



**CONSUMERS
INTERNATIONAL**

AUNANDO ESFUERZOS
PARA EL CAMBIO

PROTEGIENDO A LOS CONSUMIDORES CONTRA LAS ESTAFAS EN LINEA

Agenda de Acción Global

LLAMADO A LA ACCIÓN

Las estafas en línea están aumentando rápidamente en escala, sofisticación e impacto, poniendo en riesgo a millones de personas todos los días. En 2019, advertimos que era necesaria una acción coordinada para prevenir una crisis de estafas en línea.¹ Si bien ha habido adelantos, los esfuerzos siguen siendo fragmentados, y muchas regiones luchan por modernizar las normas y fortalecer su aplicación.

Sin una acción urgente y colaborativa, las consecuencias para los consumidores y los mercados serán graves. Es por eso que hacemos un llamado a la comunidad internacional para que se una a nuestra **Agenda de Acción Global**, un conjunto de principios fundamentales y una lista de verificación de acciones de política que juntos fortalecerán la protección del consumidor, protegerán las economías y mejorarán la confianza en los sistemas digitales.

Soluciones globales son vitales, pero solo pueden ser exitosas si cada nación hace su parte. La construcción de bases nacionales sólidas - estrategias, normas e infraestructura - es el primer paso esencial. Los miembros de Consumers International instan a los gobiernos - legisladores, ministerios, reguladores y organismos encargados de hacer cumplir la ley - a tomar la iniciativa.



¹ Consumers International, 'Estafas en las redes sociales: comprender la experiencia del consumidor para crear un mundo digital más seguro' 2019 - <https://www.consumersinternational.org/media/604472/social-media-scams-final-245.pdf>

POR QUÉ ES URGENTE ACTUAR

LA AMENAZA CRECIENTE DE LAS ESTAFAS EN LÍNEA

Los estafadores en línea no irrumpen en los sistemas; ellos manipulan a las personas para que autoricen los pagos ellos mismos. La tecnología digital lo ha hecho más fácil que nunca:

- **Alcance:** Desde individuos solitarios hasta redes criminales globales, los estafadores explotan los canales digitales, tales como redes sociales, mercados, correo electrónico y aplicaciones de mensajería, para llegar a billones de posibles víctimas.
- **Realismo:** Las tácticas de estafa son cada vez más sofisticadas. Herramientas de inteligencia artificial tales como deepfakes, clones de voz e identificaciones sintéticas permiten a los criminales hacerse pasar por organizaciones tales como agencias gubernamentales, bancos o minoristas, o incluso por seres queridos, aplicando presión psicológica para empujar a las personas a actuar rápidamente.

El resultado es que las estafas en línea ahora se propagan más rápido y parecen más convincentes, lo que hace que sea mucho más difícil para los consumidores saber en quién confiar.

EL IMPACTO HUMANO

Cualquiera puede ser una víctima potencial, aunque algunos grupos, tales como los niños u otras personas en circunstancias vulnerables, pueden estar en mayor riesgo de sufrir daños. En 2023, 78% de los consumidores de todo el mundo se encontraron con al menos un intento de estafa y uno de cada cuatro perdió dinero.²

Las consecuencias pueden ser devastadoras, puesto que las personas pierden sus hogares o los ahorros de toda su vida. En 2024, las pérdidas de los consumidores mundiales alcanzaron los 1,03 billones de dólares, y se cree que la cifra real es mucho mayor, ya que el 93% de las estafas no se denuncian. Aún cuando las víctimas hablan, solo el 4% recupera su dinero.³

El daño no es solo económico. A menudo, las víctimas experimentan estrés, vergüenza, culpa y graves impactos en su salud mental. Muchos pierden la confianza en la vida digital o se retiran por completo, arriesgándose a la exclusión digital. Cuando los consumidores pierden la confianza en las plataformas en línea o en sistemas de pago, las empresas enfrentan pérdidas financieras y daños a la reputación, costos que pueden extenderse en cascada a economías nacionales y globales.

