

Consultas

En colaboración con la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU)



¿Qué es el 'phishing' y cómo puedo evitarlo?

He escuchado hablar de esta palabra asociada a malas prácticas digitales, pero no me queda claro qué significa exactamente ni qué hay que hacer para que no te perjudique.



El *phishing* es una técnica de engaño que utilizan los piratas informáticos para robar nuestros datos personales y bancarios a través de la página web falsa de alguna institución oficial, como la Agencia Tributaria, nuestro banco o cualquier empresa o tienda que consideraríamos de confianza. Primero nos llega un *mail*, SMS o WhatsApp con cualquier excusa, como que hemos ganado un concurso, nos han obsequiado con cupones, tenemos que confirmar nuestra cuenta bancaria porque ha habido problemas con un pago... Este mensaje contiene un enlace que redirige a una web falsa que simula ser la oficial. Una vez allí, nos piden que introduzcamos nuestros datos de acceso (usuario y contraseña), la información que necesitan para

cometer el robo. Identificar una página web de *phishing* solo requiere sentido común y observar bien la URL, sobre todo si navegamos con el móvil, ya que esta suele estar oculta por defecto para ganar espacio en la pantalla y porque no solemos estar familiarizados con las versiones *responsive* de las páginas web. Si ves cualquiera de las siguientes cosas en la URL de la barra de direcciones del navegador, desconfía enseguida y abandona la página:

- Contiene el nombre oficial de la web, pero no es la dirección oficial.
- Utiliza el nombre del sitio oficial con alguna letra o símbolo añadidos.
- Tienen un fallo ortográfico (como "paypa1" en vez de "paypal").
- No usa un protocolo seguro, es decir, la URL no comienza por https://.

Qué hacer cuando el tique de compra tiene la tinta borrada

Quiero devolver un producto, pero ya no se puede leer nada en el recibo que conservo. ¿Servirá como justificante?

El tique de compra o factura simplificada es, en muchos casos, el único documento del que dispone el consumidor para justificar que ha adquirido un producto. En él consta su descripción, el precio y la fecha de compra, así como el establecimiento comercial que lo expide. Además, este documento resulta esencial para acreditar desde el plazo de vigencia de la garantía, hasta quién es el garante al que exigir las obligaciones que la ley impone. Por eso, siempre recordamos la necesidad de conservar el tique para los productos duraderos, e incluso la recomendación de fotocopiarlo o escanearlo para evitar problemas de pérdida, rotura, o de que haya desaparecido la impresión ya que, cuando esto ocurre, desaparece también el derecho a hacer cualquier reclamación. En ocasiones, existen otras formas de demostrar la

compra. Por ejemplo, actualmente algunos establecimientos ofrecen la posibilidad de emitir el tique escaneado por correo electrónico para salvar estos incidentes. En otros casos, si se dispone del extracto mensual en el que se relacionan las compras efectuadas en el periodo de un mes, pueden emitir un duplicado, aunque para exigir este derecho es necesario siempre contar con algún documento que acredite la compra.

En cualquier caso, aprovechamos para recordar que el lema "si no queda satisfecho, le devolvemos su dinero" es un conocido reclamo publicitario que funciona en muchos comercios... pero no en todos. Al contrario de lo que algunos consumidores creen, los establecimientos no están obligados a aceptar cambios y devoluciones solo porque no nos convenza nuestra compra o hayamos cambiado de opinión.

