTA RICA al pago de los daños y perjuicios ocasionados a la señora PAULA SANTANDER SOTOMAYOR. Por concepto de daño material debe resarcir el Banco demandado, el dinero sustraído de la cuenta de ahorros número 200 01 080 034677 0 en colones, la suma de*

*DOSCIENTOS CUARENTA Y CINCO MIL COLONES, y de la cuenta de ahorros 200 02 130 002400 0 en dólares, el monto de DOS MIL QUINIENTOS DÓLARES al tipo de cambio vigente al momento de su efectiva cancelación, y por concepto de perjuicios los intereses legales sobre las cantidades indicadas, a partir del 16 de junio de 2007, fecha de la sustracción acaecida, y hasta su efectivo pago, de conformidad con lo preceptuado por el numeral 497 del Código de Comercio. Por concepto de daño moral, debe el Banco demandado cancelar la suma reclamada de DOSCIENTOS MIL COLONES, la cual devengará intereses legales a partir de la firmeza de la sentencia y hasta su efectivo pago. Son las costas personales y procesales a cargo del Banco vencido.”*

**6.-** El licenciado Zomer Befeler, en su expresado carácter, formula recurso de casación indicando las razones en que se apoya para refutar la tesis del Tribunal.

**7.-** En los procedimientos ante esta Sala se han observado las prescripciones de ley. Intervienen en la decisión de este asunto los Magistrados Suplentes Gerardo Parajeles Vindas, Jorge Isaac Solano Aguilar y José Rodolfo León Díaz.

**Redacta el Magistrado León Díaz**

### **CONSIDERANDO**

**I.-** La señora Paula Santander Sotomayor manifiesta en su demanda que abrió dos cuentas de ahorro en el Banco Nacional de Costa Rica (en adelante el Banco o BNCR). Que el 16 de junio de 2007, le sustrajeron de esas cuentas ₡245.000,00 y \$2.500,00 por medio del Internet Banking, sin su

autorización, por lo que procedió a comunicarlo al Banco y a efectuar el reclamo correspondiente. Empero, tal gestión resultó infructuosa y solamente se le informó el nombre de la persona que había retirado el dinero. En razón de lo expuesto demanda al BNCR para que le pague: los daños y perjuicios, que consisten en el reintegro del dinero sustraído al tipo de cambio del día de la cancelación, los intereses a la fecha en que reciba el pago, daño moral y la condena en costas. El representante del demandado contestó negativamente y formuló las excepciones de falta de derecho, hecho de un tercero y culpa de la víctima. El Tribunal rechazó las defensas opuestas. Declaró con lugar la demanda. Condenó al Banco a pagar las sumas de ¢245.000,00 y \$2.500,00 al tipo de cambio vigente al momento de su efectiva cancelación y por concepto de perjuicios los intereses legales sobre las cantidades indicadas, a partir del 16 de junio de 2007, fecha de la sustracción acaecida y hasta su efectivo pago, de conformidad con lo preceptuado en el numeral 497 del Código de Comercio. Por concepto de daño moral le impuso ¢200.000,00, los cuales devengarán intereses legales a partir de la firmeza de la sentencia y hasta su efectivo pago. Condenó al vencido al pago de ambas costas. Inconforme el representante del Banco plantea recurso de casación.

**II.-** Manifiesta el apoderado general judicial del Banco que el fallo recurrido aplica la responsabilidad objetiva dispuesta en el numeral 35 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, el cual prescribe que el prestador de servicios responde, aún sin culpa, si el usuario resulta perjudicado por el servicio, informaciones inadecuadas o por los riesgos del servicio. Ante esa situación, arguye, al Banco no le ha quedado más que

