



**CONSUMERS  
INTERNATIONAL**

COMING TOGETHER  
FOR CHANGE

# SESIÓN INFORMATIVA SOBRE EL DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR 2018: **ESTAFAS Y FRAUDES**

HACER MERCADOS DIGITALES MÁS JUSTOS



## ¿POR QUÉ SON TAN IMPORTANTES LAS ESTAFAS Y LOS FRAUDES ONLINE?

La mitad de las personas que no compran en Internet le echan la culpa a la desconfianza que genera<sup>1</sup> y el miedo a ser estafado contribuye a que esta sea mayor. La compra online puede incurrir en gastos inesperados o no deseados que pueden derivar de estafas ilegales o fraudulentas o de prácticas comerciales desleales o confusas.

Existen diversos tipos de estafas en las compras online y cada día aparecen otros nuevos. Es difícil hacerse una idea clara del alcance global de las estafas porque no todas son notificadas. En marzo de 2017 en Australia, la página web Scamwatch gestionada por el Gobierno recibió 531 informes que suponían la pérdida de 95.407 dólares por parte de los consumidores.<sup>2</sup> La red internacional de control y de protección al consumidor (ICPEN por sus siglas en inglés), formada por 35 agencias nacionales de protección al consumidor, gestiona una página web denominada **Econsumer** donde las personas pueden denunciar los casos de estafas. A continuación, aparece una lista de los principales tipos de estafas y fraudes:

### TIENDAS FALSAS

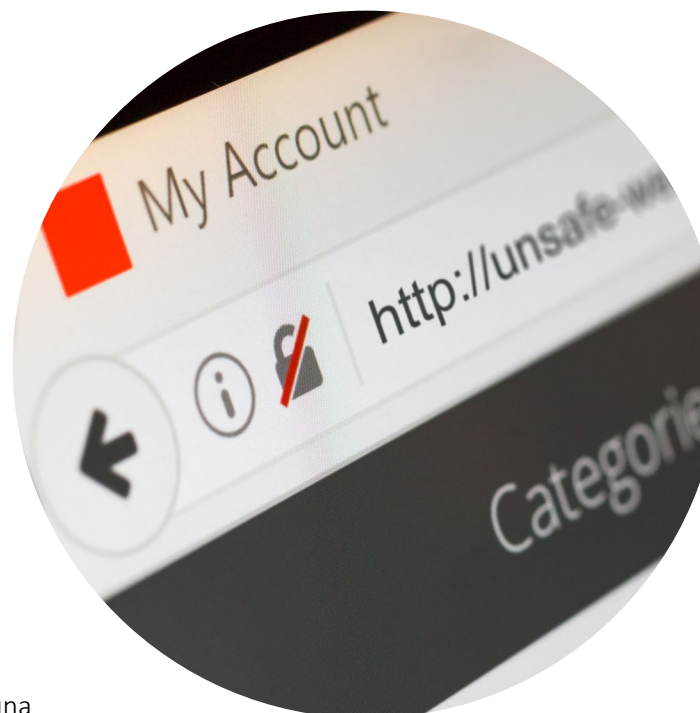
Las tiendas falsas o las «estafas de impostores» son timadores que derivan pagos haciéndose pasar por vendedores online legítimos, ya sea mediante una página web falsa o publicitándose en la página web comercial de otra empresa real.

En la lista de las principales categorías de denuncia dentro de las tendencias de Econsumer.gov para el periodo de enero-marzo de 2016<sup>3</sup>, las estafas de impostores ocupaban el segundo puesto. Las páginas web comerciales falsas pueden hacer uso de diseños y formatos sofisticados, así como de logotipos y nombres de dominio robados. Aunque algunas de estas pueden identificarse sobre todo por una opción solicitada de método de pago o por anomalías en la URL, no suele ser algo evidente para los consumidores.

