



# GUÍA



Confederación Española de Comercio

# COMERCIO SEGURO





# Índice

1.	Presentación.....	4
2.	Cuestionario de evaluación de la seguridad en el sector comercial.....	5
3.	Medidas de seguridad.....	6
	3.1. En el establecimiento comercial.....	6
	3.2. En la distribución de productos.....	10
	3.3. De los productos comercializados.....	11
	3.4. Internas.....	12
	3.5. En el desarrollo de la actividad comercial.....	12
	3.6. De la gestión de fondos y sistemas de pago.....	13
	3.7. En el comercio electrónico.....	16
	3.8. Frente a falsificaciones y competencia desleal.....	17
4.	Actuación ante una persona sospechosa.....	18
5.	Formas delictivas más comunes.....	19
6.	Actuación ante hechos delictivos.....	23
7.	Formalización de las denuncias policiales.....	24

# 1 Presentación.

El comercio es un sector de gran transcendencia en la economía de nuestro país. Su protección ha sido siempre uno de los objetivos estratégicos de la Policía Nacional, lo que implica salvaguardar el sistema financiero y garantizar la seguridad en el comercio frente a las nuevas amenazas.

La Participación Ciudadana constituye una pieza clave en la labor de prevención policial, siendo necesario hacer copartícipes de esa prevención a todos los ciudadanos y, en este sector en particular, a los comerciantes a través de programas y planes específicos que ayudan a formarles en seguridad.

El Plan Comercio Seguro de la Policía Nacional, que se inició en julio de 2013 y que actualmente posee carácter permanente, tiene como objetivo mejorar la seguridad del sector comercial español desde la corresponsabilidad de todas las instituciones públicas y privadas implicadas.

Una de las líneas prioritarias de actuación de este Plan incluye medidas dirigidas a proporcionar un entorno y unas condiciones seguras para el desarrollo de la actividad comercial, ofreciendo información y asistencia al sector sobre las precauciones y prevenciones que se deben adoptar para mejorar la seguridad y cómo actuar frente a determinadas situaciones o hechos delictivos.

Asimismo, la Secretaría de Estado de Comercio –a través de la Dirección General de Política Comercial y Competitividad- cuenta entre sus funciones con el diseño y gestión de actuaciones de diferente índole cuyo objeto sea el desarrollo de una actividad comercial competitiva y de calidad.

En este contexto y fruto de la colaboración de todos los actores implicados en la prevención y fortalecimiento de la seguridad del sector comercial, nace la presente Guía como una herramienta que facilite el desarrollo de la actividad comercial de forma confiable, segura y que satisfaga las expectativas de los consumidores.

**Xiana Margarida Méndez Bértolo**  
Secretaría de Estado de Comercio

**Francisco Pardo Piqueras**  
Director General de la Policía

**Pedro Campo Iglesias**  
Presidente de la C.E.C.

## 2 Cuestionario de evaluación de la seguridad en el sector comercial.

Antes de continuar, dedique unos minutos a reflexionar sobre las medidas de seguridad que utiliza habitualmente en su actividad comercial:

- ¿De cuáles dispongo? ¿Son apropiadas a mi tipo de actividad?
- ¿Han sido instaladas por un especialista? ¿Cumplen la normativa?
- ¿Me he preocupado de revisarlas y actualizarlas?
- ¿Tengo un sistema de seguridad conectado a una central de alarmas?
- ¿Me conocen o estoy en contacto con los comerciantes de mi entorno?
- ¿Tengo presentes los teléfonos de emergencia?
- En caso de robo, ¿tengo claro cómo actuar?
- ¿Están concienciados e informados mis empleados en materia de seguridad?
- ¿Dónde guardo la recaudación? ¿Es un lugar suficientemente seguro?
- ¿Conozco alguna página web donde recoger información actualizada sobre consejos de seguridad en el ámbito del comercio?

# 3 Medidas de Seguridad

Es recomendable no esperar a ser víctima de cualquier tipología delictiva para adoptar medidas de seguridad. En todo caso, hay que adecuar la prevención al tipo de comercio o establecimiento y debe optarse por una selección ponderada de los medios o medidas de seguridad.

## 3.1 Medidas de seguridad del establecimiento comercial

En función de los diferentes tipos de establecimiento comercial, existen diversos sistemas de seguridad que pueden aplicarse en el interior, en el perímetro y en los accesos.

Es recomendable llevar a cabo un estudio por un técnico acreditado en seguridad para identificar las medidas aconsejables y para delimitar el área de seguridad objeto de protección, identificando los puntos débiles y suprimiendo, en la medida de lo posible, accesos secundarios.

Las medidas de prevención contribuyen a mejorar de forma notable la seguridad del establecimiento y a facilitar las tareas posteriores de investigación de los delitos.

En el establecimiento, es importante delimitar claramente las zonas de venta, a las que el público tiene libre acceso, y las zonas privadas, donde está restringido el paso de personas ajenas al establecimiento. Es aconsejable instalar un sistema de control de acceso a la zona donde se almacena la mercancía de valor.

