Confederación Española de Comercio

COMERCIO INTERIOR

GUÍA COMERCIO SEGURO

GOBIERNO DE ESPAÑA | MINISTERIO DEL INTERIOR | MINISTERIO DE ECONOMÍA Y COMPETITIVIDAD

Policía Nacional

Índice

1. Presentación. 3

2. Cuestionario de evaluación de la seguridad del establecimiento comercial. 4

3. Medidas de seguridad. 5

3.1. Medidas de seguridad del establecimiento comercial. 5
3.2. Medidas de seguridad en la distribución de productos. 8
3.3. Medidas de seguridad de los productos comercializados. 9
3.4. Medidas de seguridad en el desarrollo de la actividad comercial. 9
3.5. Medidas de seguridad de la gestión de fondos y sistemas de pago. 11
3.6. Medidas de seguridad en el comercio electrónico. 14

4. Actuación ante un presunto delincuente. 15

5. Formas delictivas más comunes. 16

6. Actuación ante hechos delictivos. 20

7. Formalización de las denuncias policiales. 21

8. Normativa básica sobre seguridad privada. 23

COMERCIO

1 Presentación

El comercio es un sector estratégico de una importante transcendencia económica, ya que supone el 12% del Producto Interior Bruto total de la economía española, representando el comercio minorista el 5,3% de ese total. La importancia del comercio minorista es aún mayor en su participación en el empleo, ya que el número de ocupados en el primer trimestre de 2013 se acerca a los dos millones de personas, el 10,9% del total de ocupados de la economía española.

El Plan Integral de Apoyo a la Competitividad del Comercio Minorista en España 2013, impulsado por la Secretaría de Estado de Comercio a través de la Dirección General de Comercio Interior, tiene como objetivo principal dotar al comercio minorista, de forma integral y coordinada, de un conjunto de medidas de apoyo y fomento que establezcan las bases adecuadas para un crecimiento competitivo y equilibrado en un marco de coordinación institucional.

Entre esas medidas se han incluido aquellas dirigidas a mejorar las condiciones de seguridad de los establecimientos y de los productos, ofreciendo información y asistencia al sector sobre las precauciones y prevenciones que se deben adoptar para mejorar la seguridad de las áreas comerciales.

Por otro lado, el Plan Estratégico del Cuerpo Nacional de Policía 2013 – 2016, destaca la protección de la economía como uno de los aspectos esenciales de la seguridad, lo que implica proteger el sistema financiero español, así como garantizar la seguridad en el comercio frente a la amenaza que representa la delincuencia.

Para avanzar en esta estrategia la Dirección General de la Policía ha puesto en marcha el "Plan Comercio Seguro", un Plan destinado a mejorar la seguridad del sector comercial español desde la corresponsabilidad de todas las instituciones públicas y privadas implicadas. El "Plan Comercio Seguro" perfecciona los planes y acciones emprendidas e impulsa nuevas medidas para proporcionar un entorno más seguro a los comerciantes.

La Guía Comercio Seguro, elaborada conjuntamente por la Dirección General de la Policía, la Dirección General de Comercio Interior y con la colaboración de la Confederación Española de Comercio, ayudará al comerciante a aumentar la seguridad de su establecimiento y a incrementar la calidad del servicio que prestan a sus clientes. Confianza y seguridad son factores decisivos para un comercio más competitivo y más dinámico. Trabajando juntos podemos conseguirlo.

Jaime García-Legaz Ponce
Secretario de Estado de Comercio

Ignacio Cosidó Gutiérrez
Director General de la Policía

2 Cuestionario de evaluación de la seguridad del establecimiento comercial

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

- ¿De qué medidas de seguridad dispongo actualmente en mi establecimiento?
- ¿Son las medidas de seguridad apropiadas para un posible problema de seguridad?
- ¿Son las medidas de seguridad adecuadas a mi tipo de establecimiento?
- Al diseñar o rediseñar el comercio ¿hemos tenido en cuenta posibles medidas de seguridad?
- ¿Hay que actualizarlas o añadir nuevas?
- ¿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?
- ¿Tengo un seguro contratado que cubra incidentes relacionados con la seguridad del establecimiento?
- En caso de robo, ¿tengo claro cómo actuar ante un delincuente?
- ¿Dónde guardo la recaudación en la tienda? ¿Es un lugar suficientemente seguro?
- ¿Conozco alguna página web donde recoger información actualizada sobre consejos de seguridad en el ámbito del comercio?