reconocer la inversión de la carga de la prueba, donde corresponde al comerciante demandado probar la ajenidad en la producción del daño, como única eximente de responsabilidad, atendiendo a eso, los esfuerzos de su representado se han concentrado en demostrar el hecho de un tercero y la culpa de la víctima. Sin embargo, la discusión ha sido infructuosa, pues el Tribunal ha considerado que tales supuestos no rompen el nexo causal, entre el daño y la prestación del servicio. Al haberse concentrado en ese tema, opina, se olvidó un asunto esencial para la procedencia de la responsabilidad, como lo es la demostración del daño, elemento sobre el cual no existe inversión de la prueba, por tanto, debe ser probado por la parte actora. Añade que, el artículo 196 de la Ley General de la Administración Pública (en lo sucesivo LGAP) establece un marco riguroso para la configuración del daño, y solo será indemnizable aquel que se puede corroborar. De lo cual colige que no se puede aplicar el régimen de responsabilidad objetiva si el daño no es cierto y demostrable, lo cual se presenta en este caso. Señala que, el Banco puso como opción a sus clientes el servicio de Internet Banking y como requisitos para su uso: cuenta activa, tarjeta débito o crédito y la información asociada a ella, pin y código de seguridad suministrados de manera personalizada y confidencial. Aclara que, las cuentas de ahorro o corrientes no suponen para su afiliación ese servicio, ya que este depende de una decisión libre del cliente. Sobre la clave de Internet Banking, señala, es personal, creada por el propio usuario y secreta, la cual debe contar con ciertas características. Esto es así, manifiesta, debido a que en el comercio electrónico, las claves sustituyen la firma autógrafa del cliente, en apoyo a esa tesis transcribe un extracto de doctrina. Por tanto,

el acceso a las cuentas del cliente –bases de datos del Banco por medio de Internet- solo puede ser realizado por quien tiene la clave y contraseña habilitada por el propio cliente, siendo inaccesible de otra forma, lo cual responde a lo dispuestos en los artículos 612, 617 y 628 del Código de Comercio relacionados con la cuenta corriente bancaria. En razón de lo expuesto, considera que si las transacciones fueron realizadas con el código de usuario, nombre y número de cédula del cliente, debe concluirse que fueron realizadas por este, salvo que el mismo pruebe lo contrario. En este caso, indica, los sistemas del Banco no fueron vulnerados; en las transacciones denunciadas no se localizó intervención del personal de la entidad bancaria; las transferencias se realizaron con la clave, nombre y cédula del cliente, por ende debe tenerse como efectuada por este, así que no es viable hablar de sustracción.

**III.- Responsabilidad objetiva por riesgo en materia del consumidor.** En lo que se refiere a la responsabilidad, se pueden ubicar dos grandes vertientes, una subjetiva, en la cual se requiere la concurrencia, y consecuente demostración, del dolo o culpa por parte del autor del hecho dañoso (v.gr. el cardinal 1045 del Código Civil), y otra objetiva, que se caracteriza, en lo esencial, por prescindir de dichos elementos, siendo la imputación del daño el eje central sobre el cual se erige el deber de reparar. Como ejemplo de lo anterior, se encuentra el numeral 35 de la Ley de Defensa Efectiva del Consumidor, en donde el comerciante, productor o proveedor, responderá por aquellos daños derivados de los bienes transados y los servicios prestados, aún y cuando en su actuar no se detecte negligencia, imprudencia,