² Alianza global anti-estafas (GASA), 'Estado global de las estafas 2023'

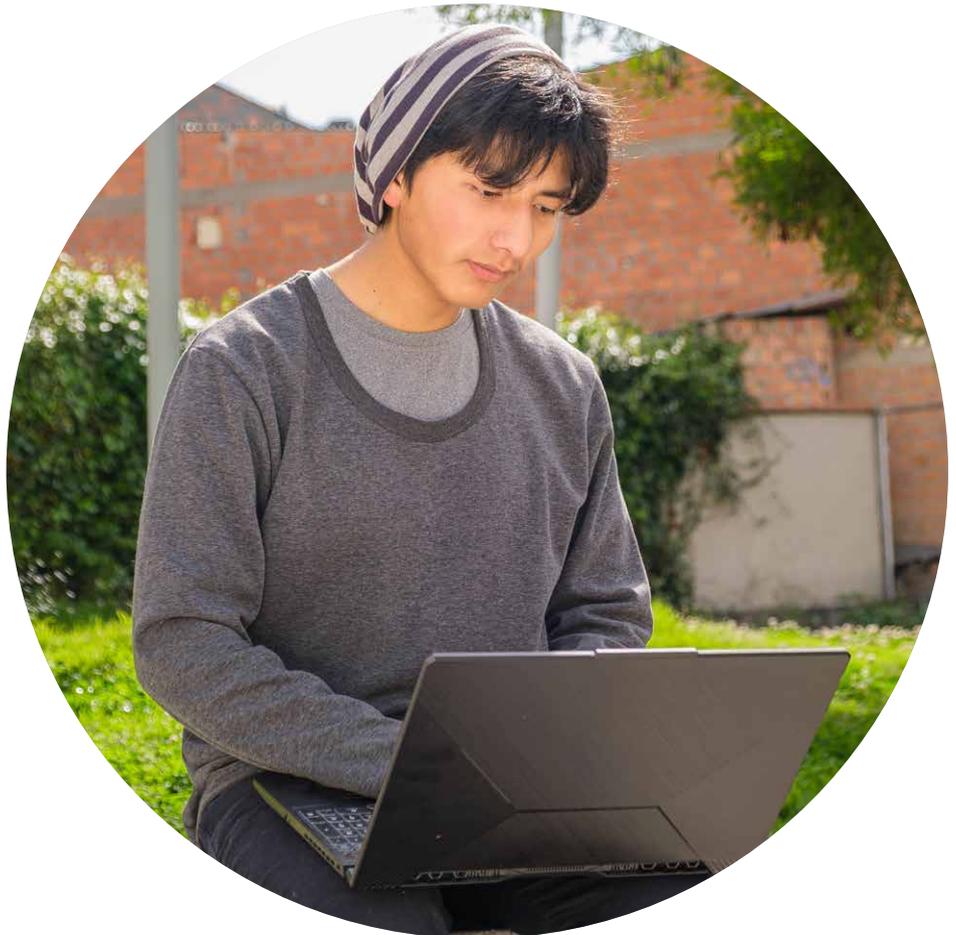
³ Alianza global anti-estafas (GASA), 'Estado global de las estafas 2024', (países muestran alguna variación)

PROTEGIENDO LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN LÍNEA

Las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor⁴ indican que los consumidores tienen derecho a seguridad, información, inclusión y compensación al interactuar con organizaciones, ya sea fuera de línea o en línea. Sin embargo, en entornos digitales, reglas débiles, servicios remotos y empresas poderosas pueden poner a las personas en desventaja.⁵

Para lograr un impacto positivo, las medidas para abordar las estafas en línea deben reconocer las experiencias reales de los consumidores y mejorar la protección a lo largo del ciclo de vida de la estafa. Por ejemplo, los consumidores tienen derecho a esperar:

- una protección efectiva contra las estafas
- información clara y herramientas prácticas de protección
- acciones rápidas para reducir el daño cuando ocurren estafas
- compensación rápida y justa cuando experimentan perjuicios



4 Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor (UNGCP) - <https://unctad.org/topic/competition-and-consumer-protection/un-guidelines-for-consumer-protection>

5 https://www.oecd.org/en/publications/consumer-vulnerability-in-the-digital-age_4d013cc5-en.html

UNA AGENDA DE ACCIÓN GLOBAL

PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

Proteger a los consumidores en este panorama rápidamente cambiante requiere de esfuerzos globales armonizados, respaldados por una fuerte acción nacional. Los gobiernos deben crear estrategias, infraestructura y asociaciones que apoyen soluciones transfronterizas efectivas. Los siguientes tres principios fundamentales proporcionan la base para un enfoque nacional robusto y consistente:

- 1. Construir y fortalecer marcos nacionales anti-estafas**
- 2. Unir a los interesados para una protección coordinada**
- 3. Impulsar la cooperación global para proteger a los consumidores**

1. CONSTRUIR Y FORTALECER MARCOS NACIONALES ANTI-ESTAFAS

¿POR QUÉ?

