

# CONSUMIDORES 2.0

## Y COMERCIO ELECTRÓNICO

**ADICAE LE AYUDA A LUCHAR CONTRA EL FRAUDE EN LOS MEDIOS DE PAGO.**

Protégase, conozca los últimos fraudes y cómo actuar ante ellos



**ADICAE**

Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros



# Índice

## Página - 3

Las compras a través de internet

## Página - 4

No olvide sus derechos

## Página - 5

Consejos para una compra segura a distancia

## Páginas - 6 / 7

Medios de pago más comunes

## Páginas - 8 / 9

El fraude en los medios de pago

## Página - 11

Decálogo de seguridad

## Página - 12

Ante un fraude con su tarjeta...

## Página - 13

¿Cómo reclamar a su entidad bancaria?

## Página - 14

En resumen...

## Página - 15

¿Dónde denunciar un fraude?

El uso de internet en los hogares andaluces ha sufrido un aumento exponencial en los últimos años. Cada vez más andaluces utilizamos este medio para realizar múltiples tareas cotidianas, entre ellas las compras por internet, utilizando múltiples medios de pago para realizarlas. Paralelamente, las operaciones efectuadas mediante instrumentos de pago diferentes del efectivo representan una proporción cada vez mayor de los pagos que realizan los consumidores andaluces, tanto por su volumen (número de operaciones) como por su valor (cantidad de dinero que se transfiere), y se prevé que su utilización aumente más, en internet y en comercios tradicionales.

Como consecuencia de este aumento experimentado en comercio electrónico, el nivel de desinformación, información sobre sus derechos y desprotección de los consumidores andaluces ante abusos en sus compras y los ataques a sus medios de pago son cada vez más evidentes y numerosos.

En las economías modernas, los sistemas y los instrumentos de pago constituyen un elemento fundamental para la economía real. Las operaciones de pago perfeccionan las operaciones de compraventa o de prestación de servicios, siendo un aspecto fundamental para el consumidor. Unos sistemas y proveedores de pagos transparentes contribuyen a la confianza en la estabilidad financiera de un país, pero además, cabe exigirles que para los consumidores generen confianza en la seguridad que realizan a través de esos pagos: a menor fraude, a menores abusos por parte de los comerciantes, mejorará así la confianza de los usuarios y, por tanto, el desarrollo de un mercado nacional y europeo sin trabas del que los consumidores son pieza clave para su constitución efectiva.

Por ello, ADICAE, la única asociación de consumidores española especializada en bancos, cajas y seguros, preocupada por la situación actual de desprotección en la que los consumidores como usuarios de medios de pago publica esta Guía informativa con el apoyo de la Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales de la Junta de Andalucía. Dicha publicación pretende informar e informar a los consumidores de sus derechos a la hora de realizar sus compras a través de internet así como de alertar de los posibles ataques que puede sufrir en sus medios de pago acompañados de consejos y advertencias para evitar consecuencias desagradables en sus cuentas bancarias.

## COMPRAS A TRAVÉS DE INTERNET

Las principales ventajas e inconvenientes de llevar a cabo nuestras compras a través de Internet son:

### VENTAJAS:

- Podemos hacer las compras desde nuestro hogar evitando desplazamientos incómodos.
- Ahorramos tiempo al evitar cruzar la ciudad para acudir al establecimiento a comprar el producto.
- No estamos sujeto a ningún tipo de horarios, podemos comprar las 24 horas del día los 365 días del año.
- Podemos comparar con gran facilidad multitud de productos.
- Podemos comparar multitud de precios

### INCONVENIENTES:

- No podemos ni 'tocar' ni disfrutar del producto en el mismo momento de la compra.
- Debemos tener en cuenta a la hora de realizar nuestra compra los gastos de envío, que incrementarán el precio del producto.
- Nos encontramos con barreras para poder presentar una queja del producto.
- Puede resultar complicado saber si el sitio web es seguro, por lo que podemos sufrir algún tipo de fraude.
- Compartir información puede dar lugar a que recibamos correos electrónicos no deseados o robo de identidad.