impericia o dolo. Asimismo, es importante considerar, por su influencia en el tema probatorio, que los elementos determinantes para el surgimiento de la responsabilidad civil, sea esta subjetiva u objetiva, son: una conducta lesiva (la cual puede ser activa o pasiva, legítima o ilegítima), la existencia de un daño (es decir, una lesión a un bien jurídico tutelado), un nexo de causalidad que vincule los dos anteriores, y en la mayoría de los casos la verificación de un criterio de atribución, que dependerá del régimen legal específico. En cuanto a la causalidad, es menester indicar que se trata de una valoración casuística realizada por el juzgador en la cual, con base en los hechos, determina la existencia de relación entre el daño reclamado y la conducta desplegada por el agente económico. Si bien existen diversas teorías sobre la materia, la que se ha considerado más acorde con el régimen costarricense es la de causalidad adecuada, según la cual existe una vinculación entre daño y conducta cuando el primero se origine, si no necesariamente, al menos con una alta probabilidad según las circunstancias específicas que incidan en la materia, de la segunda (en este sentido, pueden verse, entre otras, las resoluciones 467-F-2008 de las 14 horas 25 minutos del 4 de julio de 2008, o la 1008-F-2006 de las 9 horas 30 minutos del 21 de diciembre de 2006). En este punto, es importante aclarar que la comprobación de las causas eximentes (culpa de la víctima, de un hecho de tercero o la fuerza mayor), actúa sobre el nexo de causalidad, descartando que la conducta atribuida a la parte demandada fuera la productora de la lesión sufrida. En lo que se refiere a los distintos criterios de imputación, para los efectos del presente caso, interesa la teoría del riesgo creado, la cual fue incluida, en forma expresa, en la Ley de Defensa del Consumidor. El esquema

objetivo por el que se decanta la ley, así como la aplicación del criterio de imputación citado, se desprenden de la simple lectura de la norma en cuestión, la cual estipula: "*el productor, el proveedor y el comerciante deben responder, concurrentemente, **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.** / Los representantes legales de los establecimientos mercantiles o, en su caso, los encargados del negocio son responsables por los actos o los hechos propios o por los de sus dependientes o auxiliares. Los técnicos, los encargados de la elaboración y el control responden solidariamente, cuando así corresponda, por las violaciones a esta Ley en perjuicio del consumidor."* (la negrita es suplida).

Realizando un análisis detallado de la norma recién transcrita, se desprenden una serie de elementos condicionantes de su aplicación. En primer lugar, y desde el plano de los sujetos, esto es, quien causa el daño y quien lo sufre, la aplicación de este régimen de responsabilidad se encuentra supeditada a que en ellos concurren determinadas calificaciones. Así, en cuanto al primero, se exige que sea un productor, proveedor o comerciante, sean estas personas físicas o jurídicas. Por su parte, en cuanto al segundo, la lesión debe ser irrogada a quien participe de una relación jurídica en donde se ubique como consumidor, en los términos definidos en el cuerpo legal de referencia y desarrollados por esta Sala. Se requiere, entonces, que ambas partes integren una relación de consumo, cuyo objeto sea la potencial adquisición, disfrute o utilización de un bien o servicio por parte del consumidor. El Banco actúa en

ejercicio de su capacidad de derecho privado, como una verdadera empresa pública, y en dicha condición, ofrece a sus clientes un servicio, por lo que, al existir una relación de consumo, el caso particular debe ser analizado bajo el ámbito de cobertura del numeral 35 en comentario. Del precepto bajo estudio se desprende, en segundo lugar, que el legislador fijó una serie de criterios de atribución con base en los cuales se puede imputar la responsabilidad objetiva que regula este cardinal, dentro de los que se encuentra la ya citada teoría del riesgo. Así, este sirve como factor para endilgarle la responsabilidad a los sujetos a que se hace referencia. En esencia, dicha teoría postula que, quien crea, ejerza o se aprovecha de una actividad lucrativa lícita que presenta elementos potencialmente peligrosos para los demás, debe también soportar sus inconvenientes (*ubi emolumentum, ubi onus*, el cual puede ser traducido como *donde está el emolumento, está la carga*). De la anterior afirmación se pueden colegir dos características: por un lado, que el riesgo proviene de una actividad de explotación; y por el otro, al ser realizada por el ser humano, se excluyen los denominados hechos de la naturaleza. Concomitantemente, importa realizar algunas precisiones en cuanto a los riesgos aptos para la generación de la responsabilidad, ya que no todo riesgo implica el surgimiento, en forma automática, de esta. En la actualidad, la vida en sociedad ofrece un sinnúmero de riesgos, de distintos grados y alcances, al punto que se puede afirmar que es imposible encontrar una actividad cotidiana que se encuentre exenta de ellos. En esta línea, la interpretación de las normas no puede partir de una aversión absoluta y total al riesgo, el cual, como se indicó, forma parte integral de la convivencia societaria y de los avances tecnológicos que se