El uso evidente y habitual de medidas de seguridad desmotiva al posible delincuente y hace que éste se lo plantee antes de cometer el delito.

La instalación del sistema de seguridad no es, en sí misma, suficiente. Además, es preciso que tanto el propietario del establecimiento como los técnicos de la empresa de seguridad lleven a cabo comprobaciones periódicas, así como el mantenimiento y revisión adecuados de sus componentes, para garantizar su buen funcionamiento.

Es conveniente que el comerciante revise periódicamente los detectores volumétricos del sistema de alarma. Los delincuentes, en horario comercial y con el establecimiento abierto al público, colocan -de forma discreta- una lámina de plástico transparente difícil de apreciar a simple vista o bien rocían con spray los detectores. Esto hace que los mismos no funcionen correctamente y que los delincuentes puedan aprovechar el horario de cierre del establecimiento para acceder sin ser detectados por el sistema de alarma.

En estos casos no hay que tocar nada ni comentarlo con nadie y hay que avisar a la Policía Nacional.

Toda medida que dificulte la actuación del delincuente significa un aumento de la posibilidad de evitar la comisión del delito.

 **ES RECOMENDABLE VALORAR LOS SIGUIENTES CONSEJOS:**

- Un técnico acreditado en seguridad puede diseñar un proyecto de instalación o mejorar el existente, adaptándose a las necesidades y características de su establecimiento.
- Señalizar adecuadamente mediante rótulos, la existencia de medidas de seguridad tanto en los accesos como en el interior del establecimiento. En el caso de que su establecimiento cuente con sistema de grabación de imágenes, cumplir con el deber de información previsto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.
- Instalar un sistema de alarma sonora adecuado al establecimiento, conectado a una central receptora de alarmas y con una línea telefónica protegida, no visible y separada del resto de líneas.
- Si usted recibe una llamada de su empresa de alarma solicitando información, cerciorarse de que quien llama es realmente su empresa de seguridad, siendo importante adoptar precauciones en la privacidad de sus claves de alarma.
- Si por su actividad comercial su establecimiento es susceptible de sufrir “alunizajes”, instalar medidas específicas (bolardos, maceteros grandes, muros medianeros reforzados, cierres interiores...). Además, se puede valorar la instalación de verjas metálicas, pues es frecuente la rotura de los escaparates.
- Instalar puertas de seguridad certificadas<sup>1</sup> en los accesos peatonales.
- Instalar un sistema de grabación de imágenes proporcional a las dimensiones del establecimiento, mediante cámaras visibles (disuasorias) o camufladas, cuyas imágenes deberían conservarse durante un plazo máximo de 30 días.
- Mejorar la calidad (resolución), mantenimiento, ubicación y enfoque de sus cámaras de CCTV, tanto en vías de acceso como en la zona de caja, y evitar la obstrucción del campo de visión con cualquier tipo de elemento (carteles, rótulos, decoración...).

<sup>1</sup> Normas UNE-EN 356 (acristaladas); UNE 1627 y 85160 (opacas).

- Realizar la grabación de las imágenes en un disco duro no localizable, ni desde el exterior ni vía Internet. Este disco duro debería estar fuera del alcance de los posibles delincuentes, para evitar que se puedan llevar la grabación de las imágenes.
- Los sistemas emisores de humos impiden con su activación la visibilidad dentro del establecimiento. Constituyen un importante elemento disuasorio si se coloca un cartel en el exterior que informe de la instalación de dicho sistema.
- Es importante que los empleados conozcan el ámbito de seguridad que les corresponde, en función de su grado de responsabilidad, y que sean conscientes de la necesidad de las medidas de seguridad adoptadas.
- En cuanto al cumplimiento de las leyes relativas a los servicios de videovigilancia, recordar que con fines de seguridad privada no se podrán tomar imágenes de las vías, espacios o lugares de acceso público -salvo en los supuestos y en los términos y condiciones previstas en su normativa específica-, debiendo prestarse dicho servicio por vigilantes de seguridad.
- En aquellos sistemas de alarma que disponen de “pulsador de atraco”, deberían utilizarse responsable y adecuadamente, dado que su activación produce una actuación policial de máxima urgencia, por lo que solo debe emplearse en caso de robos con violencia o intimidación.
- En aquellos establecimientos que no estén obligados por norma a contar con el pulsador de atraco, previo acuerdo con su central receptora de alarmas, puede configurarse un pulsador para uso asistencial.
- En los establecimientos donde se instalen máquinas expendedoras de tabaco, recreativas o de cualquier otro tipo, incluyendo cajas registradoras, es conveniente confeccionar un listado de las mismas en el que conste: marca, modelo y número de serie, al objeto de aportarlos en las denuncias en caso de sustracción.
- Valorar la posibilidad de contratar un servicio de vigilantes de seguridad si fuera necesario.
- Si es posible, es aconsejable instalar un timbre y un sistema de control de apertura de la puerta del establecimiento, ya sea un llamador o un sistema de apertura remota.
- En la medida de lo posible, reforzar los espacios comunes (vestíbulos, escaleras, etc.) o elementos de separación (techos, suelos y tabiques), si su local está situado en contigüidad con otros edificios.