DEBE RESPONDER DE FORMA ADECUADA A TODAS ESTAS CUESTIONES

3 Medidas de Seguridad

Es recomendable no esperar a sufrir un robo para adoptar medidas de seguridad. Sin embargo, 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 lógicas.

3.1. Medidas de seguridad del establecimiento comercial

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

Resulta necesario llevar a cabo un estudio para identificar las medidas de seguridad aconsejables y para delimitar el área de seguridad, objeto de protección, identificando lo 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, se debe 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.

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 encima de los detectores, difícil de detectar a simple vista. Esto hace que los detectores 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 se debe avisar a los agentes de seguridad.

Toda medida que implique pérdida de tiempo para el delincuente significa un aumento de la posibilidad de detección y de respuesta adecuada ante el delito.

HAY QUE TENER EN CUENTA LOS SIGUIENTES CONSEJOS:

- Un técnico en seguridad puede diseñar un proyecto de instalación o mejora del sistema adaptado a las necesidades y características de su establecimiento.
- La señalización adecuada mediante rótulos, tanto en accesos como en el interior del establecimiento, de la existencia de medidas de seguridad instaladas.
- La instalación de un sistema de alarma sonora adecuado al establecimiento y conectado a una central receptora de alarmas con una línea telefónica protegida, no visible y separada del resto de líneas.
- La instalación de un sistema de video vigilancia proporcional al establecimiento, con cámaras visibles (disuasorias) o camufladas, con grabación de imágenes. Se deben conservar estas imágenes durante un período razonable de tiempo.

Es preciso tener en cuenta que:

- Las cámaras deben enfocar al acceso del establecimiento y al lugar donde se encuentra la caja registradora.
- La grabación de las imágenes debe hacerse 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.
- No se debe informar a personas desconocidas sobre los sistemas de seguridad adoptados en el establecimiento. Asimismo, es necesario que los empleados del establecimiento 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.

- Se ha de valorar la posibilidad de contratar un servicio de vigilantes de seguridad. Se debe designar algún empleado de confianza para que se responsabilice del sistema de seguridad y su mantenimiento.
- Si es posible, es aconsejable instalar un timbre y un sistema de control de apertura de la puerta de acceso al establecimiento, ya sea un llamador o un sistema de apertura remota.
- Considere el refuerzo de espacios comunes (vestíbulos, escaleras, etc.) o elementos de separación, como techos, suelos y tabiques, si su local está situado en contigüidad con otros edificios.
- Adopte las medidas de seguridad físicas y/o electrónicas que crea necesarias para su establecimiento a fin de proteger los escaparates (pilones antialunizaje, cristales reforzados o de seguridad, detectores de vibraciones, etc.). Las vitrinas y expositores del establecimiento deben estar cerrados con llave. La llave no debe dejarse puesta en la cerradura.
- También puede ser conveniente instalar rejas y/o persianas antipalanca y anticorte en puertas, ventanas y otros accesos del establecimiento (respiraderos, tragaluces, etc.).
- Es necesario instalar cerraduras de seguridad en puertas, ventanas y otros accesos al establecimiento y reforzar los marcos y las bisagras.
- Es conveniente combinar varios tipos de sistemas o medidas de seguridad.
- En caso de pérdida de llaves, cambie la cerradura inmediatamente. Haga lo mismo con los mandos a distancia que abren la persiana, desactivan la alarma, etc.
- Hay que tener en cuenta que los andamios de las obras pueden facilitar el acceso a los establecimientos.
- Una iluminación adecuada da seguridad en los accesos, en el exterior y en las zonas que deben protegerse más.
- Establezca un código de comunicación de palabras clave entre los trabajadores del establecimiento para comunicarse cualquier incidente, por ejemplo en caso de robo.

