

# Prevención de prácticas de fraudes cibernéticos de paquetes turísticos en temporadas de alto consumo

---

50ª Mesa de Seguridad Turística



**ECONOMÍA**  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

**PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR



2023  
AÑO DE  
**Francisco**  
**VILLA**  
EL REVOLUCIONARIO DEL PUEBLO

La Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), tiene como objetivo primordial **promover y proteger los derechos y cultura del consumidor; y procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.**

Entre sus atribuciones está la de **procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores**, de conformidad con el artículo 24, fracción XVI de la Ley Federal de Protección al consumidor.

En el caso de proveedores fraudulentos, además de una transgresión a los derechos de consumo, se está en presencia de actos que pudieran constituir un delito.

En este sentido, si bien **PROFECO puede atender quejas a través del procedimiento conciliatorio**, no cuenta con atribuciones, ni una estadística oficial relacionados con el delito de **fraude**.



# Buró Comercial

En el Sistema Integral de Información y Procesos de Profeco (SIIP), respecto a las quejas radicadas en la modalidad de “compra por internet”, del periodo **2021-Agosto 2023** relacionadas con el **Sector Turístico**, mismo que comprende los giros:

- Aerolínea comercial
- Agencias de viajes y servicios de reservaciones
- Empresas de tiempo compartido
- Empresas de autotransporte federal de pasajeros
- Hoteles, moteles y similares

Se identificaron **467 quejas en las que los consumidores refirieron** en su descripción de reclamación, **haber sido víctimas de algún fraude turístico.**



El **principal tipo de fraude** de estas quejas, es la **venta de paquetes vacacionales por parte de agencias de viajes “fantasmas” o inexistentes** y, en menor medida, por **personas que se hacen pasar por representantes de agencias de viaje, hoteles o tiempos compartidos legítimos.**

# Fraudes turísticos (Identificados en las quejas en modalidad de venta por internet). 2021 – Agosto 2023

## Detalle de las quejas identificadas



### Fraudes por giro y por año

GIRO	2021	2022	2023*	TOTAL
AGENCIAS DE VIAJES Y SERVICIOS DE RESERVACIONES	210	161	55	426
HOTELES, MOTELES Y SIMILARES	10	7	13	30
AEROLÍNEA COMERCIAL	3	3	0	6
EMPRESAS DE TIEMPO COMPARTIDO	0	3	2	5
<b>Total</b>	<b>223</b>	<b>174</b>	<b>70</b>	<b>467</b>

### Tipo de fraudes por giro

GIRO	PROVEEDOR NO EXISTENTE	WHATSAPP, TELEFÓNO Y CORREOS	PERFIL FALSO EN RED SOCIAL	PÁGINA APOCRIFA	ROBO O USURPACIÓN DE IDENTIDAD	Total
AGENCIAS DE VIAJES Y SERVICIOS DE RESERVACIONES	280	55	42	37	12	426
HOTELES, MOTELES Y SIMILARES	17	1	5	4	3	30
AEROLÍNEA COMERCIAL	2	0	2	2	0	6
EMPRESAS DE TIEMPO COMPARTIDO	1	1	0	0	3	5
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>57</b>	<b>49</b>	<b>43</b>	<b>18</b>	<b>467</b>

### Proveedores con más quejas

No.	TOP 10 DE PROVEEDORES	2021	2022	2023*	TOTAL
1	BKSE GROUP, SA DE CV	6	1	0	7
2	VACACIONES CANCUN	4	3	0	7
3	OPERADORA TURISTICA GO TO VACATION CANCUN, SA DE CV	1	3	2	6
4	MATRIZ INTERNACIONAL DE RESERVAS, SA DE CV	0	2	3	5
5	SOL Y ARENA COMUNICACIONES, SA DE CV	4	1	0	5
6	BOOK AND TRANSFERS, SA DE CV	4	0	0	4
7	VIAJEROS SOMOS COM, SA DE CV	0	4	0	4
8	GRUPO IMPULSO KA, SA DE CV	1	3	0	4
9	HOLIDAY TRAVEL ELITE, SA DE CV	3	1	0	4
10	WORKED RESOURCES SOLUTIONS, SA DE CV	4	0	0	4