El liderazgo gubernamental es esencial para establecer la dirección, coordinar la acción e impulsar mejoras. Cada país necesita una estrategia anti-estafas clara que refleje sus propias circunstancias, pero que vaya en línea con las mejores prácticas y estándares globales.

¿CÓMO?

- ✓ Creando una estrategia nacional que defina objetivos y establezca una hoja de ruta para abordar las estafas en línea. Incluir objetivos anuales, paneles públicos e informes de progreso transparentes.
- ✓ Asignando recursos suficientes a las agencias relevantes para permitir la operación.
- ✓ Estableciendo una autoridad nacional anti-estafas para supervisar la respuesta, con poderes para coordinar departamentos gubernamentales relevantes, fuerzas del orden, reguladores y agencias de consumidores.
- ✓ Asegurándose que la legislación nacional incluya normas y responsabilidades claras para las partes interesadas clave (*ver el 'Glosario' en la página 11*).

2. UNIR A LOS INTERESADOS PARA UNA PROTECCIÓN COORDINADA

¿POR QUÉ?

Los consumidores tienen vidas complejas, interactuando con múltiples organizaciones en todos los sectores todos los días. Todos los interesados relevantes en el ecosistema digital deben hacer su parte, trabajando juntos para abordar las estafas, mejorar las prácticas y brindar protección efectiva.

¿CÓMO?

- ✓ Creando un Grupo de Trabajo Nacional para reunir a las partes interesadas, compartir ideas y dar forma a la estrategia.
- ✓ Manteniendo una comunicación enfocada y valiosa, ofreciendo oportunidades regulares para participar.

3. IMPULSAR LA COOPERACIÓN GLOBAL PARA PROTEGER A LOS CONSUMIDORES

¿POR QUÉ?

Las estafas en línea se propagan rápidamente a través de las fronteras,⁶ por lo tanto, es vital que las estrategias nacionales se conecten con sistemas globales más amplios para proteger a las personas dondequiera que vivan. Crear socios internacionales es clave para una respuesta mundial sólida y coordinada.

¿CÓMO?

- ✓ Trabajando con otras naciones para compartir el aprendizaje y construir sistemas efectivos para intercambio de datos, cumplimiento de la ley y cooperación transfronteriza.
- ✓ Apoyando el desarrollo y adopción de normas internacionales que ayuden a prevenir las estafas, mediante la colaboración con la Organización Internacional de Normalización (ISO) y la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC).⁷
- ✓ Colaborando con organismos intergubernamentales de política y aplicación de la ley, tales como las Naciones Unidas, la OCDE, la INTERPOL y la ICPEN, para reforzar los esfuerzos mundiales para prevenir, detectar y responder a las estafas en línea.⁸

6 Por ejemplo, la estafa criptográfica OneCoin 2014-2019, donde inversores de Europa, Asia, África y América perdieron miles de millones.

7 International standards related to managing risks across digital systems include: information security (ISO/IEC 27001, 27002), privacy and data protection (ISO/IEC 27701), and digital identity and verification (ISO/IEC 24760, 29115, 18013-5). Further information: www.iso.org and www.iec.ch.

8 Informe Aplicación de la protección al consumidor en un mercado digital global (2018) de la OCDE: https://www.oecd.org/en/publications/consumer-protection-enforcement-in-a-global-digital-marketplace_f041eead-en.html

LISTA DE ACCIÓN

Cada país experimenta las estafas de forma diferente y enfrenta sus propios desafíos. Aunque no existe una solución única, todos los gobiernos pueden tomar medidas prácticas para proteger a sus ciudadanos y contribuir a una respuesta global más fuerte y coordinada. Nuestra lista de verificación establece acciones prioritarias bajo cuatro pilares para ayudar a los gobiernos a:

- Comparar medidas existentes e identificar brechas
- Enfocarse en los canales y sistemas explotados por estafadores en línea
- Fortalecer socios transectoriales
- Contribuir significativamente a una cooperación global



PREVENIR E INTERRUPIR

Lo que dicen los consumidores:

“Las estafas están por todas partes – anuncios, correos electrónicos, mensajes – me parece imposible lidiar con esto solo”

Objetivo:

Detener las estafas antes de que lleguen a los consumidores

- ✓ **Comunicaciones y datos seguros:** Garantizar una regulación estricta para canales de comunicación seguros (correo electrónico, SMS y otras notificaciones digitales) y un manejo robusto de datos (ciberseguridad) para proteger la privacidad e información personal de los consumidores.
- ✓ **Responsabilidad de la plataforma:** Asegurarse de que las leyes exijan a las plataformas en línea prevenir contenido fraudulento en sus entornos – verificando usuarios y anunciantes, y aprobando previamente los listados – y eliminando rápidamente contenido fraudulento si aparece. Las plataformas deben ser transparentes sobre las medidas que están tomando y colaborar para frenar las estafas multiplataforma.
- ✓ **Sistemas de pago seguros:** Trabajar con proveedores de servicios de pago y negocios en línea para implementar protecciones tales como autenticación multifactorial, claves de acceso y exigir revisiones periódicas del sistema.
- ✓ **Disrupción global:** Compartir inteligencia a través de fronteras para dismantelar redes de estafas, licenciar y auditar centros de mensajería masiva, y establecer canales conjuntos de dismantelamiento para la eliminación de infraestructuras de estafa transnacionales.



EMPODERAR Y DEFENDER

Lo que dicen los consumidores:

“No sé cómo protegerme de las estafas ni dónde conseguir información confiable”

Objetivo:

Proveer a los consumidores con el conocimiento y herramientas para identificar y resistir estafas

- ✓ **Campañas educativas:** Realizar campañas oportunas y accesibles, respaldadas por recursos interactivos, que incrementen la conciencia sobre cómo identificar y protegerse contra las estafas actuales. Dirigir la divulgación a grupos de alto riesgo (tales como personas mayores y adultos jóvenes) reduciendo a la vez el estigma y fomentando la denuncia.
- ✓ **Guía única:** Ofrecer un portal nacional al consumidor con consejos claros y consistentes sobre estafas, vinculado entre sectores, plataformas en línea y empresas.
- ✓ **Certificación:** Desarrollar esquemas por sector (tales como servicios financieros, comercio minorista, telecomunicaciones) que verifiquen la autenticidad de empresas y proveedores. Estos deben ser fáciles de usar, ayudando a los consumidores a tomar decisiones informadas y mejorando la confianza.
- ✓ **Fricción en el pago:** Trabajar con proveedores de servicios de pago para crear protecciones que den a las personas tiempo, información y opciones antes de completar una transacción. Por ejemplo, cheques de confirmación del beneficiario y advertencias en tiempo real sobre actividades sospechosas.
- ✓ **Mensajería global:** Comparte inteligencia de estafas a nivel internacional, a modo que nuevas amenazas detectadas en una región — tales como el apoyo de celebridades a una criptomoneda falsa — desencadenen alertas globales rápidas.



INFORMAR Y ACTUAR

Lo que dicen los consumidores:

“No sé dónde denunciar una estafa, ni si hará alguna diferencia”

Objetivo:

Actuar rápidamente cuando se denuncien estafas para limitar los daños al consumidor

- ✓ **Informes únicos:** Proporcionar un portal nacional único para que los consumidores puedan denunciar estafas – integrado en navegadores, plataformas en línea y proveedores de comunicación digital – que se conecte con una base de datos nacional de estafas.
 - ✓ **Respuesta en tiempo real:** Establecer un centro de inteligencia interinstitucional sobre estafas 24/7 que recopile información de todos los sectores y conecte a los interesados relevantes para tomar medidas rápidas y adecuadas.
 - ✓ **Compartición de datos:** Establecer marcos legales claros que permitan a las empresas compartir datos relevantes de forma segura con gobiernos, fuerzas del orden y socios confiables para ayudar a proteger a los consumidores.
 - ✓ **Investigaciones sin demora:** Asegurarse de que los informes de consumidores provoquen comprobaciones, congelaciones o investigaciones instantáneas, según corresponda.
- ✓ **Aplicación transfronteriza:** Lograr acuerdos internacionales para investigaciones conjuntas, supresiones y acciones de aplicación de la ley.



