

## **NOTA INFORMATIVA NOVIEMBRE 2022:** **PRINCIPALES ESTAFAS: COMO** **EVITARLAS**

Las llamadas telefónicas son uno de los canales de comunicación a través de los cuales las empresas se ponen en contacto con las personas consumidoras. Sin embargo, pueden ser foco de estafas y prácticas fraudulentas ante las que tenemos que estar en guardia. En el siguiente reportaje del Portal del Consumidor le ayudamos a identificarlas y a protegerse de ellas.

Las llamadas comerciales son una práctica permitida para que las empresas comuniquen acciones, promociones o cuestiones particulares a las personas consumidoras.

Este tipo de comunicaciones está regulado por la [Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios](#), que establece que no se podrán realizar llamadas telefónicas comerciales fuera del horario **de 9.00 a 21.00 horas** ni en fines de semana ni festivos. Igualmente, obliga al empresario a identificarse al inicio de la llamada y a comunicar expresamente los fines comerciales de la misma.

### **Estafas**

Aunque las llamadas comerciales son una práctica legal, hay ocasiones en las que este canal es empleado por estafadores, que aprovechan la vulnerabilidad de las personas consumidoras. A continuación, le detallamos las principales estafas que se producen por vía telefónica:

- **Vishing:** Se trata de un tipo de estafa en la que, a través de una llamada, se suplanta la identidad de una empresa para obtener información personal. Para ello, se sirven de distintas herramientas de suplantación de identidad para fingir ser un empleado de banco, un técnico de una compañía de suministro o un operador de telefonía. El objetivo es extraer datos confidenciales del consumidor por ejemplo, datos de la cuenta bancaria para posteriormente acceder a ella.
- **Doble llamada:** Otra de las prácticas fraudulentas es el denominado timo de la doble llamada. Los estafadores se hacen pasar por su compañía de suministro para comunicarle un supuesto incremento

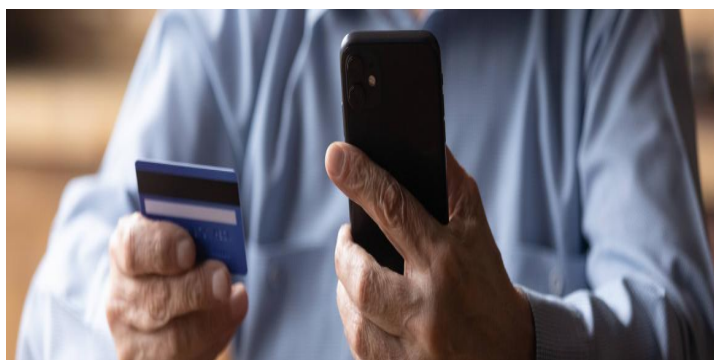




## Ayuntamiento de Galapagar

de las tarifas. Poco después, una compañía de la competencia le llama para ofrecerle mejores condiciones. Es importante que sepa que ninguna compañía le informará por teléfono de incrementos en sus cargos.

- **Llamadas fantasma:** Se trata de llamadas que, al atenderlas, no habla nadie. Cuelgue y bloquee el número, porque en ocasiones, con sólo coger esa llamada, pueden incluir su número para tarificar a su nombre o suscribirle a algún tipo de servicio de tarificación adicional.
- **Grabación de voz:** Se trata de una práctica fraudulenta en la que los estafadores simulan alguna llamada comercial para grabar la voz del consumidor. Para ello, realizan a la víctima alguna pregunta simple, como “¿me oyes?”. Con sólo contestar “sí”, los estafadores utilizan ese mensaje grabado para suscribir a los consumidores estafados a servicios de suscripción de pago.
- **Escuchas furtivas:** Se trata de una técnica por la que los estafadores se hacen pasar por operadores informáticos y piden a los consumidores que se descarguen un software. Ello les permite escuchar llamadas y descargar los registros de uso del teléfono.
- **Contestadores automáticos:** Son muchas las estafas en las que la llamada entrante la realiza un contestador automático, que va pidiendo la conformidad del consumidor para la gestión de un premio o una oferta. El objetivo es obtener sus datos personales.
- **Llamadas perdidas:** Otra de las estafas telefónicas más comunes son las llamadas perdidas con prefijos poco conocidos, generalmente de países extranjeros. El objetivo es que la persona que recibe la llamada la devuelva, lo que supondrá un cargo extra en la factura de teléfono.



### Qué hacer





## Ayuntamiento de Galapagar

Son varias las acciones que podemos llevar a cabo para evitar ser víctimas de estafas en llamadas comerciales telefónicas. Las principales son:

- **Verifique la identidad:** Trate en todo momento de que la persona que realice la llamada se identifique. Compruebe que no miente, por ejemplo, contacte después con la entidad a través de los canales oficiales.
- **No proporcione datos personales:** Ninguna acción comercial telefónica puede exigirle que proporcione datos personales, tanto de su identidad, de su domicilio, sus contraseñas o sus datos bancarios. No los proporcione nunca.
- **No coja llamadas extrañas:** Si recibe una llamada de numeración extraña, no descuelgue el teléfono. Trate de verificar después el número que le ha llamado. Puede escribir el número de teléfono que le ha llamado en algún buscador de internet, donde los resultados de búsqueda suelen ofrecer información cuando se trata de un spam.
- **Bloquear/marcar como spam:** Los dispositivos móviles ofrecen ya la posibilidad de bloquear llamadas sospechosas o de marcarlas como spam. Al hacerlo, no volverán a molestarle.

### Lista Robinson

Una de las fórmulas más eficaces para evitar el spam telefónico es inscribirnos en el **registro gratuito de ficheros de exclusión publicitaria**, conocido como la [Lista Robinson](#).

Al inscribirnos en este registro, podemos evitar la comunicación publicitaria por teléfono, correo postal, correo electrónico o SMS de las empresas que seleccionemos. Si, a pesar de ello, seguimos recibiendo comunicaciones sin nuestro consentimiento, podemos interponer una queja a la [Agencia Española de Protección de Datos](#).

### Cómo denunciar

Si cree que ha sido víctima de una estafa o quiere denunciar alguna práctica fraudulenta, puede hacerlo a través de internet, al [Grupo de Delitos telemáticos de la Guardia Civil](#) o ante la [Brigada de Investigación Tecnológica \(BIT\)](#) de la Policía Nacional.





*Ayuntamiento de Galapagar*

**Ante cualquier problema, acuda al servicio de la OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR DE GALAPAGAR.**

**Oficina municipal de información al consumidor de Galapagar  
(OMIC)**

**Concejalía de Comercio**

**Ayuntamiento de Galapagar**

**Teléfono: 91 858 78 00. Ext.: 118 y 134**

**[www.consumo@galapagar.es](mailto:www.consumo@galapagar.es)**

**[www.gaapagar.es](http://www.gaapagar.es)**

