

# Recursos para el consumidor

## Asistencia al consumidor

Mantenerse seguro en línea

Evitar estafas

Protección del consumidor alrededor del mundo

## Resolver una disputa

### Disputas nacionales

### Disputas transfronterizas

ICPEN no es una organización que pueda tramitar reclamos individuales de los consumidores. Usted no debe necesariamente esperar que ninguna agencia de cumplimiento presente su reclamo en su nombre. Muchas agencias gubernamentales llevan a cabo acciones de cumplimiento para proteger al público, pero no intervienen en nombre de las disputas individuales del consumidor.

### Disputas nacionales

Si su reclamo no tiene un elemento transfronterizo, debe llevar el caso a su autoridad nacional de protección del consumidor. No todas las autoridades nacionales de protección del consumidor tienen la obligación o los poderes legales para investigar o resolver los reclamos de los consumidores. Algunas autoridades nacionales de protección del consumidor se enfocan en acciones de cumplimiento de la ley para proteger el interés público pero no intervienen en casos individuales.

Si usted compró un bien o servicio de una empresa que tiene su sede en su propio país y tiene una disputa:

1. Trate de resolverlo directamente con la compañía
2. Contacte a su autoridad nacional de protección del consumidor local  
(Seleccione su país)

### Disputas transfronterizas

Si usted tiene una disputa sobre una transacción en línea o vinculada a esta con una empresa extranjera, antes que nada debe intentar resolverla directamente con esa compañía. Las leyes de protección del consumidor varían a través de las diferentes

jurisdicciones y las protecciones que usted tiene en su país pueden no ser las mismas en el país donde está registrada la empresa.

El objetivo principal de ICPEN es alentar acciones prácticas para prevenir la negligencia comercial transfronteriza y también fomentar los intercambios de información. La información de reclamos transfronterizos presentada a través de [econsumer.gov](http://econsumer.gov) ayuda a ICPEN a identificar prácticas comerciales engañosas y fraudulentas que cruzan las fronteras internacionales.

Si compró un bien o servicio de una compañía que tiene su sede fuera del país de su residencia y tiene una disputa. Esto se conoce como una disputa transfronteriza.

1. Trate de resolverlo directamente con la compañía
2. Contacte a su autoridad nacional de protección del consumidor local  
(Seleccione su país)

3. Contacte a [econsumer.gov](http://econsumer.gov)

### Disputas transfronterizas – Unión Europea (UE)

Si usted tiene una disputa sobre una transacción en línea o vinculada a esta con la UE, antes que nada debe intentar resolverla directamente con esa compañía. Las leyes de protección del consumidor varían a través de las diferentes jurisdicciones de la UE y las protecciones que usted tiene en su país pueden no ser las mismas en el país donde está registrada la empresa. La CE tiene el Reglamento sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores (CPC) que rige los poderes de las autoridades de cumplimiento en la UE.

Si usted es ciudadano de la UE y ha comprado un bien o servicio de una empresa que tiene su sede dentro de la UE y tiene una disputa. Esto se conoce como una disputa transfronteriza de la UE.

1. Trate de resolverlo directamente con la compañía
2. Contacte a su autoridad nacional de protección del consumidor local  
(Seleccione su país)

3. Contacte a [ECC-Net](http://ECC-Net)

# Recursos para el consumidor

Asistencia al consumidor

## Mantenerse seguro en línea

Evitar estafas

Protección del consumidor alrededor del mundo

## Mantenerse seguro en línea

### Tener precaución al comprar en línea

La comodidad de las compras en línea ha hecho que comprar y vender en Internet sea cada vez más atractivo. Es importante tener precaución al compartir información personal y financiera en línea. Usted debe saber a quién le está brindando su información y estar seguro de que la tratarán de manera segura y respetuosa.

Hay consejos simples que usted puede seguir al comprar y vender en línea.

### Comprar en línea:

- investigue y compare,
- verifique las políticas de calidad, garantía, devolución / reembolso y reclamos,
- revise los consejos de compra y venta en los sitios que está utilizando,
- mantenga sus detalles personales privados y seguros,
- utilice siempre un método de pago seguro,
- nunca envíe detalles bancarios o de la tarjeta de crédito en un correo electrónico,
- nunca envíe transferencias electrónicas a ninguna persona que no conozca y confíe, y
- si cree que ha sido estafado, comuníquese con su institución financiera y plataforma de ventas y repórtelo a [econsumer.gov](http://econsumer.gov).