## NO OLVIDE SUS DERECHOS

- Tiene derecho a conocer los datos de la empresa a la que le compra el producto, como pueden ser, su dirección, domicilio, CIF, email, teléfono de contacto...
- Tiene derecho a conocer los plazos y forma de entrega del producto.
- Tiene derecho a conocer la duración de su contrato.
- Tiene derecho a desistir de su compra. Podrá hacerlo en los siguientes 14 días naturales a la misma.
- Tiene derecho a la sustitución o reparación del producto si llega defectuoso.
- Tiene derecho a servicio técnico y a la existencia de repuesto por un plazo de 5 años desde que el producto deja de fabricarse.
- Tiene derecho a conocer el precio final de su producto antes de que concluya su compra por Internet.



**Mantén un registro escrito de tus transacciones conservando la información que el establecimiento te remita acerca de tu compra así como el nombre, datos del negocio y los términos legales de tu compra. Como precaución, conserva esta información hasta que termine el periodo de garantía del producto.**

# CONSEJOS PARA UNA COMPRA SEGURA A DISTANCIA

## 1) **ANTES** DE NUESTRA COMPRA:

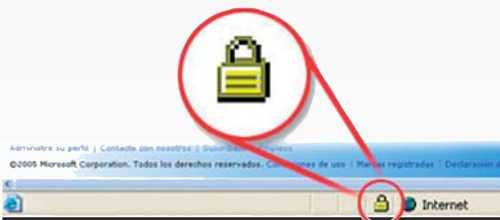
- Sea precavido cuando se encuentre con ofertas suculentas.
- Verifique los datos del vendedor, compruebe que en la web aparece los datos de la empresa y llame al teléfono de contacto para verificar que puede hablar con un representante de la empresa.
- Revise los comentarios que hacen los clientes de la empresa.
- Infórmese de los plazos de envío.
- Revise la política de privacidad de la empresa y asegúrese que no facilitará sus datos personales a terceros.

## 2) CUANDO REALICE **LA COMPRA**:

- Verifique la dirección web para asegurarse que está en el sitio web correcto.
- No “pinche” en vínculos que aparezcan en e-mails recibidos.
- Verifique que el sitio web es seguro:
  - Compruebe que en la barra de direcciones aparece un candado.
  - Que la página web comienza por https://
  - Evite el uso de equipos públicos y redes wifi.

... Asegúrese de la validez de los certificados (pulsando en el candado de la barra de direcciones) que coinciden con la entidad solicitada y sean válidos.

• Desactive la opción “autocompletar” y borre ‘historial de navegación’ cuando acabe sus compras si accede desde un equipo público o desde un equipo que comparte con otras personas.



## MEDIOS DE PAGO MÁS COMUNES



- **Las pasarelas de pago o TPVV:** Este medio de pago tiene como intermediario entre el comprador y vendedor a una entidad financiera.



- **Las tarjetas bancarias:** Podemos realizar pagos con tarjetas bancarias, ya sean de débito o crédito, pero también podemos efectuar pagos con tarjetas monedero o tarjetas virtuales.



- **PayPal:** Este sistema permite el envío de dinero entre, por ejemplo, una cuenta o una tarjeta a un destinatario, sin tener que compartir información financiera.

## MEDIOS DE PAGO MÁS COMUNES



- **Pago por el móvil:** Consiste en asociar una o varias tarjetas bancarias a un teléfono móvil a través del cual efectuamos el pago.

---



- **Domiciliación y transferencia bancaria:** En ocasiones también podemos realizar el pago de nuestra compra a través de domiciliaciones bancarias o transferencias.

---

En ocasiones  
puedes realizar  
el pago en  
efectivo cuando  
llegue el  
producto a casa.