integran a esta. Lo anterior lleva a afirmar que, para el surgimiento del deber de reparación, el riesgo asociado con la actividad debe presentar un grado de anormalidad, esto es, que exceda el margen de tolerancia que resulta admisible de acuerdo a las reglas de la experiencia, lo cual debe ser analizado, de manera casuística, por el juez. El segundo punto que requiere algún tipo de comentario es en cuanto al sujeto que deviene obligado en virtud de una actividad considerada como peligrosa. Como ya se indicó, el criterio de imputación es, precisamente, el riesgo creado, lo que hace suponer que la persona a quien se le imputa el daño debe estar en una posición de dominio respecto de aquel, es decir, debe ser quien desarrolla la actividad o asume las posibles consecuencias negativas asociadas, recibiendo un beneficio de ello. Este puede ser directo, el cual se puede identificar, entre otros, con los ingresos o emolumentos obtenidos a título de contraprestación, o bien indirectos, cuando la situación de ventaja se da en forma refleja, que podría ser el caso de mecanismos alternos que tiendan a atraer a los consumidores, y en consecuencia, deriven en un provecho económico para su oferente. Es importante mencionar que en una actividad es dable encontrar distintos grados de riesgo, los cuales deben ser administrados por aquel sujeto que se beneficia de esta, circunstancia que ejerce una influencia directa en el deber probatorio que le compete, ya que resulta relevante para determinar la imputación en el caso concreto. Lo anterior, aunado a la existencia de causales eximentes demuestra que la legislación en comentario no constituye una transferencia patrimonial automática.

**IV.-** En el presente asunto, el Tribunal acogió las pretensiones de la actora, al considerar que el funcionamiento de servicio de banca electrónica o Internet Banking representa una actividad riesgosa, la cual permite imputar los daños irrogados al Banco. La experiencia confirma que las transacciones realizadas por Internet presentan cierto nivel de riesgo, por lo que las generalidades apuntadas en el considerando anterior resultan aplicables. Así las cosas, la responsabilidad del banco surge, no por el acto específico de la sustracción del dinero por un tercero, sino como consecuencia del funcionamiento específico del servicio que se ofrece al público. La razón de ser de la entidad es la intermediación financiera, concepto que incluye la captación de fondos provenientes del ahorro del público, concepto que lleva implícita su custodia, tanto desde el punto de vista físico, como del registro electrónico correspondiente. No cabe duda que se encuentra sometida a una ineludible obligación de garantizar la seguridad de las transacciones realizadas, ya sea en ventanilla o mediante cualquier otro medio puesto a disposición de los clientes, la cual debe abarcar, necesariamente, el uso de todos aquellos mecanismos disponibles que le permitan contar con un mayor grado de certeza en cuanto a la identificación de las personas que se encuentran facultadas para realizar transacciones electrónicas desde las cuentas. La responsabilidad que le fue imputada al Banco se fundamenta, no en la sustracción del dinero por un tercero, sino en la existencia de un riesgo, en el funcionamiento propio del servicio que ofrece, lo que permite imputar el origen del daño al funcionamiento del servicio. La actividad financiera, específicamente la bancaria, genera por sí misma, un elevado nivel de riesgo, el cual se ve

acentuado en el servicio en comentario, que impone a la entidad encargada de aquella un redoblamiento de los márgenes y dispositivos de seguridad en los diferentes niveles, tanto en lo relacionado con sus actividades propias y directamente desplegadas por sus funcionarios o contratistas, como en lo relativo a los medios que sus clientes, necesariamente, deberán utilizar para acceder y recibir el servicio ofrecido, el cual, por demás, es implantado, implementado, promocionado y desplegado por la entidad bancaria, también para su beneficio. Lo delicado de la actividad ejercida queda fuera de toda duda, y por ende, los márgenes de exigibilidad en la diligencia, seguridad, eficiencia, cuidado y razonabilidad en el manejo aumentan. 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. Por ende, 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. En consecuencia, en vez de una indebida interpretación de la norma, se ha dado al artículo el recto y correcto sentido, al establecerse que existe una actividad riesgosa como lo es el servicio de Internet Banking o servicio bancario en línea; la configuración de un daño de carácter patrimonial y una relación de