### Vender en línea:

- instale software de seguridad de un proveedor verificado y configúrelo para que se actualice automáticamente,
- ofrezca términos y condiciones claros,
- use siempre y ofrezca un método de pago seguro,
- evitar las transferencias bancarias y los débitos directos,
- al usar una plataforma de venta, asegúrese de que sea de confianza y confiable,
- tenga cuidado con las estafas, incluyendo proveedores y clientes falsos, y

- confirme de manera independiente que el pago se ha realizado antes de suministrar los bienes.

Si se ha visto afectado por una estafa de comercio en línea, o si le preocupa algo que aparece en un sitio web de comercio en línea, debe reportarlo al sitio correspondiente (por ejemplo, eBay o Gumtree). Muchos sitios de subastas en línea han establecido procedimientos de reporte para lidiar con estafas comerciales. Si no está satisfecho con su respuesta, debe reportar la estafa en [econsumer.gov](http://econsumer.gov).

(Video)

**Los problemas de comercio en línea involucran a estafadores que apuntan a personas que compran, venden o comercian en línea.**

Hay muchos tipos de estafas que pretenden timar a compradores desprevenidos. Los estafadores de comercio en línea pueden:

- anunciar productos para la venta a precios baratos, y una vez comprados, los productos nunca llegan
- pagarle al vendedor una cantidad mayor que la anunciada, inventar una excusa para el sobrepago y luego solicitar que se reembolse el monto excedente ya sea al estafador o a un tercero antes de que el vendedor se dé cuenta del fraude
- ofrecer curas “milagrosas” para afecciones médicas cuando no las hay (especialmente para la pérdida de peso)
- apuntar a pequeñas empresas e intentar cobrarles por un servicio en particular, generalmente una lista o publicidad, que la empresa nunca solicitó
- aprovechar los desastres naturales suplantando a organizaciones benéficas que solicitan donaciones
- afirmar que su computadora está infectada con un virus y solicitar acceso remoto para solucionar el problema, o
- atraerlo con ofertas de productos ‘gratuitos’ mediante la suscripción a servicios móviles Premium.



## **La información personal y financiera es moneda para los delincuentes en línea.**

Con su identidad robada, un delincuente puede acceder a su cuenta bancaria, obtener tarjetas de crédito o préstamos a su nombre y potencialmente arruinar su calificación crediticia.

**Consejo:** trate su información personal como trataría su dinero-protéjala y no la deje tirada para que otros la tomen.

Debe tener cuidado con la cantidad de información personal que revela en línea. Compartir su dirección, número de teléfono, fecha de nacimiento y otra información personal puede significar que corre un mayor riesgo de robo de identidad y acoso. Esto incluye la información que publica en las redes sociales.

También debe pensar acerca de cuál información puede tener en línea que se distribuye a través de varios sitios. Los ladrones de identidad pueden reconstruir su identidad a partir de la información pública que se encuentra disponible sobre usted en línea.

### **Tome medidas proactivas para proteger su información**

- use contraseñas seguras y no las comparta con nadie. Idealmente, utilice una combinación aleatoria de números, letras y signos de puntuación de más de ocho caracteres de largo.
- use una dirección de correo electrónico separada para compras, grupos de discusión y boletines. Si lo necesita, luego puede cambiar esta dirección sin interrumpir las actividades comerciales en línea.
- solo comparta su dirección de correo electrónico principal con las personas que conoce.
- ajuste su configuración de privacidad en las redes sociales para controlar la cantidad y el tipo de información que quiere compartir.

# Recursos para el consumidor

Asistencia al consumidor

Mantenerse seguro en línea

## Evitar estafas

Protección del consumidor alrededor del mundo

## Evitar estafas

**Importante:** ICPEN no es responsable de la calidad, validez y exactitud de la información publicada en estos sitios web. Los enlaces a otros sitios web se proporcionan para su comodidad y no constituyen un aval del material en esos sitios o cualquier información, producto o servicio asociado.

### Definición

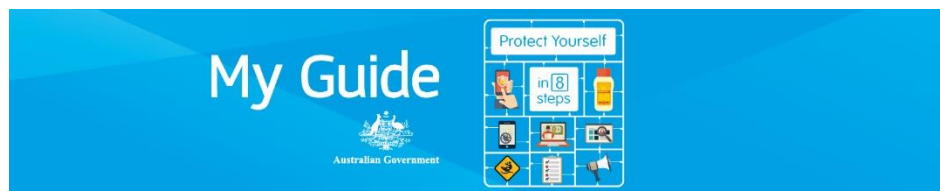
El término “estafa de Internet” es una forma general de definir los diferentes tipos de fraude que enfrentan los consumidores cuando utilizan Internet. Los estafadores utilizan herramientas técnicas o técnicas de “ingeniería social” para comprometer la información personal del consumidor con diferentes objetivos, pero normalmente con la intención de obtener el dinero del consumidor.

### Reportar fraudes internacionales

(Video)

### Sitios web de organizaciones gubernamentales

- Australia - [Scamwatch](#)
- Australia - [ACORN](#)
- Australia - El [Gobierno Australiano](#) ha desarrollado [My Guide](#), una guía breve para ayudar a las personas a establecer buenos hábitos de seguridad en línea. My Guide ayuda a los consumidores a actuar de manera inteligente en línea para que pueda evitar ser víctima de los estafadores.



- Canadá - [Canadian Anti-Fraud Centre](#)
- Canadá - [Royal Canadian Mounted Police](#)
- Europa - [Europol](#)
- Países Bajos - [Fraud Held Desk](#)
- Nueva Zelanda - [Scamwatch](#)
- Nueva Zelanda - [Reported Scams](#)
- Reino Unido - [National Trading Standards eCrime](#)
- Reino Unido - [Citizens Advice](#)
- Estados Unidos - [ConsumerFTC](#)
- Estados Unidos - [FTCcomplaintassistant](#)
- Estados Unidos - [FBI Internet Crime Complaint Center \(IC3\)](#)

# Recursos para el consumidor

Asistencia al consumidor  
Mantenerse seguro en línea  
Evitar estafas

## Protección del consumidor alrededor del mundo

## Protección del consumidor alrededor del mundo

### [Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos \(OCDE\)](#)

La misión de la [OCDE](#) es promover políticas que mejorarán el bienestar económico y social de las personas alrededor del mundo. La OCDE ofrece un foro en el que los gobiernos pueden trabajar juntos para compartir experiencias y buscar soluciones a problemas comunes. Trabaja con los gobiernos para entender qué es lo que impulsa el cambio económico, social y ambiental.

La OCDE aborda una amplia gama de cuestiones relevantes para los consumidores, en particular a través de su Comité de Política del Consumidor (CCP).

La OCDE es una organización observadora de ICPEN.

### [Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo \(UNCTAD, por sus siglas en inglés\)](#)

El objetivo general de los programas de la [UNCTAD](#) es promover el desarrollo inclusivo y sostenible a través del comercio internacional.

Ofrece análisis y asesoría y busca crear consenso, fortalecer la capacidad y promover alianzas para la política comercial, negociaciones comerciales, comercio de bienes y servicios, legislación de competencia y protección del consumidor, y gestionar los problemas que surgen en la intersección del comercio, el medio ambiente y el cambio climático.

El objetivo del trabajo de la UNCTAD en competencia y políticas de consumidor es garantizar que los países socios disfruten los beneficios de un aumento en la competencia, mercados abiertos y contestables, inversión del sector privado en sectores clave y, en última instancia, que los consumidores logren un mejor bienestar.

La UNCTAD es una organización observadora de ICPEN.



### [Red de Cooperación para la Protección de los Consumidores de la UE \(CPC\)](#)

La [CPC](#) es la agrupación de autoridades nacionales responsables de la aplicación de las leyes de protección del consumidor en la Unión Europea (UE), Islandia y Noruega. Se ayudan mutuamente en el intercambio de información y la investigación de posibles incumplimientos de la legislación de consumidor para proteger el interés colectivo de los consumidores.

El fundamento jurídico de la Red es el Reglamento 2006/2004 sobre la cooperación entre las autoridades nacionales encargadas de la aplicación de la legislación de protección de los consumidores (Reglamento sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores).

### [Red de Centros Europeos del Consumidor \(ECC-Net, por sus siglas en inglés\)](#)

La [ECC-Net](#) es una red de 30 oficinas en los 28 Estados miembros de la UE, Noruega e Islandia.

Los CEC son cofinanciados por la Comisión Europea y los gobiernos nacionales, como parte de la política europea para ayudar a todos los ciudadanos de Europa a aprovechar el mercado único.

El objetivo de la Red es proporcionar ayuda y asesoría gratuitas a los consumidores sobre sus compras transfronterizas, ya sea en línea o en el lugar dentro de estos 30 países.

La ECC-Net es una organización observadora de ICPEN.