- Puede ser conveniente instalar rejas y/o persianas antipalanca y anticorte en puertas, ventanas y otros accesos al establecimiento (respiraderos, tragaluces, etc.).
- Valore la posibilidad de instalar cerraduras, escudos protectores y bombines de seguridad certificados<sup>2</sup> en puertas, ventanas y otros accesos al establecimiento y reforzar los marcos y las bisagras.
- En caso de pérdida de llaves, cambiar la cerradura inmediatamente. Haga lo mismo con los mandos a distancia que abren la persiana, desactivan la alarma, etc.
- Asegurar una iluminación adecuada en los accesos, en el exterior y en las zonas que deben protegerse más.
- Es importante establecer un código de palabras clave que permita a los trabajadores del establecimiento comunicarse en caso de robo o cualquier otro incidente.

2 Norma UNE 1303:2006



### 3.2 Medidas de seguridad en la distribución de productos

Preservar las mercancías en su fase de distribución es esencial para evitar importantes pérdidas económicas a proveedores y comerciantes.

Se han detectado tres modalidades delictivas: la sustracción de la mercancía en paradas largas de los transportes, la sustracción de vehículos y carga durante el trayecto y la sustracción de la mercancía en las operaciones de carga y descarga.

Con respecto a la sustracción de la mercancía en paradas largas, es conveniente resaltar que los lugares preferidos por los delincuentes, para realizar dichos actos, suelen ser las áreas de servicio, aprovechando que los conductores están en el restaurante o durmiendo en el propio vehículo.

#### Para paliar este tipo de hechos delictivos se recomienda:

- Estacionar en recintos vigilados o áreas de servicio que permanezcan abiertos las 24 horas y donde el conductor sea conocido por su personal. Es recomendable potenciar las medidas de seguridad en estas áreas y la instalación de cámaras de CCTV.
- Si se coincide con otros transportistas, aparcar parte trasera contra parte trasera, de manera que se impida la apertura de las puertas de carga (excepto en los camiones con lona, dado su fácil acceso).
- Considerar la posibilidad de contratar vigilantes de seguridad durante las operaciones de carga y descarga.
- Estar atento a vehículos desconocidos estacionados en las inmediaciones de la zona de carga y descarga, con especial atención a personas con cámaras fotográficas o de video en las cercanías.
- No permitir el acceso a las instalaciones de carga y descarga a personal no autorizado.
- No compartir información con nadie ajeno a su empresa sobre la carga o las operaciones realizadas con la misma.
- Valorar la instalación de “chips RF” que identifiquen cada objeto o mercancía individualmente durante la carga del palé en el camión, permitiendo inventariar toda la mercancía transportada y conocer su contenido en caso de denuncia.
- Instalar cámaras de CCTV -en caja y cabina de conductor- que permitan la detección del intento de robo y la grabación de los autores del hecho.



- Instalar un dispositivo inmovilizador del motor o bomba de combustible del vehículo.
- Colocar cierres especiales de alta seguridad en los vehículos, que ofrezcan gran resistencia a la fractura o manipulación indebida.
- Instalar en los vehículos equipos apropiados de alarma, dotados de videovigilancia y tecnología de localización vía GPS. Este sistema mejora el proceso de recuperación del vehículo y sirve de elemento disuasorio a los delincuentes.
- Dotar de sistemas de grabación de imágenes al recinto de recepción de las mercancías.

### 3.3 Medidas de seguridad de los productos comercializados

En relación con los productos o mercancías del establecimiento se debería tener en cuenta que es recomendable:

- Instalar sistemas de protección mecánicos o electrónicos en los artículos que están en venta.
- Exhibir los objetos pequeños, pero de valor económico elevado, dentro de escaparates o vitrinas cerradas con llave y esta debe estar en todo momento en posesión del personal del establecimiento. En caso de tener objetos expuestos en funcionamiento, por ejemplo ordenadores portátiles o teléfonos móviles, atarlos con un cable de acero o similar a la mesa o expositor.
- Evitar concentrar objetos de gran valor en una misma zona y mantenerlos fuera del alcance del público. Tampoco los sitúe cerca de los accesos al establecimiento.
- A la hora de distribuir los artículos en su establecimiento, es importante encontrar un equilibrio entre las estrategias de mercadotecnia y de seguridad.
- Elaborar periódicamente un inventario de la mercancía existente para detectar posibles hurtos.



### 3.4 Medidas de seguridad internas

Las medidas a tener en cuenta son:

- Implantar normas y procedimientos que permitan minimizar los riesgos de pérdida desconocida.
- Establecer un adecuado nivel de comunicación y formación con los empleados, informando a estos sobre las normas de seguridad y los procedimientos de control de sus actividades en caja, en los almacenes, con los proveedores, etc.
- Identificar claramente si las pérdidas detectadas se deben a errores de gestión antes de sospechar de hurto interno o externo.