### ESTAFAS EN PLATAFORMAS

Existen muchos tipos de estafas perpetradas utilizando plataformas legítimas. En estos casos, el alcance de la responsabilidad de dicha plataforma no está claro. Algunos ejemplos de consumidores que caen en estafas son: no recibir un artículo por el que han pagado, recibir algo diferente a lo que pidieron o recibir artículos falsos. En diciembre de 2016, Alibaba entró en la lista negra de «mercados con mala fama» del gobierno estadounidense por vender artículos falsos.<sup>4</sup> En China, Alibaba está intentando tomar medidas estrictas contra la práctica de «brushing» en la que los comerciantes, con el fin de aumentar sus cifras de venta para aparecer más arriba en la página de resultados de búsqueda, recurren a comentarios y pedidos falsos. En algunos casos, las cuentas del consumidor son pirateadas y se realizan pedidos falsos a su nombre.<sup>5</sup>

Hay múltiples ejemplos de estafadores que publican anuncios falsos en plataformas legítimas, como Ebay o AirBnB, para llevar a las personas a otra página fuera de esa plataforma. Por ejemplo, en julio de 2017 un consumidor británico perdió 4.100 libras al pagar una villa siciliana por una estafa aparentemente común en Airbnb<sup>6</sup>. Se le pidió que pagase por un alojamiento mediante transferencia bancaria y no mediante



1 En una encuesta reciente online de CIGI-Ipsos en la que participaron 24 225 personas de 24 países, el 22 % indicó que nunca compran online. De este 22 %, el 49 % señaló que la principal causa era la desconfianza. *Encuesta global sobre seguridad y confianza en Internet* de CIGI-Ipsos, 2017. <https://www.cigionline.org/internet-survey>

2 'Estafas de compras online' Scamwatch, marzo de 2017

3 'Tendencias de denuncias para el periodo de enero-marzo' Econsumer.gov, 2016

4 'EE. UU. pone a Alibaba en la lista negra de falsificaciones', BBC, 22/12/2016

5 'Ellos lo llaman 'Brushing': El arte oscuro de la farsa de ventas de Alibaba', Wall Street Journal, 3 de marzo de 2015

6 '¿Podrías identificar una oferta falsa en Airbnb?', The Guardian 15/07/2017

la plataforma segura de la página. Cuando se dio cuenta de que era una oferta falsa, ya había perdido su dinero.

En algunos casos, las plataformas compensan a los consumidores que han sido estafados, en particular, cuando su reputación puede peligrar. En definitiva, a las plataformas les interesa evitar un fraude que provenga de ofertas falsas en su página. Según Airbnb, las medidas para prevenir los fraudes son: Sistemas de detección de riesgo a tiempo real que utilicen el aprendizaje automático para detectar y detener los fraudes antes de que afecten a los usuarios y la identificación verificada que vincula la identidad online del usuario con la identidad de una persona real fuera de Internet.<sup>7</sup>

El consumidor británico que fue víctima de la estafa de la villa siciliana cree que Airbnb debería publicar advertencias destacadas a los consumidores para que nunca hagan pagos por otros medios que no sean a través de la plataforma segura de Airbnb. Las plataformas pueden y deben facilitar al máximo las cosas para poder informar y bloquear las ofertas y anuncios fraudulentos.

## FRAUDE EN LOS PAGOS

El número de casos de fraude ha aumentado globalmente en un 19 % frente a 2013<sup>8</sup>. Se trata de la cuarta vez sucesiva que el crecimiento del fraude excede al crecimiento del comercio electrónico. Por cada 100 dólares de facturación, los estafadores se llevan actualmente 5.65 céntimos (esto incluye todos los tipos de fraudes de comercio electrónico como las reclamaciones con devolución de cargo fraudulentas contra las empresas). Los consumidores se exponen a que su información y datos de pago sean transferidos y almacenados a través de la red.

Los fraudes no son exclusivos de los pagos con tarjetas de crédito, ya que también existen otros medios. Los delincuentes cada vez son más sofisticados en el uso de malware para capturar y controlar los inicios de sesión bancarios online en teléfonos, tablets y ordenadores y así, utilizar los datos robados de cuentas bancarias para hacer pagos fraudulentos.

and effective protection; fair business practices; online disclosures; payment protection and consumer education, awareness and digital competence.