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 abiertas las 24 horas y donde el conductor sea conocido por su personal. Debe potenciarse el establecimiento de medidas de seguridad en estas áreas y la instalación de CCTV.
- Si se coincide con otros transportistas, aparcar parte trasera con parte trasera, de manera que se impida la apertura de las zonas de carga.
- Colocar cierres especiales de alta seguridad en los vehículos que ofrezcan gran resistencia a la fractura o manipulación indebida.
- Instalar equipos apropiados de alarma dotados de videovigilancia y tecnología de localización de GPS. Este sistema mejora el proceso de recuperación del vehículo y sirve de elemento disuasivo a los delincuentes.
- Considere la posibilidad de contratar vigilantes de seguridad durante las operaciones de carga y descarga.
- Dotar de sistemas de vigilancia CCTV al recinto de recepción de las mercancías.
- Estar atento a vehículos desconocidos estacionados en las inmediaciones de la zona de carga y descarga.
- Prestar especial atención a personas con cámaras fotográficas o de video en las cercanías de las instalaciones mencionadas.
- No permitir el acceso a las instalaciones de carga y descarga a personal no autorizado.
- No comparta información, con respecto a la carga o las operaciones realizadas con la misma, con nadie ajeno a su empresa.

3.3. Medidas de seguridad de los productos comercializados

En relación con los productos o mercancías del establecimiento hay que tener en cuenta que:

- Es recomendable instalar sistemas de protección mecánicos o electrónicos en los artículos que están en venta.
- Los objetos pequeños, pero de valor económico elevado, deben exhibirse dentro de escaparates o vitrinas cerradas con llave y ésta 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, átelos con un cable de acero o similar a la mesa o expositor.
- Evite concentrar objetos de gran valor en una misma zona y manténgalos fuera del alcance del público. Tampoco los sitúe cerca de los accesos al establecimiento.
- A veces la distribución de los artículos según estrategias de merchandising no coincide con la distribución según estrategias de seguridad. Habría que encontrar un equilibrio entre ambos aspectos.

3.4. Medidas de seguridad en el desarrollo de la actividad comercial

Las medidas a tener en cuenta son:

- Observe si hay personas que permanecen en actitud vigilante, sospechosa o que toman nota de sus movimientos. Haga lo mismo con personas que entren en su comercio curioseando, haciendo preguntas y sin muchas intenciones de comprar.

- Desconfíe 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 en áreas metropolitanas.
- También debe estar alerta cuando entren en el establecimiento grupos numerosos. Éstos pueden actuar de forma coordinada para cometer delitos. Iguamente, preste especial atención cuando el establecimiento se encuentre lleno de clientes, ya que los delincuentes aprovechan esta situación para cometer hurtos.
- No acumule dinero en las cajas registradoras. Fije una cantidad y vaya retirando el exceso reservando lo necesario para garantizar el cambio. Deposite el dinero en un lugar seguro, caja fuerte o similar. Haga lo mismo con objetos de valor que tenga que dejar en el interior del establecimiento.
- Cuando retire dinero de la caja registradora, cierre la puerta de acceso al establecimiento. Realice esta acción en diferentes horas de manera aleatoria.
- No espere a cerrar la caja a última hora, antes del cierre del establecimiento. Es conveniente hacerlo acompañado y en un lugar donde el público no pueda verlo.
- Asegúrese de que no ha quedado nadie ajeno al establecimiento en su interior (lavabos, almacén, oficina, etc.) antes de cerrarlo, tanto al mediodía como por la noche.
- Si ha sido víctima de un delito o de un intento de delito, por ejemplo una estafa, avise a los agentes de seguridad y a los comerciantes de los alrededores, asociación, gremio, etc. para que estén precavidos. De esta manera se producirá una reacción inmediata y se podrán evitar hechos ilícitos similares a otros comerciantes.