causalidad entre ambos. Finalmente, en cuanto al argumento del recurrente, de que no se configuró el daño conforme a lo dispuesto en el artículo 196 de LGAP, debido a que al haberse realizado las transacciones con la clave de la actora, supone que debe entenderse que fue esta quien las realizó, por lo que no es posible hablar de sustracción y en todo caso le corresponde a la accionante demostrar lo contrario. La Sala discrepa de tal posición, debido a que la actora logró demostrar el daño sufrido, permitiéndole al Tribunal establecer en el segundo hecho, *“Al aquí accionante se le sustrajo de dicha cuenta mediante suplantación de identidad y a través de transferencia electrónica el 16 de junio del año 2007, la suma de ₡245.000,00 y \$2.500,00 sin que se hubiese dado ninguna autorización al respecto* (15:39:41 video del dictado de sentencia). Ante esa situación, no es admisible la posición que plantea el Banco para liberarse de responsabilidad, pues quedó de sobra acreditado que la actora no dio su autorización en tales transacciones, evidenciando más bien las deficiencias en el servicio prestado por la entidad bancaria, al ser vulnerable en los mecanismos de identificación del cliente para acceder a la plataforma interna. Desde esta perspectiva, producto de los riesgos inherentes a la transmisión de datos mediante Internet, y de los cuales es claro que el Banco tiene pleno conocimiento, como lo demuestran las campañas publicitarias desplegadas, este proceso para acreditar la identidad de la persona que utiliza el servicio debe, necesariamente, brindar las herramientas para reducir la posibilidad de que ocurra una suplantación de identidad. Se trata de una característica intrínseca del servicio que ofrece el Banco. En este sentido, debe indicarse que la responsabilidad se imputa como

consecuencia del riesgo creado y la inseguridad que presenta el sistema, analizado en su conjunto. En el caso bajo estudio, el perjuicio se da producto del riesgo no administrado de una suplantación de identidad, elemento sobre el cual el Banco se erige en una posición de control (respecto de la reducción del riesgo, claro está).

**V.-** En cuanto al tema de las eximentes de responsabilidad, el recurrente indica que pese a los esfuerzos realizados para demostrar el hecho de un tercero y la culpa de la víctima, tal discusión ha sido infructuosa, pues el Tribunal estima que esos supuestos no son suficientes para romper el nexo de causalidad, y en consecuencia, eliminar el deber de reparar. Conviene resaltar que, la Sala no comparte ese criterio, por el contrario, tal y como ya se manifestó, estima que la existencia de una eximente implica que la causa del menoscabo puede ser vinculada a otro sujeto, o lo que es lo mismo, que el demandado resulta ajeno al daño irrogado. En consecuencia, no es dable afirmar, como lo hace el Tribunal, que aún cuando se acredite la concurrencia de dichas circunstancias, el riesgo creado permite endilgarle responsabilidad a la entidad bancaria. Con tal aseveración, se confunde el criterio de imputación con el nexo de causalidad, los cuales resultan conceptos distintos e independientes. Pese a lo expuesto, en la especie no se logró acreditar la concurrencia de una causa eximente de responsabilidad como lo sería la culpa de la víctima, el hecho de un tercero o fuerza mayor; o bien, que la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor no sea aplicable, por lo que, al existir un daño como consecuencia de un servicio riesgoso, en los términos del numeral 35 del cuerpo normativo citado, no se

aprecia una indebida aplicación del régimen jurídico por parte de los juzgadores de instancia.