### 3.5 Medidas de seguridad en el desarrollo de la actividad comercial

Las medidas a tener en cuenta son:

- Observar si hay personas que permanecen en actitud vigilante, sospechosa o que tomen nota de sus movimientos, así como que entren en su comercio curioseando, haciendo preguntas y con pocas intenciones de comprar.
- Desconfiar de las personas que entren en el establecimiento con un casco de moto puesto, ya que se trata de una práctica habitual para cometer robos en establecimientos comerciales de áreas metropolitanas.
- Mantenerse alerta cuando entren en el establecimiento grupos numerosos, ya que pueden actuar de forma coordinada para cometer delitos. Igualmente, prestar especial atención cuando el establecimiento se encuentre lleno de clientes, ya que los delincuentes aprovechan esta situación para cometer hurtos.
- No acumular dinero en las cajas registradoras. Fijar una cantidad e ir retirando el exceso, reservando lo necesario para garantizar el cambio. Depositar el dinero en un lugar seguro (caja fuerte o similar), igual que los objetos de valor.
- Cerrar la puerta de acceso al establecimiento antes de hacer caja, realizando esta acción en diferentes horas de manera aleatoria (antes del cierre del establecimiento), acompañado por alguien -si es posible- y donde el público no pueda verlo.
- Mantener especial atención a los productos que tengan mayor valor y sean de fácil reventa, sobre todo en las temporadas en las que se dispara el consumo.

- Asegurarse de que no ha quedado nadie ajeno al establecimiento en su interior (lavabos, almacén, oficina, etc.) durante sus horas de cierre.
- Si tiene conocimiento o ha sido víctima de la comisión de un delito, avisar a la Policía Nacional.
- Advertir a los comerciantes de los alrededores, asociaciones y gremios profesionales sobre modus operandi, características de autores,... para que estén precavidos. De esta manera se podrán evitar hechos ilícitos similares en otros comercios.

### 3.6 Medidas de seguridad en la gestión de fondos y sistemas de pago

- **Tarjetas de crédito, débito y otros medios de pago**

- Controle rigurosamente los pagos realizados con tarjeta y otros medios de pago.
- Recuerde que las tarjetas son de uso personal e intransferible.
- Sospeche de las personas que intenten camuflar su imagen, ya que podrían tratar de evitar su identificación.
- Se debe desconfiar de las compras compulsivas o muy abundantes donde solo prima el valor de los objetos y no sus características, así como de las compras importantes en días sucesivos.



#### **¿QUÉ HACER CUANDO EL PAGO SE REALIZA CON TARJETA SIN CÓDIGO DE SEGURIDAD (PIN)?**

- Asegúrese de que la tarjeta no haya caducado y esté firmada por su titular. Desconfíe si detecta manipulaciones en la zona de la firma.
- El titular está obligado a identificarse.
- Debe comparar siempre la fotografía, la firma y la identidad del titular con el DNI, carné de conducir o pasaporte de la persona que facilita la documentación.
- En caso de que una tarjeta ya comprobada no permita realizar la operación de compra, el comprador puede facilitar otra. Entonces habrá que volver a comprobar los datos.

### ¿QUÉ HACER CUANDO DUDA DE LA LEGALIDAD DE LA TARJETA?

- No efectuar la operación y si es posible, avise discretamente a la Policía Nacional o a su servicio de seguridad.

### DEBE EVITAR EN TODO MOMENTO LA CONFRONTACIÓN CON LA PERSONA.

#### • Billetes de euro

Los billetes de euro incorporan muchos elementos de seguridad de una gran complejidad técnica, que siguen normas internacionales muy estrictas en cuestión de seguridad.

Compruebe siempre las diferentes medidas de seguridad y particularidades que presentan (impresión calcográfica, marca de agua, hilo de seguridad, etc.).

En caso de duda, es conveniente TOCAR, MIRAR, INCLINAR o GIRAR el billete para verificar su autenticidad (según una recomendación del Banco Central Europeo).

Es recomendable disponer de detectores de billetes falsos y/o de otros medios o dispositivos similares.

### ¿QUÉ HACER SI SOSPECHA QUE EL BILLETE ES FALSO?

- Si cree que un billete es falso no lo acepte, reténgalo y avise a la Policía o a su servicio de seguridad. Eluda, en cualquier caso, el enfrentamiento con la persona, evitando riesgos, discusiones e informándole de que el billete podría ser falso y pudiera haber sido víctima de una estafa.

- En caso de que la persona quiera irse del establecimiento sin esperar la llegada de la Policía, no se oponga. **FÍJESE EN LOS RASGOS CARACTERÍSTICOS, ROPA Y DETALLES DE LA PERSONA (DESCRIPCIÓN FÍSICA, TATUAJES, CICATRICES, ETC.) Y DE LOS ACOMPAÑANTES Y/O VEHÍCULOS, PARA FACILITARLOS POSTERIORMENTE A LA POLICÍA.**



## ¿QUÉ HACER CON UN BILLETE FALSO?

- Si a pesar de todas las precauciones adoptadas, se percata de que ha recibido un billete falso, hay que ponerlo en conocimiento de la Policía, presentando una denuncia y entregándolo en Comisaría.
- En ningún caso debe desprenderse del billete intentando pagar con él, ya que estaría incurriendo en una infracción penal.