RECUPERAR Y DESALENTAR

Lo que dicen los consumidores:

"No sé quién es responsable y tengo poca confianza de recuperar mi dinero"

Objetivo:

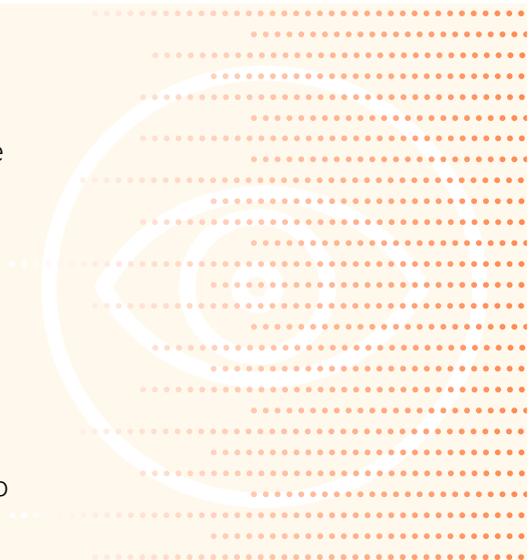
Apoyar a las víctimas, recuperar pérdidas y responsabilizar a los responsables

- ✓ **Compensación a los consumidores:** Comunicar claramente derechos y responsabilidades y proporcionar canales accesibles para presentar quejas. Garantizar una resolución rápida mediante esquemas obligatorios de compensación que asignen la responsabilidad a quienes estén mejor posicionados para gestionar los riesgos de fraude dentro del ecosistema digital. Por ejemplo: compañías de telecomunicaciones, plataformas en línea y proveedores de servicios de pago.
 - ✓ **Apoyo al consumidor:** Proporcionar acceso a ayuda especializada, tal como asesoramiento financiero, apoyo en salud mental u otros servicios de recuperación.
 - ✓ **Responsabilidad:** Garantizar la transparencia de la información sobre cumplimiento, aplicar sanciones cuando las organizaciones no protejan a los consumidores y desarrollar mecanismos para una aplicación coordinada a través de fronteras.
- ✓ **Recuperación global:** Armonizar las categorías de estafas y establecer acuerdos recíprocos para retirar o congelar fondos a través de fronteras.

UNA MIRADA AL FUTURO

Al integrar los principios fundamentales en todas las áreas de política y práctica, y trabajar con nuestra lista de verificación, los gobiernos pueden hacer una contribución significativa para reducir la escala e impacto de las estafas en línea alrededor del mundo.

La implementación exitosa y coordinada de estas medidas a nivel nacional amplificará el impacto global – fortaleciendo la protección del consumidor, protegiendo las economías y reforzando la confianza en los sistemas digitales, permitiendo a las personas navegar sus vidas digitales con confianza.



GLOSARIO

Estafas en línea

Las estafas en línea son un tipo de fraude en el que los delincuentes utilizan canales digitales (tales como páginas web, aplicaciones, redes sociales, correo electrónico, mensajería, teléfono/SMS) para manipular o engañar a personas y que autoricen pagos, de buena fe, a un destinatario que razonablemente se cree que es un beneficiario legítimo.

Principales partes interesadas

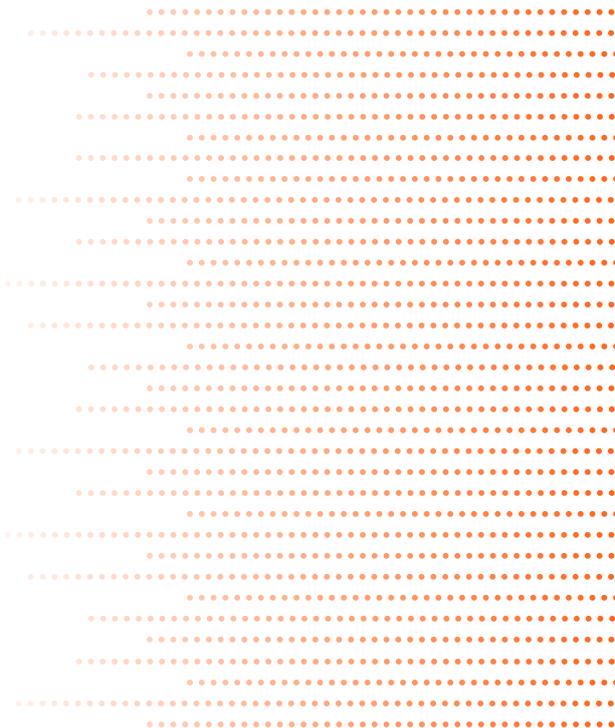
Los actores relevantes en el ecosistema digital pueden incluir agencias gubernamentales, reguladores, fuerzas del orden, organizaciones de consumidores e industria, tales como empresas de telecomunicaciones, plataformas en línea y proveedores de servicios de pago.