# EL FRAUDE EN LOS

Bajo la denominación de términos anglosajones encontramos los distintos tipos de fraude que se hacen con los datos personales y bancarios del usuario y cometidos por los

## SACAR DINERO EN CAJERO... TODA PRECAUCIÓN ES POCA

- Procure sacar dinero en cajeros que estén dentro del local de la entidad financiera.
- Cierre el pestillo de la puerta del cajero una vez haya entrado.
- Revise todos los componentes. Si hay algo anormal no introduzca la tarjeta.
- Cuando teclee su PIN tape con la otra mano el teclado, aunque esté solo en el cajero.
- Si tiene algún problema no acepte ayuda de "buenos samaritanos" que casualmente pasaban por allí y por supuesto nunca les proporcione sus claves personales.



## AL NAVEGAR POR INTERNET CON...

- Spoofting: Falsificación de identidad de web, correo...
- Pharming: links a web falsificadas.
- Troyanos: Pequeños programas para la obtención fraudulenta de tus datos personales.

## CON EL CORREO ELECTRÓNICO...

- Pharming: links de web falsificadas incluidos en correos electrónicos que te redirigen a una página con un diseño similar a la original y te piden una serie de datos con los que cometen el fraude.
- Phising: falso correo que pide datos confidenciales.





# S MEDIOS DE PAGO

os tipos de ataques que puede sufrir el consumidor. El objetivo, el mismo, r un fraude con sus medios de pago (tarjetas y cuentas bancarias).

## CON LOS PAGOS CON TARJETAS...

- Skimming: clonado de banda magnética, se puede dar tanto en cajeros automáticos como en comercios.



## CON LAS DESCARGAS POR EL MÓVIL...

- Smishing: El usuario recibe mensajes de texto que le inducen a llamar a líneas de tarificación especial o realizar transferencias bancarias
- Troyanos: Programas para obtener fraudulentamente tus datos personales.



# NUESTRA LUCHA TAMBIÉN POR INTERNET



Adicae Andalucía



<http://andalucia.adicae.net/>

¡Hay que agitar por internet y las redes  
sociales la lucha frente a los  
abusos bancarios!

## DECÁLOGO DE SEGURIDAD

Siga estos sencillos consejos de seguridad al utilizar sus medios de pago por internet y de esta forma evitará futuros problemas:

- 1 Custodia de claves:** Custodie correctamente sus claves de acceso, PIN, tarjeta de coordenadas, etc. Si es posible memorícelas, si no es posible manténgalas anotadas y guardadas en lugar seguro y secreto.
- 2 Solicitud de claves personales:** Su banco NUNCA le va a solicitar sus claves mediante correo electrónico o llamada telefónica.
- 3 Comunicados de su banco:** Si recibe un e-mail de su banco con un enlace o documento adjunto nunca pinche en él o lo abra.
- 4 Llamadas telefónicas de su banco:** Ninguna entidad financiera solicita a sus clientes sus datos bancarios y claves por teléfono.
- 5 Antivirus actualizado:** Tenga instalado un antivirus que se actualice automáticamente al conectarse a internet.
- 6 Banca electrónica, nunca en favoritos:** Nunca guarde en los "favoritos" de su navegador de internet la página de su banca electrónica.
- 7 Revisión periódica de movimientos de sus cuentas bancarias:** Revise y verifique frecuentemente sus estados de cuenta para asegurar que reflejan correctamente la actividad de su cuenta. De esta forma, si ve algo anómalo podrá avisar a su banco para cancelar cobros o transferencias y denegar también los futuros.
- 8 Evite el uso de equipos públicos** (cibercafés, estaciones o aeropuertos, etc) para realizar compras y operaciones bancarias a través de internet.
- 9 Ordenadores portátiles y móviles:** Si en estos aparatos tiene datos personales y bancarios, custódíelos bien y active claves para iniciar la sesión.
- 10 Evite el uso de redes públicas de wifi:** No utilice este tipo de redes para acceder a internet y realizar compras con sus tarjetas o acceder a su sesión de banca electrónica. En estas redes nuestros datos personales bancarios son muy vulnerables.

## ANTE UN FRAUDE CON SU TARJETA...

¡¡ ACTÚE CON **RAPIDEZ** !!