### • Ingreso en efectivo en el banco o caja

Escoja una oficina bancaria próxima al establecimiento.

Evite llevar mucho dinero en una única entrega a las entidades bancarias, es preferible efectuar varios ingresos para evitar llevar la totalidad de la recaudación. Es conveniente no realizarlos siempre el mismo día y a la misma hora, evitando así rutinas e impidiendo que los delincuentes dispongan de pautas que les faciliten cometer el delito.

Procure llevar el dinero repartido en varios lugares de sus ropas o pertenencias. Para evitar tirones, no lleve el dinero en bolsas de mano o bandoleras colgadas del hombro, sino en bolsillos interiores de la ropa.

Durante el trayecto, manténgase atento a la presencia de personas con actitud sospechosa que le observen.

Considere la posibilidad de contratar el servicio de alguna empresa de seguridad para realizar la recogida de la recaudación comercial.

### 3.7 Medidas de seguridad en el comercio electrónico

El comercio electrónico es un canal de venta a través de internet que ha experimentado un crecimiento importante en los últimos años.

Desde el punto de vista del comerciante que realiza venta on line, se deben tener en cuenta una serie de medidas para que este canal proporcione garantías suficientes, informando en su web que las transacciones electrónicas cumplen con la normativa a la que hace referencia la Directiva europea 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre servicios de pago en el mercado interior (*Payment Services Directive 2*) y el Real Decreto Ley 19/2018, de 23 de noviembre de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

Con estas medidas se pretende proteger tanto el negocio como los datos de los clientes:

- Se deben facilitar/recoger los datos necesarios para llevar a cabo la transacción.
- Si hay datos personales, asegurarse que estos se transfieran con seguridad, cumpliendo con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.
- Si el sitio web incluye el pago online es recomendable, en la medida de lo posible, integrar una pasarela de pago bancaria para realizar esta función.
- Si la mercancía o los servicios implican una cantidad elevada de capital, adoptar medidas que garanticen el cobro. Si el importe lo justifica, puede pensar en incluir una firma electrónica en los contratos.
- Si los clientes habituales se identifican con el nombre de usuario y contraseña, estas deben ser de suficiente calidad.
- El servidor debe estar protegido con adecuadas medidas de seguridad contra el acceso no autorizado desde Internet. Es altamente recomendable la contratación de este servicio de protección, en hosting o housing (solución de alojamiento profesional y de gran capacidad de almacenamiento, potencia y altamente escalable), a empresas profesionales del sector.
- En estas prestaciones es aconsejable incluir el servicio de hacking ético periódico (acceso remoto), el cual debe ser realizado por el propio proveedor del servicio o por empresas especializadas.

- El proveedor de comercio electrónico debe cumplir con la normativa legal asociada, como la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales y la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información (LSSI).

- La Policía Nacional ha elaborado –con AEPD, AECOSAN e INCIBE- una Guía de Compra Segura en Internet sobre buenas prácticas dentro del comercio electrónico, que resulta de utilidad no solo a los ciudadanos como consumidores y usuarios de los servicios de comercio online, sino también a las empresas que desarrollan su actividad en este ámbito. Es posible acceder a la misma a través del siguiente enlace:

[https://www.policia.es/org\\_central/seguridad\\_ciudadana/comercio\\_seguro/fichas\\_compra\\_segura\\_internet.pdf](https://www.policia.es/org_central/seguridad_ciudadana/comercio_seguro/fichas_compra_segura_internet.pdf)

Fuente: INTECO (Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación)

### 3.8 Medidas de seguridad frente a falsificaciones y competencia desleal

El fenómeno de las falsificaciones es un problema en nuestra sociedad actual que pone en peligro la salud del comercio debido a la competencia desleal. El comerciante se enfrenta a un delito contra la propiedad industrial si pone a la venta productos falsificados.

Por todo ello, se realizan las siguientes recomendaciones:

- Exigir a su proveedor/distribuidor transparencia en la transacción comercial, solicitando siempre factura donde consten todos los datos fiscales.
- Desconfiar de precios por debajo del nivel habitual de mercado, que es un claro indicador de mercancía falsificada.
- Examinar la mercancía en el momento de la entrega para evitar problemas en la reclamación por incumplimiento de contrato.
- Si percibe la presencia de “manteros” alrededor de su comercio, avisar a la Policía, actúe de manera pacífica y evite el conflicto directo.