## LLAMAMIENTO A LA ACCIÓN

Los miembros pueden usar el Día Mundial de los Derechos del Consumidor de 2018 para pedirles a los gobiernos y negocios que actúen contra las estafas y las prácticas desleales, turbias o engañosas y que sensibilicen a los consumidores. Las recomendaciones de Consumers International, Construir un mundo digital en el que los consumidores puedan confiar, son las siguientes:

- Protección y autonomía para el consumidor digital para que sea una parte integrante del marco regulador, con el fin de gestionar de una forma eficiente la complejidad de los mercados digitales y la experiencia de los consumidores online. El marco regulador de protección al consumidor debe cumplir unos requisitos estipulados en normativas y recomendaciones como las directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor y ofrecerles a los consumidores el mismo nivel de protección sea cual sea su localización e independientemente de si realizan sus actividades online o fuera de línea.
- Tratar a los consumidores de forma justa debe ser una parte integrante de los objetivos y de la buena gestión y cultura corporativa de todos los proveedores digitales y, asimismo, estos deben responsabilizarse de la defensa de la protección de los consumidores digitales. Las empresas deben acatar las buenas prácticas de las directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor que estipulan que los consumidores de productos y servicios digitales sean tratados de forma equitativa y honesta en todos los pasos de su relación con los proveedores.
- Ofrecer información clara y de fácil acceso sobre los productos digitales, procesos y derechos del consumo debe resultar de utilidad práctica para que los consumidores puedan entender las implicaciones de sus actividades online y facilitar una toma de decisiones segura e informada.
- La educación digital y la toma de conciencia debe ofrecerles información a los consumidores para que conozcan los riesgos y las oportunidades de sus productos y servicios online.

7 [‘¿Qué hace Airbnb para evitar los fraudes?’](#), Quora, 01/10/2015

8 [‘Los siete tipos de fraude en el comercio electrónico explicados’](#), Information Age, 15/04/2016

Consultar las recomendaciones de la OECD sobre [la protección al consumidor en el comercio electrónico](#) para ver la lista de requerimientos más detallada: protección transparente y eficiente, prácticas comerciales justas, declaraciones informativas online, protección en los pagos y educación, toma de conciencia y competencia digital para el consumidor.

## MANTENERSE EN CONTACTO

Para que tus actividades contribuyan al día internacional de la toma de acción, comparte información con Consumers International sobre lo que estás haciendo para el Día Mundial de los Derechos del Consumidor y utiliza el hashtag **#BetterDigitalWorld**.



### USEFUL RESOURCE: UNCTAD CYBERLAW TRACKER

Check what kind of legislation is in place in your country to protect consumers online with the [UNCTAD's cyber law tracker](#).

## INICIATIVAS DE LOS MIEMBROS DE CONSUMER INTERNATIONAL SOBRE ESTAFAS



**Which?** ha [creado una guía en línea](#) para ayudar a los consumidores del Reino Unido a descubrir sitios web falsos. La guía ofrece a los consumidores consejos sobre cómo identificar sitios web falsos o fraudulentos que incluyen comprobar el nombre del dominio, no pagar nunca por transferencia bancaria y comprobar la política de devoluciones.



**Consumer Reports** [también ha creado una guía de seguridad](#) en internet que trata información esencial para los consumidores en los temas de privacidad, seguridad y protección de datos personales. La guía va acompañada de una lista de reproducción de vídeos de seguridad en internet.

## OTRAS INICIATIVAS

El **Ministerio austriaco de asuntos sociales** ha lanzado [un portal online para la protección de los consumidores](#) que incluye un test para saber cómo protegerse en Internet.

La página web de **la red internacional de control y de protección al consumidor (ICPEN)** [les muestra a los consumidores las iniciativas nacionales en su propio país](#). Algunos gobiernos ofrecen planes donde los consumidores pueden informar sobre estafas.