- 1.- Anule su tarjeta: La vía más rápida es ponerse en contacto con su entidad por vía telefónica.
- 2.- Acuda a la comisaría más cercana y denuncie.
- 3.- Reclame por escrito al servicio de atención al cliente del banco explicando lo sucedido.



### **CONOZCA SUS DERECHOS** Y HÁGALOS VALER CON ADICAE

- En caso de sufrir un fraude y haber actuado correctamente, el consumidor sólo responderá hasta 150 euros del total del fraude, del resto responde la entidad.
- Si ha anulado su tarjeta y ha denunciado ante la policía, nadie puede exigirle nada más.
- El banco está obligado a devolver inmediatamente los cargos fraudulentos.
- El banco suele eximirse de responsabilidad en estos casos cargando el "muerto" por cualquier problema al usuario. Nadie tiene por qué exigirle que demuestre que ha actuado con diligencia, es el banco quien tiene que demostrarlo.

... ADEMÁS PUEDE USAR **MEDIDAS DE SEGURIDAD EXTRA** COMO...

- Tarjetas virtuales: Para efectuar compras por Internet es recomendable pedir al banco este tipo de tarjetas. No suelen cobrar comisiones ni gastos, funcionan como una tarjeta prepago pudiéndose recargar fácilmente y tienen un límite de descarga.
- Lector de tarjetas inteligentes para utilizar DNI electrónico: Teniendo este instrumento podrá realizar múltiples gestiones de forma segura a través de medios telemáticos y asegurando su identidad.

## ¿CÓMO RECLAMAR A SU ENTIDAD BANCARIA?

Una reclamación es un escrito que presentamos ante nuestra entidad cuando pretendemos la restitución de un interés o un derecho.

Podrá reclamar cualquier persona, física o jurídica, que sea cliente de una entidad supervisada por el Banco de España.

### EN LA RECLAMACIÓN **FIGURARÁ:**

- Los datos personales del reclamante: nombre, apellidos, DNI, dirección...
- Entidad o entidades contra las que se reclama y oficinas implicadas.
- Motivo concreto de la queja o reclamación.
- Lugar, fecha y firma original.
- Podremos adjuntar fotocopia de la documentación acreditativa de los hechos reclamados.
- Finalmente, debe incluir en la reclamación qué solicita o pide.

### ¿A QUIEN **DIRIJO MI RECLAMACIÓN?**

Las entidades bancarias disponen de órganos que atenderá las reclamaciones que formule, podrán ser:

- El Servicio de Atención al Cliente de la entidad, cuya existencia es legalmente obligatoria.
- El Defensor del Cliente, cuya creación es voluntaria.

### ¿CÓMO PUEDO **PRESENTAR LA RECLAMACIÓN?**

- Al Servicio de Atención al Cliente atendiendo a la ORDEN ECO /734/2004 de 11 de Marzo.
- A cualquier oficina abierta al público de su entidad, siempre que el escrito vaya dirigido al SAC de la entidad.
- Al email que cada entidad tendrá habilitado a tal fin.



## EN RESUMEN...

- A) Presentaremos reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de su entidad, y con posterioridad y si la entidad dispone de él, ya que no es obligatorio, ante el Defensor del Cliente. Las direcciones postales podrá obtenerlas en la página web del Banco de España [www.bde.es](http://www.bde.es)
- B) En caso de que la entidad deniegue la reclamación o transcurridos dos meses desde su presentación sin que haya recibido contestación...

Podrá acudir al Banco de España y presentar reclamación, el cual tendrá 4 meses para contestar.

**TENGA EN CUENTA QUE...**  
Deberemos acreditar ante el Banco de España que hemos presentado la reclamación previamente ante el Servicio de Atención al Cliente de nuestra entidad.

### Recuerde

**Algunos seguros de hogar cubren los perjuicios ocasionados por la pérdida o robo de tarjetas. Revise su póliza.**

### LE ACONSEJAMOS QUE...

Si la reclamación la va a presentar por correo postal, la envíe por correo certificado con acuse de recibo.

