



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO



Que no te engañen: timos y estafas más comunes

Programa Formación en consumo para personas mayores



- ▶ **Cómo detectar un fraude**
 - ▶ **Recomendaciones**
- ▶ **Dónde y cómo reclamar**

Aunque cada vez somos personas más precavidas, no es inusual escuchar noticias relacionadas con fraudes y estafas relacionadas con el consumo.

Las personas estafadoras tienen predilección por las personas mayores, a las que consideran más vulnerables.

Desde los que utilizan los métodos más sofisticados, hasta los clásicos que perduran como el “tocomocho” o el de “la estampita”, todos comparten el mismo objetivo quedarse con nuestro dinero.

En nuestras manos está evitarlo.

Cómo detectar un fraude

Existen indicios que nos pueden servir para identificar si el producto o servicio que nos ofrecen puede ser fraudulento. He aquí algunos de ellos.



- Se solicita el total del **dinero por adelantado**, sin ofrecer garantías de entrega del producto, a través de empresas de envío instantáneo como Western Union, Money Gram... que no dejan rastro del dinero.
- El **precio** ofertado está **muy por debajo** del **valor de mercado**.
- La **empresa no aparece debidamente identificada** en la documentación entregada, sólo ofrecen un número de teléfono o un correo electrónico.
- Nos **presionan** para tomar una **decisión rápida**, sin tiempo para reflexionar, usando términos como “oportunidad única”, “tiempo limitado”...
- Nos aseguran que una **inversión** es **100% segura** y está totalmente garantizada.
- Inversiones que nos ofrecen **ganar mucho dinero en poco tiempo**, sin ningún riesgo.

La lógica manda, si lo que nos ofrecen parece demasiado bueno para ser verdad, seguramente no lo sea.

En caso de ser **sospecha** de que se trata de un **fraude** o estafa, **denúncialo** ante las autoridades.

Recomendaciones

La mejor forma de prevenir caer en prácticas fraudulentas es la información. Ten en cuenta los siguientes consejos:

- Pide toda la **información** del producto o servicio por **escrito**.
- **Conserva** toda la **documentación** (oferta, contrato, publicidad, facturas...) te servirán de prueba en caso de reclamación o denuncia.
- **Evita dar tus datos personales** por teléfono, correo o Internet.
- **No facilites** el número **PIN** de tu tarjeta, ni las **claves secretas** de tus cuentas a nadie, ni siquiera a los empleados del banco o caja.
- **No te fies** de supuestos **técnicos** que aparezcan en tu domicilio **sin** previo **aviso** y te pidan el pago con urgencia de sus servicios. Las compañías avisan con antelación de las revisiones, los técnicos deben estar identificados y el cobro suele efectuarse en la siguiente factura.
- **Desconfía** de **sorteos, rifas y regalos**, sobre todo cuando no eres consciente de haber participado en ellos.
- **Evita** el **pago por adelantado**, opta mejor por el contra reembolso o métodos seguros de pago como Paypal o transferencia bancaria.
- **No recurras** a empresas de **envío instantáneo** como Western Union, Money Gram... utilizadas frecuentemente por delincuentes al no dejar rastro de la operación.
- **No abras** correos electrónicos **sospechosos** de direcciones desconocidas, elimínalo inmediatamente.
- **No facilites** tus **facturas** a **comerciales** que acudan a tu domicilio. Con la factura tienen acceso a tus datos personales.
- Si compras o contratas **por Internet**, asegúrate de hacerlo en páginas **seguras** (<https://>, candado o llave) y mejor si posee el sello "Confianza online" o similar.
- **Antes de firmar** cualquier documento, tómate tu tiempo para **leerlo y entender bien** todo.



Dónde y cómo reclamar

1º **Antes** de reclamar, intenta alcanzar un **acuerdo amistoso** con la empresa o establecimiento.

2º Si no lo logras, **solicita** la **hoja de reclamaciones** al establecimiento, rellénala y preséntala ante la Oficina Municipal de Información a la Persona Consumidora (**OMIC**) que corresponda a tu domicilio.

Si en tu municipio no hubiese OMIC, entonces puedes acudir al Servicio Territorial de **KontsumoBIDE** de tu provincia.

BILBAO	DONOSTIA/SAN SEBASTIAN	VITORIA-GASTEIZ
Alameda Recalde 39 A 94 403 15 00	Easo 10 943 02 25 47	Avenida Santiago 11 945 06 21 61

3º Si, presentada la reclamación, **no se consigue un acuerdo** por la vía de la **mediación**, podrás acudir al **SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO**.

Es una vía **extrajudicial, rápida y gratuita** de resolución de los conflictos de consumo. Tiene carácter **voluntario**.

En todo caso, la **decisión** que adopte el órgano arbitral, llamada **laudo arbitral**, tiene **carácter vinculante** para las dos partes.

ARBITRAJEARI ATXIKIA
ESTABLECIMIENTO ADHERIDO



KONTSUMOKO ARBITRAJEA
ARBITRAJE DE CONSUMO



En caso de no haber encontrado una solución y no haber podido acceder al arbitraje podremos presentar una demanda ante los Tribunales de Justicia. Para ello, es conveniente acudir a una Asociación de Personas Consumidoras de Euskadi para recibir asesoramiento.

Para mas información:

www.kontsumobide.eus