#### ¿QUÉ HACER ANTE UN PRODUCTO FALSIFICADO?

Si, a pesar de seguir las recomendaciones anteriormente indicadas, se encuentra con algún producto falsificado dentro de su inventario, siga los siguientes pasos que servirán para identificar tanto al falsificador como a otros comerciantes afectados:

- Tratar de identificar el origen del producto y todos los detalles relacionados con su adquisición.
- No desechar el producto ni destruirlo. Denuncie el hecho a la Policía.
- No tratar de venderlo en ningún caso. No solo porque incurriría en un delito contra la propiedad industrial, sino también porque se le podría considerar responsable de daños, como los ocasionados a la salud en caso de tratarse de productos que requieran algún tipo de comprobación certificada (ej.: los productos cosméticos).

Fuente: ANDEMA (Asociación para la Defensa de la Marca)

## 4 Actuación ante una persona sospechosa

Observe los movimientos de clientes y curiosos, desconfiando de personas que aparentemente controlan los movimientos de los trabajadores del establecimiento.

No deje sus objetos personales (bolso, móvil, etc.) al alcance del público.

Advierta con rótulos en la entrada del establecimiento, que el personal de seguridad privada puede exigir al cliente que muestre su bolsa de mano o que la deje en la consigna.

- Cuando observe la presencia de alguna persona sospechosa en las inmediaciones de su establecimiento, llame al personal de seguridad privada, en caso de contar con dicho servicio. Si no se dispone del citado servicio, póngalo en conocimiento de la Policía.
- Ante personas con actitud sospechosa, es recomendable tomar medidas de autoprotección de forma rápida y discreta, tales como cerrar la puerta principal ante un intento de acceso al establecimiento, simular que se está efectuando una llamada informando del hecho, etc.
- La prioridad siempre es evitar la confrontación. No enfrentarse nunca al delincuente, especialmente cuando este se encuentre armado.
- Es importante recopilar y recordar el máximo de rasgos característicos, apariencia física, ropa y detalles de la persona o personas que han accedido al establecimiento para poderlos facilitar, posteriormente, a la Policía. Anotar los datos puede ser muy útil.



- Siempre hay que informar a la Policía del incidente aunque el delito no se haya consumado. De esta manera se pueden evitar otros delitos.

## 5 Formas delictivas más comunes

### EL HURTO

El hurto consiste en apropiarse de una cosa mueble ajena sin el permiso de su propietario y con ánimo de lucro, sin utilizar fuerza sobre las cosas ni violencia o intimidación sobre las personas.

### MODUS OPERANDI MÁS USUALES:

- **Chicle:** este tipo de hurto se da sobre todo en joyerías. El delincuente pega un chicle bajo el mostrador y cuando le muestran las piezas, hurta una y la pega en el chicle. Si el trabajador se percata, el delincuente niega haberlo hecho y no se puede proceder en su contra. Si el trabajador no se percata, posteriormente un cómplice recoge la pieza pegada al chicle.
- **Capote:** uno de los delincuentes hace salir de detrás del mostrador al trabajador, y con una bolsa de grandes dimensiones o similar le obstruye la visión del mismo, momento que el otro delincuente aprovecha para acceder a la parte posterior del mostrador y sustraer dinero u objetos.
- **Pañuelo:** el delincuente simula estar resfriado y con una tos muy fuerte. Con la ayuda de un pañuelo hurta los objetos.
- **Bolsa con el interior recubierto de papel de aluminio:** estas bolsas de fabricación casera evitan el funcionamiento de los chips de seguridad instalados en los artículos al pasar por el arco detector de la puerta del establecimiento. En algún caso se ha detectado el uso de inhibidores de frecuencia para anular los citados arcos de seguridad en los establecimientos.
- **Distracción del trabajador:** los delincuentes actúan en grupo y mientras unos distraen y engañan al vendedor, otros consuman el hurto.
- **Uso de ganzúas e imanes:** se usan para retirar las alarmas de las prendas.



- **Hurto mágico:** consiste en realizar una compra de un producto de bajo coste en un establecimiento comercial utilizando billetes de alto valor. Una vez que el vendedor hace entrega del cambio es cuando el autor comienza a generar confusión, mostrando disconformidad con el cambio. Finalmente el cliente solicita la devolución del billete inicialmente entregado, pero sin devolver la totalidad del cambio dado por la víctima.
- **Hurto con menores:** se accede al interior de un establecimiento utilizando a menores de edad. Mientras los autores mayores de edad distraen a la víctima, los menores aprovechan su menor visibilidad para acceder a zonas privadas (zona de almacén, vestuario o zona de mostrador).
- **Bolsilleros:** por lo general son grupos de mujeres habilidosas, que introducen su mano en los bolsos con el fin de apoderarse de la cartera u objetos de valor de los clientes.
- **Hurto de efectos por mujeres vistiendo faldas largas:** consiste en ocultar bajo la ropa, objetos sustraídos en el interior del establecimiento.

## EL ROBO

El robo consiste en apropiarse de una cosa mueble ajena con ánimo de lucro y utilizando fuerza en las cosas para acceder o abandonar el lugar en el que se encuentran, o violencia o intimidación sobre las personas.

### ➔ **LOS MODUS OPERANDI MÁS USUALES SON:**

- Escalamiento.
- Rompimiento de paredes, techo (rififi), suelo o fractura de puerta o ventana.
- Fractura de armarios, muebles u objetos cerrados y/o forzamiento de sus cerraduras.
- Empleo de llaves falsas.
- Inutilización de sistemas específicos de alarma o guarda para acceder al lugar donde se encuentre el objeto.



- Visita de falsos técnicos que alegan revisión rutinaria o avería de instalaciones. Los delincuentes estudiarán el establecimiento, alrededores y los sistemas de seguridad, para acceder en días posteriores inutilizando los elementos de seguridad de los accesos o por el método del butrón.

A veces esperan al menos 15 días (el tiempo máximo de custodia son 30 días) para cometer el robo o bien destruyen los discos de grabación para evitar su identificación.



### EN CASO DE VIOLENCIA O INTIMIDACIÓN SOBRE LAS PERSONAS:

- El robo con violencia se da cuando se ejerce fuerza física sobre las personas con el fin de conseguir apoderarse de un objeto que ellas poseen.
- En el robo con intimidación, el hecho se produce con amenaza de causar dolor a la persona que posee el objeto. La amenaza puede ser verbal o mediante el uso de armas u otros objetos peligrosos.

## ESTAFAS

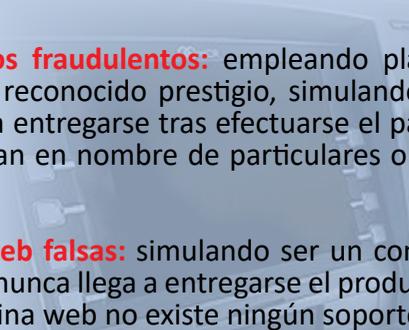
La estafa es un delito consistente en provocar un perjuicio económico o patrimonial a alguien mediante engaño y con ánimo de lucro.

Hay que mantener una actitud vigilante respecto a las estafas, rehuendo en general las ofertas de negocios fáciles.

### TIPO DE ESTAFAS MÁS USUALES:

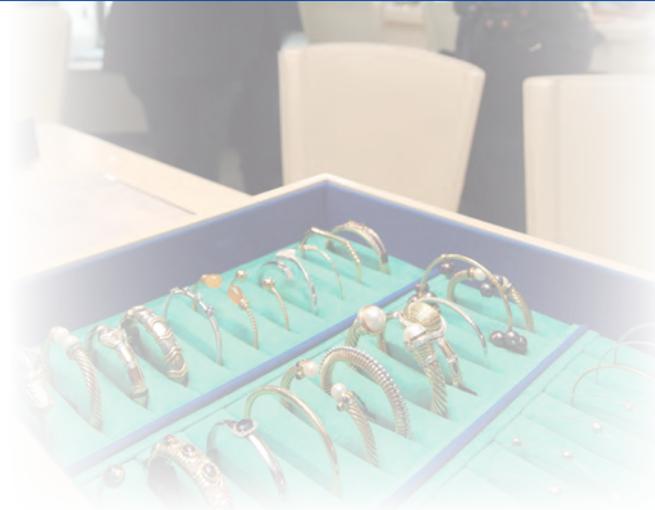
- **En el pago:** el estafador compra un objeto pagando con un billete de gran valor y engaña al comerciante para quedarse con el billete y el cambio.
- **Hay que vigilar las monedas:** las hay de países asiáticos que se parecen a los euros pero que no son de curso legal ni tienen el mismo valor.
- **Cambio de códigos de barras:** consiste en cambiar el código de barras de artículos de precio elevado por el código de barras de artículos más baratos.
- **Cajero bloqueado o manipulado:** el estafador manipula o instala una boca de cajero falsa encima de la boca original del cajero, además de instalar en muchos de los casos sistemas de video para obtener el número PIN.