COMERCIO SEGURO

3.5. Medidas de seguridad en la gestión de fondos y sistemas de pago

- **Tarjetas de crédito y débito**

- Hay que controlar rigurosamente las ventas con tarjetas, para evitar el uso de tarjetas sustraídas o duplicadas.
- Recuerde que las tarjetas son de uso personal e intransferible.
- Hay que sospechar de personas con un aspecto físico que nos pueda hacer pensar en un intento de camuflar su imagen. Estas personas conocen la existencia de sistemas de seguridad con cámaras e intentan evitar su identificación.
- Se debe desconfiar de las compras compulsivas o muy abundantes donde sólo se prima el valor de los objetos y no sus características, así como de las compras importantes en días sucesivos.

¿Qué debe hacerse cuando el pago se realiza con tarjeta?

- Asegúrese de que la tarjeta no haya caducado y que esté firmada por su titular. Desconfíe si detecta manipulaciones en la zona de la firma.
- El titular está obligado a identificarse.
- Debe pedirse al comprador que extraiga el documento acreditativo de la cartera, tarjetero o monedero para poder hacer la comprobación con el documento en la mano, de manera correcta y sin dudas.
- Debe comprobar siempre la fotografía, la firma y la identidad del titular con el DNI, carné de conducir o pasaporte y compararlos con la persona que facilita la documentación.
- En caso de que una tarjeta ya comprobada no permita realizar la operación de la compra, el comprador puede facilitar otra. Entonces habrá que volver a comprobar los datos.

¿Qué debe hacerse si se duda de la legalidad de la tarjeta?

- En caso de duda sobre la legalidad de la tarjeta, no efectúe la operación y, si es posible, avise discretamente al servicio de seguridad o a los agentes 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 los billetes de euro (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. El mayor número de billetes falsos corresponde a los de 50 €.

¿Qué se debe hacer si se sospecha que el billete es falso?

- Si cree que un billete es falso, no lo acepte, reténgalo y avise a los servicios de seguridad (seguridad privada o policía). Evite en cualquier caso el enfrentamiento con la persona, evitando riesgos y discusiones, informando de que el billete aparentemente podría ser falso y que puede haber sido víctima de una estafa.
- En caso de que la persona quiera irse del establecimiento sin esperar la llegada de los servicios de seguridad, 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 LAS FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD.

¿Qué debe 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, presentado una denuncia y entregándolo en comisaría. De esta forma, la unidad de falsificación de moneda de las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado, encargada de perseguir estos delitos, tendrá conocimiento de ello.
- En ningún caso debe desprenderse del billete intentando pagar con él, ya que, en función del valor del billete, podría incurrir en un delito (si excede de 400 €) o falta penal (si es igual o no excede de 400 €).

- **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.

También es conveniente no realizarlos siempre el mismo día a la misma hora, por ejemplo todos los jueves a las 13 h. Hay que evitar rutinas y debe ir variando para que los delincuentes no dispongan de pautas a seguir para cometer el delito.

No lleve el dinero en bolsas de mano o bandoleras colgadas del hombro. Llévelos en bolsillos interiores de la ropa. De esta manera evitaremos tirones.

Durante el trayecto manténgase alerta para detectar la presencia de posibles delincuentes que lo observen o tengan una actitud sospechosa.

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

3.6. Medidas de seguridad en el comercio electrónico

El comercio electrónico es un nuevo canal para realizar ventas a un público más amplio, sin gastos del escaparate, con libertad del horario y otras muchas ventajas. Sin embargo, desde el punto de vista del comerciante, se deben tener en cuenta unas medidas para que este nuevo canal proporcione garantías suficientes.

El usuario, antes de realizar la transacción electrónica, debe asegurarse de que opera conforme a unas garantías que le reporten seguridad y confianza.