**Y QUE...**

Las decisiones del Banco de España NO son vinculantes para las entidades.

**POR ÚLTIMO...**

Siempre puede acudir a los tribunales de justicia o a un órgano arbitral aceptado por ambas partes.



## ¿DÓNDE DENUNCIAR UN FRAUDE?

Es importante la rapidez en denunciar los hechos en cuanto nos damos cuenta de haber sido víctima de un fraude en nuestros medios de pago (tarjetas y banca electrónica). Hay que acudir a la comisaría más cercana y poner una denuncia, esté donde esté, también en el extranjero. Ese documento nos servirá después para aportarlo junto con nuestra reclamación a la entidad y solicitar la devolución de las cantidades defraudadas.

### REFERENCIAS Y DIRECCIONES DE INTERÉS

#### **Brigada de Investigación tecnológica de la Policía Nacional (BIT)**

<http://www.policia.es/>

Es la Unidad policial destinada a reponder a los retos que plantean las nuevas formas de delincuencia: pornografía infantil, estafas y fraudes por internet, piratería, ataques cibernéticos, etc. Puedes informar de los ataques sufridos para perseguir a los delincuentes en <https://denuncias.policia.es/OVD/>.

#### **Grupo de delitos telemáticos de la Guardia Civil**

<https://www.gdt.guardiacivil.es>

Fue creado para investigar, todos aquellos delitos que se sirven de internet o de las nuevas tecnologías para su comisión. Puedes informar de los ataques sufridos para perseguir a los delincuentes en [delitostelematicos@guardiacivil.org](mailto:delitostelematicos@guardiacivil.org).

#### **INTECO (Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación)**

<http://cert.inteco.es>

Perteneciente al Ministerio de Industria, Energía y Turismo, desarrolla iniciativas de seguridad tecnológica, accesibilidad e inclusión en la sociedad digital y soluciones de comunicación para particulares y empresas. Recuerda que tu ayuda es decisiva para combatir el fraude, puedes reenviar todos los ataques que piensas que son un fraude a INTECO al e-mail: [fraude@cert.inteco.es](mailto:fraude@cert.inteco.es) para difundir esta información entre los consumidores.



# AL SERVICIO DE LOS USUARIOS EN TODA ANDALUCÍA

*Si usted ha sido víctima de un fraude o tiene algún problema con sus medios de pago distintos del efectivo, acuda a ADICAE. Recibirá asesoramiento independiente y profesional.*

## Las sedes de **ADICAE** ANDALUCÍA

**SEVILLA** - Av. Marqués de Pickman, Nº 15, 1º - Oficina 1, C.P.: 41005,  
Tfno: 954 652 434 - coordinacionandalucia@adicae.net

**MÁLAGA** - C/ Salitre Nº11, planta 3ª, despacho 9-10, C.P.: 29002,  
Tfno: 952 352 423 - malaga@adicae.net

**CÁDIZ** - Pz. Pintor Clemente de Torres 3 Bajo, C.P.: 11010,  
Tfno: 956 075 541 - cadiz@adicae.net

**CÓRDOBA** - C/ María Cristina 13, Cntr. Negocios Córdoba Ofi. 212  
C.P.: 14002, Tfno: 957 472 864 - cordoba@adicae.net

**GRANADA** - Plaza del Campillo nº2, 1ºG, Edificio Macia, C.P.: 18009,  
Tfno: 958 229 680 - granada@adicae.net

**JAÉN** - C/ Santo Reino Nº4, 2ºC, C.P.: 23003,  
Tfno: 953 822 657 - jaen@adicae.net

**ALMERÍA** - C/ Granada, Nº 49, 1º A, C.P.: 04003  
Tfno: 950 254 565 - almeria@adicae.net

**HUELVA** - C/ Alfonso XIII, Nº 5, Bajo - A, C.P.: 21002  
Tfno: 959 280 517 - huelva@adicae.net

Más información en <http://andalucia.adicae.net/>

Subvencionados por la Junta de Andalucía,  
Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales

