

# *Pautas de prevención de estafas y fraudes por medios digitales*

**Dirección de Defensa del Consumidor**



**MENDOZA GOBIERNO**

Ministerio de Gobierno, Trabajo y Justicia  
Subsecretaría de Justicia



# Pautas de prevención de estafas y fraudes por medios digitales

Existen ciertas pautas de cuidado o recomendaciones que debemos tener en cuenta al manejarnos en el ciberespacio con medios electrónicos y en relación con las transacciones bancarias o uso de los datos sensibles.

Esto es importante porque las herramientas que los bancos ponen a nuestra disposición para facilitarnos la operatoria, pueden usarse por terceros para generarnos enormes perjuicios económicos.



Cuando busqués acceder a cuentas bancarias, homebanking y aplicaciones de carácter personal o que contengan o requieran contraseñas o datos privados (nombre, apellido, DNI, fecha de nacimiento o clave de la seguridad social, entre otros), hazelo desde redes seguras. Evitá el ingreso a redes públicas de wifi o redes de cortesía, es decir, a una red abierta que permite el acceso a Internet de manera gratuita.



Verificá los datos de autenticidad de las páginas por las que navegás. Chequeá que la página sea segura, comenzando la dirección con <https://> o posea el logo del candado de seguridad.



Tené en cuenta que las cuentas verificadas tienen una tilde azul al lado del nombre de usuario o del nombre, dependiendo de la red social; es la insignia de verificación que indica que el perfil es oficial.



No accedás a páginas ni aplicaciones a través de links o enlaces dudosos recibidos por correo electrónico, whatsapp o publicados en redes sociales.



Realizá las transacciones o cualquier operación de comercio electrónico en páginas confiables y operá con personas de identidad conocida o posible de identificar.

Evitá la compra a desconocidos que ofrecen productos a precios extremadamente bajos a través de redes sociales mediante la transferencia directa o el depósito en una cuenta bancaria, sin pasar por una página web o medios de pago provistos por plataformas on line. Si te ofrecen los productos en redes sociales, intentá chequear la identidad del vendedor antes de realizar cualquier pago.

En general, se aconseja no realizar compras en redes sociales o sitios web que no garanticen la identidad de las personas que ofrecen los productos y servicios.

En caso de que decidás avanzar en la compra, se aconseja verificar que una persona con CUIT (Clave única de identificación tributaria otorgada por AFIP) aparezca claramente como el vendedor, que su domicilio exista en la realidad (se puede verificar en Google Maps, viendo el frente del local comercial a través de Google Street View), y evitar hacer transferencias por banco o billetera virtual. Considerá que el medio de pago más aconsejable podría ser la tarjeta de crédito, ya que te permite desconocer el consumo en caso de tratarse de un fraude.



# Pautas de prevención de estafas y fraudes por medios digitales



Mantené tus equipos y dispositivos informáticos actualizados, y eliminá todas las aplicaciones que no utilicés; a su vez, mantené actualizados los sistemas operativos.



En la medida de lo posible, usá claves diferentes para las distintas aplicaciones o sitios web (alfanuméricas, combinando letras mayúsculas y minúsculas con números). De esta forma, se dificulta el acceso a las mismas por parte de terceros no autorizados.



Cerrá todas tus sesiones y sistemas al terminar la operatoria o transacción. Si la sesión queda abierta, un tercero puede seguir operando sin tu autorización y generarte graves daños patrimoniales.



No compartás datos sensibles con terceros. Tampoco brindés tus claves, PIN, Token, número o imagen del DNI, a terceras personas, telefónicamente ni por mail o whatsapp. Evitá publicar esta información en redes sociales.



Revisá cuidadosamente los correos electrónicos, mensajes de texto o whatsapp que recibás antes de compartir cualquier tipo de dato personal. Tené muy en cuenta que ni las entidades bancarias y financieras, ni las empresas prestadoras de servicios domiciliarios se contactan con los clientes para solicitar claves, números de cuenta completos u otros datos sensibles; tampoco el Gobierno nacional, provincial o municipal se contacta con los ciudadanos para solicitarles este tipo de información.



Si recibís un llamado y la persona que se contacta dice pertenecer a una entidad bancaria, es importante que no respondás ni brindés tus datos. Nunca abrás aplicaciones ni acudás a cajeros automáticos para realizar operaciones guiadas telefónicamente por desconocidos.



Actuá con cautela pero también con firmeza frente a los avisos de supuestos beneficios o premios, sobre todo cuando no los has solicitado o participado en concurso alguno. Muchas veces, la aceptación de estos premios requiere que brindés datos sensibles que luego permiten la comisión de fraudes o delitos bancarios o informáticos.



Ser cuidadosos al operar en cajeros automáticos y no aceptar ayuda de extraños al ingresar claves, transferir o retirar dinero. Se recomienda, además, revisar que no haya elementos extraños en estos dispositivos, tales como cintas, ganchos u otros elementos.

Ante la duda o inseguridad de operar con un cajero automático determinado, es mejor retirarse del lugar e intentar operar con otro de la misma red, siempre en horas del día y, preferentemente, en lugares concurridos.



## ¿Dónde realizar la denuncia?

- En caso de estafa o presunción de este delito, la denuncia debe realizarse presencialmente en una fiscalía o bien vía [web del Ministerio Público Fiscal](#).

Es importante que se denuncie también a través de los canales habilitados por la entidad bancaria, compañía, empresa o red social en la que se sufrió el delito.

- Para denunciar un presunto incumplimiento, demora prolongada en la respuesta o inacción del banco o de la empresa ante un reclamo, deberá emplearse el [Formulario de la Ventanilla Federal de Defensa del Consumidor](#).

Asimismo, en Mendoza, las personas que necesiten realizar una consulta o dar inicio a una denuncia de esta índole, pueden acercarse a una [Oficina municipal de Defensa del Consumidor](#).



Se sugiere contar con algún comprobante o documento fehaciente de notificación al banco (Carta Documento, por ejemplo) que ponga de manifiesto la situación (denuncia de estafa / por incumplimiento) para evitar que se realice cualquier tipo de cargos o descuentos.