Plataformas en línea

Intermediarios digitales multidireccionales que permiten interacciones entre grupos de usuarios (productores/consumidores). Diferentes tipos de plataformas online incluyen las redes sociales y el intercambio de contenidos, mercados en línea, comunicaciones y mensajería.

Proveedor de servicios de pago (PSP)

Una empresa externa que actúa como intermediaria entre consumidores y comerciantes, permitiendo pagos electrónicos. Por ejemplo, tarjetas de crédito/débito, transferencias bancarias, billeteras digitales.



SIGNATARIOS

La Coalición de Consumidores para Detener las Estafas se creó en el [Congreso Global de Consumers International de 2023](#). Dirigida por Consumers International, comprende 40 organizaciones de consumidores, empresas y autoridades de protección al consumidor.

La Agenda de Acción Global cuenta con el respaldo de las siguientes organizaciones:



Acción del Consumidor (Argentina)



**Alliance of Digital Finance
and Fintech Associations**

*Alliance des Associations
de Finance Numérique et inTech*



Benin Santé et Survie des Consommateurs



CHOICE (Australie)



Consumentenbond (Pays-Bas)



Conseil des Consommateurs des Fidji



*Conseil des Consommateurs
du Zimbabwe*



*Centre d'Education et de Recherche
des Consommateurs (Inde)*



Consumer NZ (Nouvelle-Zélande)



Consumer Reports (États-Unis)



Consumer VOICE (Indie)



Association des Consommateurs de Singapour



Conseil des Consommateurs du Canada



Consumers Corée du Sud



Organisation de Consommateurs de Macedoine



ERA Consumer Malaysia (Association pour la Recherche et l'Éducation des Consommateurs)



Fédération des Associations de Consommateurs de Malaisie



Instituto Brasileiro de Consumidores e Titulares de Dados (Brazil)



Myanmar Consumers Union



Fédération nationale des Associations de Consommateurs de Côte d'Ivoire



Siphosethu Consumers for Development Cooperative Ltd (Afrique du Sud)

Fédération des Associations de Consommateurs de Côte d'Ivoire (National Federation of Consumer Associations of Ivory Coast)



Société Soudanaise de Protection des Consommateurs



Tec-Check Digital Consumers Organization (Mexico)



Which? (Royaume-Uni)



Yemen Association for Consumer Protection (YACP)

Association pour la Protection des Consommateurs du Yémen

RECONOCIMIENTOS

Este documento fue desarrollado por Consumers International con la orientación y aportaciones de un Grupo de Trabajo multi-interesados, integrado por miembros de la Coalición de Consumidores para Detener las Estafas. Las organizaciones participantes son enumeradas a continuación.

Agradecemos a todos los colaboradores por sus valiosas perspectivas y comentarios, señalando que las recomendaciones aquí presentadas no reflejan necesariamente las opiniones individuales de todas las organizaciones que forman parte del Grupo de Trabajo.

ORGANISATION	COUNTRY
Accion del Consumidor (ADELCO)	Argentine
Amazon.com, Inc.	Global
Brazilian Institute of Consumer Protection (IDEC – Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor)	Brasil
Consumer Council of Fiji	Fiji
Consumer VOICE	India
Consumers Council of Canada	Canadá
Protection and Consumer Protection Foundation of the State of São Paulo (PROCON SP – Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo)	Brasil
Myanmar Consumers Unions	Myanmar
PayPal, Inc.	Global
Smart Consumer Institute	Eslovaquia
Tec-Check Mexico	México
Visa, Inc.	Global