**VI.-** Finalmente, y a mayor abundamiento de razones, resulta importante referirse a la carga de la prueba en asuntos como el presente. En primer término, se advierte que la parte actora se encuentra en una situación donde le resulta muy difícil o prácticamente imposible comprobar algunos de los hechos o presupuestos esenciales para su pretensión, colocándola ante una posible indefensión. Producto de lo anterior, y según lo ha indicado esta Sala con anterioridad, se redistribuye el deber de demostración entre las partes litigantes, en donde el "onus probandi" (deber probatorio) le corresponde a quien se encuentre en mejores condiciones para aportar la prueba al proceso (en este sentido, se puede ver la resolución no. 212 de las 8 horas 15 minutos del 25 de marzo de 2008). Empero, de lo anterior no debe extraerse que la víctima se encuentra exenta del deber probatorio, ya que le corresponde acreditar, en los términos dichos, el daño sufrido y el nexo de causalidad. Por su parte, corre por cuenta del accionado probar que es ajeno a la producción del daño, es decir, debe demostrar la concurrencia de alguna de las causas eximentes de responsabilidad, ya sea la culpa de la víctima, el hecho de un tercero o la fuerza mayor. Asimismo, el demandado puede liberarse de la responsabilidad en el tanto logre comprobar que el régimen establecido en el artículo 35 de la Ley de Defensa del Consumidor no le es aplicable, ya sea porque no concurren en la especie los presupuestos subjetivos para su aplicación (por ejemplo, si las partes no se encontraran en una relación de consumo), o bien, en el supuesto específico de la teoría del riesgo que

contempla dicha norma, que este no se ubica en un grado de anormalidad. A manera de síntesis, se puede observar que se trata de una redistribución del deber probatorio en atención a las circunstancias específicas de cada una de las partes y su proximidad a las fuentes probatorias, las cuales, en todo caso, serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica, a partir de las cuales, los juzgadores deben recurrir, no sólo a las consecuencias que se derivan en forma directa del acervo probatorio, sino también de indicios y su propia experiencia al momento de valorarlo. Ahora bien, en asuntos como el presente, se da la particularidad de que, para el demandado, la demostración de las causas eximentes presenta la misma complejidad a la que se enfrenta el actor, ya que allegar al proceso prueba de un eventual supuesto de culpa de la víctima, como lo podría ser el que se haya entregado la clave a un tercero, requeriría verificar, entre otros actos, un comportamiento del ámbito personal del actor, respecto del cual resulta absolutamente ajeno. En este sentido, la consideraciones expuestas resultan, igualmente, aplicables al demandado. Esta necesidad se hace aún más patente, si se considera que el comercio electrónico se caracteriza por el hecho de ser impersonal, ya que las partes no entran en contacto directo al momento de realizar la transacción, sino que lo hacen mediante canales informáticos mediante los cuales se transmiten los datos, lo que facilita que se cometan ilícitos originados en la connivencia o confabulación de los usuarios del sistema financiero. Es por lo anterior, que las probanzas deben ser valoradas considerando el acceso a las fuentes probatorias por las partes, cuyo análisis ha de abarcar, necesariamente, y en aplicación de las reglas de la sana crítica, la existencia de elementos que, eventualmente,

contradigan la presunción de buena fe que le asiste al actor respecto de sus pretensiones, considerando la dificultad, ya comentada, de demostrar ciertos hechos constitutivos de su ruego. Así, un correcto entendimiento de los mecanismos de seguridad que en cada momento implementen los intermediarios financieros resulta clave para apreciar si la parte demandante actúa, o no, con buena fe.

**VII.-** En virtud de lo expuesto el recurso deberá rechazarse.

**POR TANTO**

Se declara sin lugar el recurso. Son las costas a cargo del promovente.

**Anabelle León Feoli**

**Carmenmaría Escoto Fernández**

**Gerardo Parajeles**

**Vindas**

**Jorge Isaac Solano Aguilar**

**José Rodolfo León**

**Díaz**

KARIAS