### Quejas por entidad federativa

ENTIDAD	2021	2022	2023*	TOTAL
CHIHUAHUA	59	32	5	96
CIUDAD DE MÉXICO	18	37	19	74
EDO. DE MÉXICO	34	14	7	55
GUANAJUATO	31	10	8	49
ZACATECAS	19	7	1	27
PUEBLA	3	19	1	23
SAN LUIS POTOSÍ	9	9	4	22
QUERÉTARO	9	7	1	17
AGUASCALIENTES	14	2	1	17
HIDALGO	8	4	3	15
CHIAPAS	4	8	1	13
MORELOS	9	2	1	12
VERACRUZ	0	8	0	8
COAHUILA	0	5	1	6
NAYARIT	3	2	0	5
SONORA	1	3	0	4
TAMAULIPAS	0	1	2	3
OAXACA	0	0	3	3
DURANGO	0	0	3	3
YUCATÁN	0	1	2	3
TOLUCA	0	0	2	2
BAJA CALIFORNIA SUR	2	0	0	2
SINALOA	0	0	2	2
JALISCO	0	1	1	2
GUERRERO	0	1	0	1
MICHOACÁN	0	0	1	1
COLIMA	0	0	1	1
BAJA CALIFORNIA	0	1	0	1
<b>Total</b>	<b>223</b>	<b>174</b>	<b>70</b>	<b>467</b>

De las **467 quejas**, se identificaron **28 quejas en contra de proveedores legítimos**: HOTELES RIU (9), EXPEDIA (7), PRICE TRAVEL (5), DESPEGAR.COM (3), AEROMÉXICO (3) y VOLARIS (1) en las cuáles se ha podido identificar, que se hizo un mal uso de las marcas, usando páginas apócrifas o usurpando la identidad de estos proveedores y solicitando pagos por servicios que no fueron adquiridos con estos proveedores.



# MODUS OPERANDI AGENCIAS DE VIAJE



ECONOMÍA  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

- El consumidor identifica en una página de internet o perfil de alguna red social (Facebook o Instagram), **ofertas atractivas** de paquetes turísticos.
- Contacta al proveedor y éste le manda detalles de los servicios, normalmente acompañados de **incentivos adicionales** que resultan más atractivos para el consumidor (**noches gratis, tours incluidos o con descuentos del 75%, entre otros**).
- El **consumidor realiza el pago del “paquete”**, el supuesto proveedor le manda el contrato, éste se firma y lo devuelve a la agencia falsa junto con identificaciones personales y en ocasiones datos de tarjetas de crédito para que se realicen los cargos.
- El **consumidor requiere las confirmaciones** de reserva de hoteles y vuelos.
- En algunas ocasiones, **el supuesto proveedor** se las hace llegar. En otras, se le **informa al consumidor que estarán disponibles cuando se acerque la fecha del viaje**.
- Una vez que la fecha del viaje se aproxima, el consumidor se comunica con el supuesto proveedor y le pide las reservas. **Como no las obtiene, llama a los hoteles o líneas aéreas y le informan que no existe reserva o pago alguno, por lo que busca al supuesto proveedor para que le devuelva su dinero, pero ya no le contesta o inclusive lo bloquea.**
- En otros casos, el proveedor fraudulento, en la fecha cercana al viaje, **le indica al consumidor que la reserva se ha cancelado o que ya que no hay disponibilidad en el hotel, pero que le puede cambiar de categoría a cambio del pago de una diferencia**. A veces los consumidores pagan dicha diferencia, pero al final no reciben el servicio y tampoco les contesta el proveedor.
- En otro supuesto, cuando los consumidores piden sus reservas, **el proveedor les dice que es necesario pagar “impuestos” turísticos**, lo que no aceptan los consumidores y piden su reembolso, y es cuando los proveedores ya no responden.



# MODUS OPERANDI TIEMPOS COMPARTIDOS



ECONOMÍA  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

- En tiempos compartidos también hay quienes **usurpan la identidad de un proveedor formal**, y realizan la “venta” de tiempos compartidos, que al final los consumidores no pueden hacer válidos.
- Si el cliente ya tiene un tiempo compartido, proveedores fraudulentos, le hacen creer que el resort comprará su tiempo compartido, o hacen una oferta por otra propiedad mejorando los “beneficios”. Se les dice que deben pagar una tarifa por adelantado para cubrir algunos gastos: desde las tarifas de cotización y publicidad, hasta los costos de cierre.
- En ambos casos, una vez que se paga, los consumidores informan que las empresas se vuelven evasivas: las llamadas no se contestan, los números se desconectan y los sitios web son inaccesibles, o la empresa crea tarifas adicionales, que los consumidores deben pagar, antes de que la transacción inmobiliaria sea definitiva.



# ACCIONES PREVENTIVAS



Conforme al artículo 8 Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor, esta Procuraduría fomenta permanentemente una **cultura de consumo responsable e inteligente, entendido como aquel que implica un consumo consciente, informado, crítico, saludable, sustentable, solidario y activo**, a fin de que los consumidores estén en la posibilidad de realizar una buena toma de decisiones, suficientemente informada, respecto del consumo de bienes y servicios, los efectos de sus actos de consumo, y los derechos que los asisten.

**En la edición 535 de Septiembre de 2021 de la Revista del Consumidor, se publicaron: Los principales derechos de los consumidores al adquirir o contratar un bien, producto o servicio por internet, así como diversas recomendaciones para realizar compras seguras.**

QUÉ HACER SI...

## COMPRA EN LÍNEA SIN PROBLEMAS

Conoce tus derechos al adquirir algún bien, producto o servicio por Internet.

(\*) Tiempo de lectura: 5 minutos.

### Comercio electrónico

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) define al comercio electrónico (e-commerce) como cualquier transacción para la compra de bienes o servicios realizada a través de redes informáticas mediante métodos específicamente diseñados con el objeto de recibir o hacer pedidos.

Cada día se incrementa dicha actividad, lo que permite tener mayor acceso a productos, servicios, canales de distribución, alternativas de compra e información relacionada con los mismos; sin embargo, también requiere normas, medidas y herramientas que lo protejan frente a posibles abusos del proveedor.

### Conoce tus derechos

En materia de comercio electrónico la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) establece diversos derechos del consumidor.



### Antes de la compra tienes derecho a:



• Conocer la identidad, domicilio, teléfono, correo electrónico o cualquier otro dato de contacto del proveedor para realizar aclaraciones o reclamaciones (Art. 76 BIS, fr. II).



• Que se informe de forma notoria y visible el precio o costo total de los productos o servicios ofertados, así como los gastos de envío (Art. 7 BIS).



• Que se informe con claridad, veracidad y precisión las características, cualidades, intereses, cargos, plazos, fechas, el origen (caso de productos importados), si cuenta con garantía (no menor a 90 días), el procedimiento para hacerla efectiva y las demás modalidades aplicables a la adquisición de los bienes y servicios ofertados (Arts. 7, 33, 40, 76 BIS, fr. IV y VII).



• Que no se condicione la adquisición de algún bien, producto o servicio bajo ninguna circunstancia y que pueda elegir el consumidor la cantidad y calidad de los productos que desea recibir (Arts. 7, 76 BIS, fr. VI).



• Que se informe cuáles son los términos y condiciones de compra, en donde se deberá especificar: costo de cargos adicionales, forma de pago de los bienes y servicios, plazos de entrega, garantías, limitaciones geográficas, políticas de cambios, devoluciones y cancelación de compra, entre otros (Art. 76 BIS, fr. V).

### Durante la compra tienes derecho a:



• Que se informe quién es el vendedor del producto o servicio, el titular de la página o app, o un tercer proveedor (Modalidad Market Place).



• Que se informe, a través de la página de Internet utilizada o app, que se emplea algún elemento para brindar seguridad y confidencialidad a la información proporcionada por el consumidor, como: candado SSL, vigente (Art. 76 BIS, fr. II).



• Que se informe que el proveedor utilizará de forma confidencial la información proporcionada por el consumidor, y que solo se podrá transmitir o difundir para el cumplimiento de la entrega del producto o prestación del servicio adquirido (Art. 76 BIS, fr. II).



• Que se informe si el producto o servicio cuenta con garantía y los requisitos o condiciones aplicables para hacerla valer (Art. 79).



• Elegir a través de un apartado con opción o campo que se desee recibir o no avisos comerciales o publicidad en la cuenta de correo electrónico registrada (Art. 76 BIS, fr. VI).



• Que se proporcione un comprobante electrónico o correo de confirmación de compra que contenga la información detallada del bien, producto o servicio adquirido, y si el consumidor lo solicita, recibir una factura o comprobante de compra (Arts. 12 y 62).

### Antes de la compra tienes derecho a:

- **Conocer la identidad, domicilio, teléfono, correo electrónico o cualquier otro dato de contacto del proveedor para realizar aclaraciones o reclamaciones** (Art. 76 BIS, fr. II).
- **Que se informe de forma notoria y visible el precio o costo total** de los productos o **servicios ofertados**, así como los gastos de envío (Art. 7 BIS).
- **Que se informe con claridad, veracidad y precisión las características, cualidades, intereses, cargos, plazos, fechas, el origen** (caso de productos importados), si cuenta con garantía (no menor a 90 días), el procedimiento para hacerla efectiva y las demás modalidades aplicables a la adquisición de los bienes y servicios ofertados (Arts. 7, 33, 40, 76 BIS, fr. IV y VII).
- **Que no se condicione la adquisición de algún bien, producto o servicio** bajo ninguna circunstancia y que pueda elegir el consumidor la cantidad y calidad de los productos que desea recibir (Arts. 7, 76 BIS, fr. VI).
- **Que se informe cuáles son los términos y condiciones de compra**, en donde se deberá especificar: costo de cargos adicionales, forma de pago de los bienes y servicios, plazos de entrega, garantías, limitaciones geográficas, políticas de cambios, devoluciones y cancelación de compra, entre otros (Art. 76 BIS, fr. V).