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

- Se deben dar/recoger los datos necesarios para llevar a cabo la transacción.
- Si hay datos confidenciales se ha de procurar que estos se transfieran con seguridad.
- Si el sitio web incluye el pago on-line, es recomendable, en la medida de lo posible, integrar una pasarela de pago de los bancos para realizar esta función.
- Si la mercancía o los servicios implican una cantidad elevada de capital, se debe procurar tener ciertas garantías de pago. Si el importe lo justifica, se puede pensar en disponer de una firma electrónica en los contratos.
- Si los usuarios habituales se identifican con el nombre de usuario y contraseña, éstos deben ser de suficiente calidad.
- El servidor debe estar protegido con suficientes medidas de seguridad contra acceso no autorizado desde internet. Puede ser recomendable la contratación de este servicio 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 en estos servicios.
- El software base en el servidor debe estar siempre actualizado.
- El proveedor de comercio electrónico debe cumplir con la normativa legal asociada, como la *Ley Orgánica de protección de Datos (LOPD) y la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información (LSSI).*

Fuente: INTECO (Ministerio de Industria, Energía y Turismo)

4 Actuación ante un delincuente

- Llamar a los agentes de seguridad en el caso de observar la presencia de alguna persona sospechosa en las inmediaciones de su establecimiento.
- Hay que tomar medidas de autoprotección de forma rápida y discreta, como por ejemplo cerrar el acceso principal ante un posible intento de acceso al interior del establecimiento por parte de una persona sospechosa, simular que se está efectuando una llamada informando del hecho, etc.
- Observe los movimientos de clientes y curiosos y desconfíe de personas que aparentemente controlan los movimientos de los trabajadores del establecimiento.
- No deje sus objetos personales (bolso, móvil, etc.) al alcance del público, como por ejemplo sobre el mostrador, en una silla detrás del mostrador, en la estantería, etc.
- Advierta con rótulos, en la entrada del establecimiento, que puede pedirse al cliente que muestre su bolsa de mano (al personal de seguridad) o que lo deje en la consigna.
- La prioridad siempre es evitar el enfrentamiento. No enfrentarse nunca al delincuente, especialmente cuando éste 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 poderlas facilitar, posteriormente, a la policía. Anotar los datos puede ayudarnos.
- Siempre hay que informar a la policía del incidente aunque el delito no se haya consumado. De esta manera podemos evitar otros delitos.

5 Formas delictivas más comunes

El hurto

El hurto consiste en apropiarse de una cosa 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.

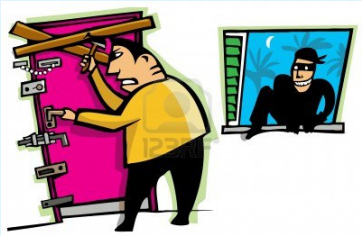
TIPO DE HURTOS MÁS USUALES:

- 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, 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.
- Distracción del trabajador: los delincuentes actúan en grupo y, mientras unos distraen y engañan al vendedor, otros consuman el hurto.
- Mancha: este tipo de hurto no afecta directamente al establecimiento pero sí a los clientes y, en muchas ocasiones, el hecho ilícito se inicia en el establecimiento comercial. En este caso los delincuentes también actúan en grupo, y consiste en que uno de ellos tira un líquido (café, chocolate, etc.) sobre la ropa de la víctima y enseguida le ofrece ayuda para limpiarle, mostrándose muy preocupado y dando excusas de forma reiterada. Este descuido es aprovechado por un segundo delincuente para consumar el hurto.

El robo

El robo consiste en apropiarse de una cosa ajena, con ánimo de lucro, utilizando fuerza en las cosas para acceder al lugar o utilizando violencia o intimidación sobre las personas.

➪ EN CASO DE FUERZA SOBRE LAS COSAS, LOS TIPOS DE ROBO MÁS USUALES SON:



- Escalamiento.
- Rompimiento de paredes, techo o suelo, o fractura de puerta o ventana.
- Fractura de armarios, muebles u objetos cerrados, 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.

➪ 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 una cosa que ellas poseen.
- En el robo con intimidación, el apoderamiento de una cosa se da cuando se produce el hecho con amenaza de causar dolor a la persona que posee la cosa. Esta amenaza se puede realizar de manera verbal o mediante armas u objetos peligrosos.

NO OLVIDE COMPROBAR EL GRADO DE COBERTURA DE LA PÓLIZA DE SEGURO QUE TIENE CONTRATADA

Estafas

La estafa consiste en, con ánimo de lucro, utilizar engaño bastante para producir error en otro, induciéndole a realizar un acto de disposición en prejuicio propio o ajeno; así como valerse de alguna manipulación informática y conseguir la transferencia no consentida de cualquier activo patrimonial en perjuicio de tercero, entre otros.