### [Grupo Directivo de Comercio Electrónico de la APEC \(AECSG, por sus siglas en inglés\)](#)

El [AECSG](#) promueve el desarrollo y uso del comercio electrónico mediante el apoyo a la creación de entornos legales, regulatorios y de políticas en la región de la APEC que sean predecibles, transparentes y consistentes. El trabajo del AECSG está orientado a permitir que las economías de todos los niveles de desarrollo puedan utilizar las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para impulsar el crecimiento económico y el desarrollo social. Desempeña una función coordinadora para las actividades de comercio electrónico de la APEC, sobre la base de los principios establecidos en el Plan de Acción sobre Comercio Electrónico de la APEC de 1998.

El AECSG no es actualmente una organización observadora de ICPEN.

## [Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor \(FIAGC\)](#)

El [FIAGC](#) es un foro multilateral dedicado al análisis y discusión de la política pública de protección del consumidor, integrado por las agencias gubernamentales de América Latina, España y Portugal. El objetivo del FIAGC es promover la cooperación entre los miembros, a través del intercambio de información y experiencias en todos aquellos temas de interés común para actuar con eficiencia al desarrollar y aplicar las políticas públicas para la protección del consumidor.

El FIAGC es una organización observadora de ICPEN.

## [Comité Coordinador para la Protección del Consumidor de la ASEAN \(ACCCP, por sus siglas en inglés\)](#)

El [ACCCP](#) promueve la protección del consumidor en el sudeste asiático. Entre los objetivos de la iniciativa están:

- proporcionar a los consumidores información y reparación adecuadas;
- detener a los comerciantes deshonestos y las prácticas comerciales desleales;
- garantizar que solo se coloquen productos seguros en el mercado.

El objetivo de la protección del consumidor contra los productos de calidad inferior y el comercio poco ético y desleal se logra mediante la creación de redes y el intercambio de información por parte de representantes de Brunei Darussalam, Camboya, Malasia, Myanmar, Indonesia, Laos, Filipinas, Singapur y Tailandia. Estos participantes buscan crear un sistema de reparación transfronterizo para asesorar y ayudar con la resolución de las reclamaciones de los consumidores, y un sistema de alerta rápida sobre productos de consumo peligrosos para informar a los estados miembros acerca de productos prohibidos, restringidos o retirados del mercado.

El ACCCP no es actualmente una organización observadora de ICPEN.

## [Red de Observancia de la Normativa en Materia de Comunicaciones no Solicitadas \(UCENet, por sus siglas en inglés\)](#)

La [UCENet](#), anteriormente conocido como el London Action Plan (LAP) es una red informal de organizaciones gubernamentales y no gubernamentales que colaboran en la observancia global de la normativa en materia de comunicaciones no solicitadas.

La UCENet no es actualmente una organización observadora de ICPEN.

## [Red Mundial de Observancia de la Normativa en Materia de Protección de la Privacidad \(GPEN, por sus siglas en inglés\)](#)

La [GPEN](#) se formó en junio de 2007, cuando los gobiernos de la OCDE adoptaron una Recomendación sobre Cooperación Transfronteriza para la Aplicación de las Leyes que protegen la Privacidad. La Recomendación instaba a los países miembros a fomentar el establecimiento de una red informal de Autoridades de Aplicación de las Leyes que protegen la Privacidad. Especificó además una serie de tareas para la red:

- Discutir los aspectos prácticos de la cooperación en la aplicación de las leyes que protegen la privacidad;
- Compartir mejores prácticas para abordar los desafíos transfronterizos;
- Trabajar en el desarrollo de prioridades de aplicación compartidas; y
- Apoyar iniciativas conjuntas de aplicación y campañas de concientización.

En el verano del 2008, las autoridades de protección de la privacidad comenzaron a intercambiar experiencias y discutir los aspectos prácticos de la cooperación para la observancia a través de una utilidad web.

GPEN es una organización observadora de ICPEN.

## [Consumers International](#)

[Consumers International](#) es una organización no gubernamental sin fines de lucro. Consumers International trabaja con sus miembros y socios a nivel mundial para potenciar y defender los derechos de los consumidores y garantizar que sean tratados de manera segura, justa y honesta.

Fundada en 1960, Consumers International aboga por un futuro justo, seguro y sostenible para todos los consumidores en un mercado global cada vez más dominado por corporaciones internacionales. Con más de 200 organizaciones miembros en 100 países, Consumers International está construyendo un poderoso movimiento internacional para ayudar a proteger y empoderar a los consumidores en todo el mundo.

Consumers International no es actualmente una organización observadora de ICPEN.