Si realizas una compra por Internet, la LFPC te protege.

En la edición número 542 del mes de Abril de 2022 de la Revista del Consumidor, se publicó un artículo titulado: **“Riesgos al Comprar Paquetes Turísticos en Redes Sociales”**, en el que se dio a conocer los mecanismos de operación, más utilizados por perfiles de redes sociales, para ofrecer servicios turísticos que, posteriormente, incumplen a los consumidores y cortan toda comunicación.

PROFECO INFORMA

# RIESGOS AL COMPRAR PAQUETES TURÍSTICOS EN REDES SOCIALES

Te pueden estafar al adquirirlos, por lo que perderías tu dinero.

⌚ Tiempo de lectura: 5 minutos.

Existen perfiles de Facebook o Instagram que no son seguros para comprar bienes, productos o servicios porque no hay certeza respecto a quién los ofrece ni seguridad de que adquieras lo que viste ofertado.

## ¿Cómo operan?



1. Los estafadores ofrecen paquetes turísticos a precios muy bajos que resultan sospechosos.



2. Te solicitan un depósito anticipado de dinero.



3. Una vez realizado, los supuestos proveedores cortan toda comunicación, o bien, desaparecen los perfiles del sitio web.



4. No tienes información suficiente para reclamar ni los medios para hacerlo.



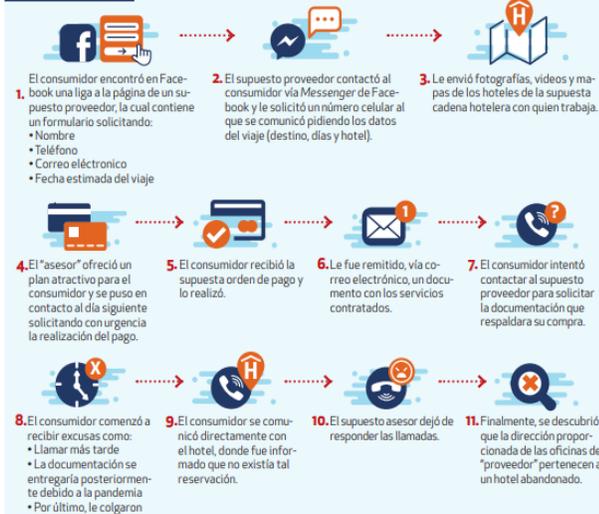
**“Comprar paquetes vacacionales en redes sociales es como comprar electrodomésticos en el semáforo”.**

—Ricardo Sheffield

## Crónica de un fraude

La Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) ha identificado las siguientes prácticas fraudulentas:

### Caso 1. Facebook



### Caso 2. Instagram



Recomendaciones para evitar ser víctima de un fraude al adquirir servicios turísticos, entre las que destacan:

**NO CAIGAS EN LA TRAMPA.** No creas si te ofrecen paquetes como: “vuelo redondo, más hotel de lujo con niños gratis por 5 días y 4 noches por \$11,000 en total”. Una sola noche en este tipo de hoteles puede costar lo mismo, o más, del monto en que se ofrece ese paquete.

**CHECA DÓNDE TE PIDEN DEPOSITAR.** Revisa que no soliciten depósitos anticipados a través de cuentas bancarias personales o de alguna tienda de conveniencia.

**ANTES DE PAGAR ASEGÚRATE QUE NO SEA UN FRAUDE.** No realices ningún pago sin haber corroborado a quién se lo harás. Llama al hotel o aerolínea y verifica los precios.

**COMPRA EN SITIOS OFICIALES** Asegúrate que sean agencias turísticas reconocidas y que tengan a la vista datos de contacto y domicilio en territorio nacional.

