

FRAUDES EN RESERVAS ANTICIPADAS DE VIAJES: APRENDE A PROTEGERTE



Reservar con antelación puede ser una gran ventaja, pero también una oportunidad para los estafadores. Conoce los fraudes más habituales y actúa con seguridad.



AGENCIAS Y PLATAFORMAS DE RESERVA FALSAS



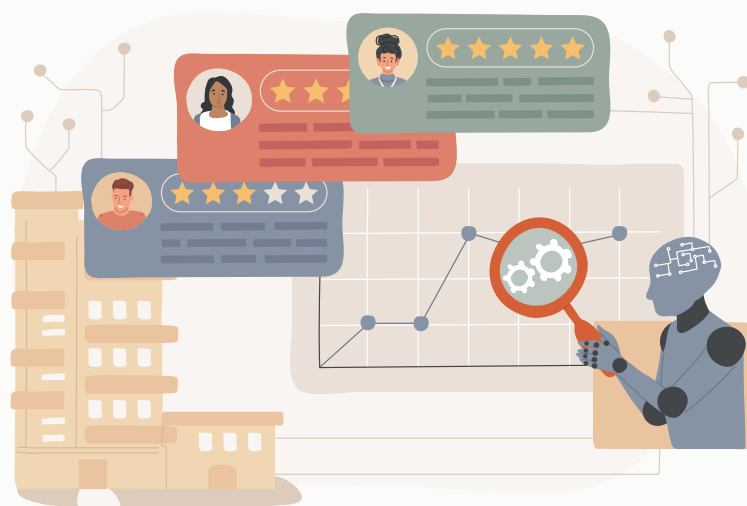
Sitios web que imitan a agencias legítimas para captar pagos sin prestar ningún servicio.

Señales de alerta:

- Precios muy por debajo del mercado sin justificación aparente.
- Solo admiten transferencia bancaria o criptomonedas como forma de pago.
- La URL no coincide exactamente con la agencia oficial (ej. "booking-ofertas.com").
- No figuran en el Registro de Empresas Turísticas de la Junta de CyL ni en IATA.
- Ausencia de dirección física, CIF o datos de contacto verificables.



ALOJAMIENTOS QUE NO EXISTEN O NO SE CORRESPONDEN A LO ANUNCIADO



El anunciante publica fotos e información de un inmueble que no le pertenece, cobra la señal o el importe total y, al llegar, el alojamiento no existe o está ocupado por sus propietarios reales.

Cómo protegerse:

- Busca el alojamiento en el Registro de Turismo de Castilla y León para comprobar su licencia.
- Realiza una búsqueda inversa de imagen de las fotos (Google Images) para detectar duplicados.
- Solicita al arrendador su DNI o NIF y una factura pro forma antes de pagar.
- Evita pagar fuera de plataformas intermediarias reconocidas: pierdes la protección del comprador.
- Guarda toda la comunicación escrita con el arrendador (correos, mensajes).



BILLETES DE AVIÓN Y PAQUETES TURÍSTICOS FRAUDULENTOS



Venta de billetes con localizador falso: parece válido pero es rechazado en el aeropuerto.

Consejos prácticos

- Compra siempre en la web oficial de la aerolínea o en agencias acreditadas IATA.
- Verifica el localizador directamente en la web de la aerolínea tras la compra.
- Exige el contrato del paquete turístico con todos los servicios detallados por escrito.
- El paquete turístico debe incluir al menos dos servicios combinados (transporte + alojamiento).
- Los paquetes turísticos están protegidos por ley: si la agencia quiebra, tienes derecho a reembolso o a un viaje alternativo equivalente.



PHISHING: SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD DE PLATAFORMAS CONOCIDAS



El estafador envía un mensaje aparentemente oficial pidiendo que "confirmes" tu reserva o actualices el pago a través de un enlace falso. El objetivo es captar tus datos bancarios.

Pasos ante un mensaje sospechoso:

- No hagas clic en el enlace del mensaje. Accede directamente a la plataforma escribiendo la URL en el navegador.
- Comprueba el remitente del correo: los dominios oficiales nunca usan gmail, hotmail ni variaciones del nombre real.
- Ninguna plataforma registrada legalmente te pedirá el número de tarjeta completo por correo o SMS.
- Si tienes dudas, llama al servicio de atención al cliente oficial de la plataforma para confirmar.
- Denuncia el mensaje al INCIBE (Instituto Nacional de Ciberseguridad): [incibe.es](https://www.incibe.es) o 017.



CONDICIONES ABUSIVAS DE CANCELACIÓN Y MODIFICACIÓN



Cláusulas ocultas que impiden el reembolso o penalizan desproporcionadamente al consumidor ante cancelaciones por parte del consumidor o de la empresa.

- **Cláusulas de no reembolso:** la tarifa "no reembolsable" debe estar claramente señalada antes de pagar, no en letra pequeña.
- **Penalizaciones desproporcionadas:** si la empresa cancela por causas ajenas al consumidor, debe ofrecer reembolso completo o un servicio con las mismas o superiores características.
- **Cambios unilaterales:** la empresa no puede modificar fechas, categoría de hotel o vuelo sin el consentimiento del cliente.
- **Cobros por servicios no prestados:** si un servicio no se presta (vuelo cancelado, hotel cerrado), el reembolso es un derecho.



¿TE HAN ESTAFADO? ESTOS SON LOS PASOS A SEGUIR



Actúa con rapidez: cuanto antes reacciones, mayores son las posibilidades de recuperar tu dinero

- **Reúne toda la documentación:** capturas de pantalla, correos, justificantes de pago, conversaciones y cualquier contrato o confirmación recibida.
- **Contacta con tu banco inmediatamente** para intentar detener o revertir el pago (chargeback). El plazo es crucial, especialmente en transferencias.
- **Presenta denuncia ante la Policía Nacional o la Guardia Civil.** El fraude online tiene tipificación penal en España.
- **Acude a la OMIC de Salamanca** para recibir asesoramiento gratuito y tramitar la reclamación de consumo.
- **Notifícalo al INCIBE** (017 o [incibe.es](https://www.incibe.es)) si el fraude se ha producido a través de canales digitales o mediante suplantación de identidad.



BASE LEGISLATIVA

Tienes derecho a protección legal, estas son las principales normas que te protegen:

- **Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015**, relativa a los viajes combinados y los servicios de viaje vinculados.
- **Decreto 7/2021, de 11 de marzo**, por el que se regulan las actividades de turismo activo en la Comunidad de Castilla y León.
- **Código Penal — Arts. 248 a 251 bis**: Tipifica el delito de estafa, la estafa informática y la usurpación de identidad digital con penas de prisión y multa.
- **Ley 34/2002, de 11 de julio**, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico. Regula la contratación electrónica y las obligaciones de información de los prestadores de servicios online.
- **Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre**, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Conocer la normativa te ayuda a reclamar con seguridad.

PARA MÁS INFORMACIÓN

Para consultarnos dudas puedes encontrarnos,
de lunes a viernes, de 8:30 a 14:00 h en:



CMI Victoria Adrados (Avd. Villamayor 71)



923282306



omic@aytosalamanca.es



@omic_salamanca



OMIC Ayto Salamanca



**Escuela
de Consumo**
Ayuntamiento de Salamanca



**Ayuntamiento
de Salamanca**