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

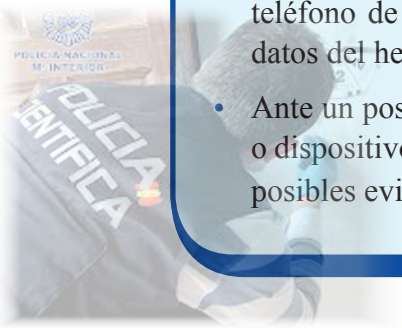
LAS ESTAFAS MÁS USUALES EN LOS ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES SON:

- 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. Si la persona únicamente distrae de alguna forma al comerciante y coge el billete con el que había pagado no se tratará de estafa sino de hurto.
- 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.
- Billete cliché: el estafador llama al comerciante y le engaña haciéndole creer que ha ganado algún premio o similar, y que para obtenerlo debe llamar a un número de teléfono de tarifa elevada (803, 806, 807).
- Cajero bloqueado o manipulado: el estafador manipula o instala una boca de cajero falsa encima de la boca original del cajero.
- Phishing: estafa a través de Internet con simulación de páginas de bancos, cajas y otras entidades financieras.
- Timo conocido vulgarmente como “cartas nigerianas”: carta que normalmente se recibe por correo electrónico y propone a quien la recibe participar en un lucrativo negocio, ordenando transferencias a una cuenta extranjera, y ofreciendo un porcentaje de cada una de ellas en concepto de beneficios. Quien las envía normalmente dice ser heredero de algún rico empresario, agraciado por algún premio de lotería, etc. y pide ayuda para sacar dinero del país.

- Carding: Actividad delictiva consistente en la utilización fraudulenta de numeraciones válidas de tarjetas de crédito/débito para efectuar compras a través de Internet en comercios virtuales (esta modalidad afecta principalmente a la entidad comercial on line, ya que una vez que haya dispensado el producto o prestado el servicio contratado, sufrirá el retroceso del pago efectuado con tarjeta tras la denuncia por fraude del legítimo titular de ésta, pues es el comercio el que en último lugar sufre el perjuicio económico. En un segundo plano, afectará al titular de la tarjeta empleada en la compra fraudulenta, quien tendrá que efectuar la correspondiente denuncia y reclamar la devolución de los cargos efectuados).
- Subastas y ventas ficticias: Modalidad de estafa consistente en la venta fraudulenta de productos o servicios a través de internet. Esta modalidad delictiva 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 (en páginas web de anuncios clasificados o de subastas, se insertan anuncios 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 o simuladas (la creación de una página web simulando ser un comercio electrónico cuando en realidad es un fraude, ya que una vez se ha realizado el pago por parte del usuario 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: Modalidad de estafa consistente en aprovechar las actividades de compra de comercios a través de Internet a distribuidores a terceros países, con los que el comercio mantiene una relación habitual a través de email. La dinámica delictiva consiste en acceder por distintos mecanismos (malware, intrusión,…) al tráfico de mensajes entre el comercio y su distribuidor, para en un momento determinado los estafadores haciéndose pasar por los distribuidores legítimos del comercio, inducir a este último a realizar los pagos por la compra de la mercancía a cuentas bancarias o sistemas de dinero virtual controlado por ellos.