- 
- 
- 
- **Phishing:** estafa a través de Internet con simulación de páginas de bancos, cajas y otras entidades financieras.
  - **Phishing telefónico:** el estafador se hace pasar por un empleado de un soporte técnico, registro de patentes, banca, telefonía, etc. solicitando una serie de datos personales y claves con el fin de verificarlas. Después de esto, el estafador tiene conocimiento de todo lo necesario para suplantar la identidad del propietario y utilizarla a su antojo.
  - **Comercio electrónico ilícito:** modalidad de estafa consistente en la venta fraudulenta de productos o servicios a través de Internet, ya sea a través de páginas web o redes sociales (modalidad en auge). Afecta generalmente a usuarios de Internet individualmente considerados.
  - **A través de la inserción de anuncios fraudulentos:** empleando plataformas de subastas o venta de segunda mano de reconocido prestigio, simulando la venta de productos o servicios que nunca llegan a entregarse tras efectuarse el pago por parte de la víctima. Dichos anuncios se insertan en nombre de particulares o de empresas dedicadas a la venta.
  - **A través de la creación de páginas web falsas:** simulando ser un comercio online cuando en realidad es un fraude, ya que nunca llega a entregarse el producto o servicio adquirido, dado que detrás de dicha página web no existe ningún soporte comercial.
  - **Estafa a través de correo electrónico comprometido:** modalidad de estafa consistente en aprovechar las actividades de compra por Internet de comercios que distribuyen a terceros países, con los que el establecimiento mantiene una relación habitual a través de e-mail. La dinámica delictiva consiste en acceder por distintos mecanismos (malware, intrusión,...) al tráfico de mensajes entre el comercio y su distribuidor. Los estafadores, haciéndose pasar por los distribuidores legítimos del comercio, inducen a este último a realizar los pagos por la compra de la mercancía a cuentas bancarias o sistemas de dinero virtual controlados por ellos.
  - **Fraude al CEO:** a través de llamadas telefónicas a las empresas y mediante técnicas de ingeniería social, los estafadores averiguan la organización y estructura de la entidad, así como los nombres del gerente y encargados de los establecimientos. Posteriormente, los estafadores realizan una nueva llamada telefónica al establecimiento en cuestión, haciéndose pasar por un alto cargo (director ejecutivo por ejemplo); quien solicita un pago relacionado con una supuesta adquisición de material informático que va a entregarse de forma inminente, creando una atmósfera de urgencia. Con la ayuda del conocimiento de la estructura y nombres averiguados previamente, y ganándose la confianza del personal de la tienda, consiguen que finalmente los empleados accedan a ingresar el dinero –saltándose los procedimientos establecidos- a través de alguna empresa de envío de dinero.

## 6 Actuación ante hechos delictivos

- Si ha sido víctima de un delito, avisar inmediatamente a la Policía Nacional llamando al 091 y esperar su llegada.
- No es recomendable acceder al interior de un establecimiento para verificar los hechos hasta que no haya llegado la Policía, dado que todavía podría encontrarse en el interior alguna persona ajena al mismo.
- No manipular los objetos que haya podido tocar el autor de los hechos, para facilitar la obtención de posibles pruebas que puedan identificar al delincuente.
- Facilitar a la Policía el mayor número de datos del suceso y del presunto autor, así como la dirección y el modo de huida empleado (vehículo, a pie, transporte público, etc.).
- Si en el momento del robo hay algún testigo, solicitarle que espere a la llegada de la Policía. En caso contrario, pedirle sus datos y un teléfono de contacto para que pueda ser localizado.
- Ante un posible delito telemático es muy importante no manipular el servidor o dispositivo que haya sido utilizado para cometerlo, de cara a no modificar las posibles evidencias electrónicas.



# 7 Formalización de las denuncias policiales

Las denuncias pueden formalizarse:

- En dependencia policial de manera presencial
- Por teléfono, marcando el 902 102 112 (para turistas extranjeros en diversos idiomas).
- Por Internet en la Oficina Virtual de Denuncias de la Policía Nacional.

<https://denuncias.policia.es/OVD/index.jsp>



## HECHOS NO DENUNCIABLES POR INTERNET A TRAVÉS DE LA OFICINA VIRTUAL DE DENUNCIAS DE LA POLICÍA NACIONAL

- Si el hecho que pretende denunciar se ha producido con VIOLENCIA FÍSICA O INTIMIDACIÓN en las personas, la denuncia solo se puede presentar en dependencias policiales, ya que ello requiere la cumplimentación in situ de ciertos trámites adicionales.
- Si el autor/es del hecho puede/n ser identificado/s o reconocido/s físicamente o si tiene/n constancia de la existencia de testigos que pudieran haber presenciado el delito.
- Si ha habido ya intervención policial en el lugar de los hechos (presencia de una dotación policial que haya acudido en su auxilio) o el delito se está cometiendo en ese momento, debe comunicarlo de inmediato a través del teléfono 091.
- No se podrá realizar la denuncia por este medio en los casos en que, aun siendo un hecho denunciante a través de Internet, la persona que lo sufre (víctima del hecho) sea menor de edad, padezca alguna minusvalía de carácter psíquico o demencia por razón de su edad o enfermedad.
- Tampoco aquellos hechos de naturaleza violenta o sexual, por requerir un tratamiento singularizado en comisaría y conllevar una atención directa, inmediata, especializada y personalizada a la víctima.
- Determinados delitos tecnológicos. En caso de duda puede ponerse en contacto con los servicios especializados de investigación de la Policía Nacional, a través de la web [www.policia.es](http://www.policia.es) (apartado de colaboración ciudadana).



Ministerio de Industria, Comercio y Turismo

Depósito Legal: M-32737-2019

NIPO: 112-19-054-1

e-NIPO: 112-19-055-7

Ministerio del Interior

NIPO: 126-19-129-4

e-NIPO: 126-19-130-7



Confederación Española de Comercio



Confederación Española de Comercio



Confederación Española de Comercio



Confederación Española de Comercio



El fondo de la portada corresponde a la Plaza del Obradoiro en Santiago de Compostela en la que se encuentra la Asociación de Comerciantes y Empresarios "Compostela Monumental", asociación galardonada en 2018 por la Secretaría de Estado de Comercio con el "Premio Nacional a Centros Comerciales Abiertos".



Confederación Española de Comercio