6 Actuación ante hechos delictivos

- Si ha sido víctima de un delito, no toque nada y avise inmediatamente a los agentes de la autoridad a través del 091 (Policía Nacional), 062 (Guardia Civil) ó 092 (Policía Local) y espere su llegada.
- Hay que tomar las medidas convenientes antes de entrar al local, ya que no es recomendable acceder al interior para comprobar los hechos, dado que todavía podría encontrarse alguna persona ajena al establecimiento.
- No manipule los objetos que haya podido tocar el autor de los hechos, de esta forma se podrán obtener posibles huellas que faciliten la identificación del delincuente.
- En caso de sustracción de teléfonos móviles, entregue a la policía los listados de llamadas realizadas a partir de la sustracción del aparato. Eso permite relacionar los teléfonos destinados con personas del entorno del presunto autor del delito.
- Facilite el mayor número de datos del suceso y del presunto autor, así como la dirección y el modo de huída empleado (vehículo, a pie, transporte público, etc.). Algunos ejemplos de datos a facilitar serían la descripción de la persona, ropa que llevaba, cicatrices, tatuajes, u otras marcas características, acento del habla, posible procedencia, apariencia física o nacionalidad, si se ha hecho uso de armas, etc. Otro dato muy importante a facilitar es si los autores han pronunciado alguna palabra, mote o nombre propio en el curso del robo, que pueda conducir a su identificación.
- Si en el momento del robo había algún testigo, hay que pedirle sus datos y un teléfono de contacto para que la policía lo pueda localizar para ampliar los datos del hecho.
- 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 denuncias policiales

Las denuncias deben formalizarse en la Comisaría del Cuerpo Nacional de Policía, Puesto de la Guardia Civil, Mossos d´Esquadra o Ertzaintza, según corresponda a la localidad donde se haya producido el hecho delictivo.

Se pueden presentar denuncias a la Policía Nacional de diversas formas:

- Por teléfono, marcando el 902 102 112 (en distintos idiomas para ciudadanos extranjeros).
- Por Internet, en la Oficina Virtual de Denuncias de la Policía Nacional:

https://www.policia.es/denuncias/previa

Hechos no denunciables por internet a través de la Oficina Virtual de denuncias del cuerpo nacional de policía

- Si el hecho que pretende denunciar se ha producido con VIOLENCIA FÍSICA O INTIMIDACIÓN en las personas, solamente se puede solventar 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 est§ cometiendo de manera “in fraganti” en ese momento, por lo que 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 denunciable 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 (Art. 31 L.O. 1/2004, sobre protección integral a víctimas de malos tratos; y Art. 14 L.O. 1/1996, de 15 de enero, de protección jurídica del menor).
- Delitos tecnológicos: Si su denuncia está relacionada con alguno de los hechos tipificados en los arts. 183 bis, 197.3º, 284.2º, b) o 264.1 del C. Penal, podrá contactar con los servicios de investigación especializada a través de los formularios de contacto habilitados en la página web de la policía www.policia.es, (apartado colaboración ciudadana), mediante la que podrá realizar cualquier consulta o informar, expresamente, sobre los datos de que pueda disponer sobre la comisión de este tipo de ilícitos.

- **En comisaría:**
  - Acudiendo a alguna comisaría.

- **Enlaces de interés:**
  - Cuerpo Nacional de Policía: www.policia.es
  - Guardia Civil: www.guardiacivil.org
  - Ertzaintza: www.ertzaintza.net
  - Mossos d`Esquadra: www.gencat.es/mossos

8 Normativa básica sobre seguridad privada

- **Ley Ordinaria 23/1992 de Seguridad Privada**
  - 30 de julio de 1992
  - Reformada por Real Decreto 2/1999 de 29 de enero.

- **Real Decreto 2364/1994**
  - 9 de diciembre de 1994
  - Aprueba el Reglamento de Seguridad Privada, reformado parcialmente por Real Decreto 1123/2001.
- **Orden del M.º del Interior 316/2011**
  - 1 de febrero de 2011
  - Funcionamiento de los sistemas de alarma en el ámbito de la Seguridad Privada
- **Orden del M.º del Interior 317/2011**
  - 1 de febrero de 2011
  - Medidas de Seguridad Privada

Ministerio de Economía y Competitividad
Depósito Legal: M-20119-2013
NIPO: 720-13-046-2
e-NIPO: 720-13-047-8
Ministerio del Interior
NIPO: 126-13-081-6
e-NIPO: 126-13-082-1

El fondo de la portada corresponde a la zona comercial Triana, de las Palmas de Gran Canaria, que ha sido galardonada por la Dirección General de Comercio Interior con el Premio Nacional a Centros Comerciales Abiertos, mediante Resolución de fecha 3 de diciembre de 2012.