**REVISA EL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO.** Si la empresa dice estar promocionada o utiliza logotipos de instituciones del Gobierno de México mejor checa el Registro Nacional de Turismo (catálogo público de prestadores de servicios turísticos autorizados en el país) donde encontrarás información confiable al respecto: [http://rnt.sectur.gob.mx/RNT\\_TipoPrestador.html](http://rnt.sectur.gob.mx/RNT_TipoPrestador.html)

## La Profeco está contigo

Para ayudarte a prevenir fraudes al adquirir paquetes turísticos a través de redes sociales de particulares y sitios web apócrifos, la Profeco cuenta con diversas herramientas que puedes consultar para obtener mayor información sobre proveedores que ofrecen paquetes turísticos, y de esta manera realices compras informadas:



### BURÓ COMERCIAL DE LA PROFECO

En él puedes consultar el número de quejas del proveedor con el que planeas contratar, disponible en:

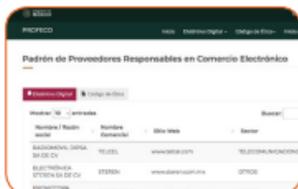
<https://burocomercial.profeco.gob.mx/>



### MONITOREO DE TIENDAS VIRTUALES

Si dudas del sitio web donde realizarás la compra, te recomendamos no comprar hasta que te asegures de que cumple con las disposiciones contenidas en la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC). Para ello revisa la página:

<https://www.profeco.gob.mx/tiendasvirtuales/index.html>



### DISTINTIVO DIGITAL PROFECO

En este sitio podrás revisar cuáles son los proveedores de bienes, productos o servicios que se destacan por promover y garantizar la información clara y completa, así como la seguridad, transparencia, confidencialidad, confianza y certeza jurídica al consumidor en el comercio electrónico. Entra en:

<https://distintivodigital.profeco.gob.mx/>



**Siempre comprueba la existencia de las agencias turísticas.**

**Teléfono del consumidor**  
(55) 5568 8722 y 800 4688722

de lunes a viernes de 9:00 a 19:00 horas; sábados, domingos y días festivos de 10:00 a 18:00 horas.

También disponible en:

<http://telefonodelconsumidor.gob.mx/>



55 8078 0485  
55 8078 0488  
55 8078 0344



@Profeco  
@AtencionProfeco



Profeco Oficial

De manera adicional y para ayudar a prevenir fraudes, al adquirir paquetes turísticos a través de redes sociales de particulares y sitios web apócrifos, la PROFECO cuenta con diversas **herramientas que los consumidores pueden consultar para obtener mayor información sobre proveedores que ofrecen paquetes turísticos**, y de esta manera realizar compras informadas:

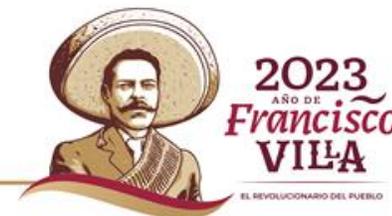
**BURÓ COMERCIAL DE LA PROFECO** En él puedes consultar el número de quejas del proveedor con el que planeas contratar, disponible en:

<https://burocomercial.profeco.gob.mx/>

**MONITOREO DE TIENDAS VIRTUALES** Si dudas del sitio web donde realizarás la compra, te recomendamos no comprar hasta que te asegures de que cumple con las disposiciones contenidas en la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC). Para ello revisa la página:

<https://www.profeco.gob.mx/tiendasvirtuales/index.html>

**DISTINTIVO DIGITAL PROFECO** En este sitio podrás revisar cuáles son los proveedores de bienes, productos o servicios que se destacan por promover y garantizar la información clara y completa, así como la seguridad, transparencia, confidencialidad, confianza y certeza jurídica al consumidor en el comercio electrónico. Entra en: <https://distintivodigital.profeco.gob.mx/>



En la edición de febrero del 2023 de la Revista del Consumidor, se publicó el artículo: **“Fraudes en Servicios Turísticos”** para brindar a los consumidores herramientas y recomendaciones para identificar a los proveedores turísticos legítimos de los fraudulentos, y prevenir sean víctimas de una estafa.

PARA SABER

# FRAUDES EN SERVICIOS TURÍSTICOS

Identifica a los proveedores legítimos de los fraudulentos para que no seas víctima de una estafa.

⌚ Tiempo de lectura: 5 minutos.

Actualmente es común encontrar publicaciones de ofertas increíbles en paquetes vacacionales a través de sitios web o redes sociales, pero no todo es lo que parece.

## Fraudes cibernéticos

Al aumentar el comercio electrónico incrementó también una problemática: muchas veces los proveedores que se ofertan por Internet no son quienes dicen ser.

Cada vez son más frecuentes los fraudes cibernéticos realizados por supuestas agencias de viajes que aparecen al buscar un paquete vacacional en línea, estos “proveedores” ofrecen:

- Precios reducidos en vuelos
- Hospedaje
- Paquetes completos a destinos populares

Aunque a primera vista parezcan ser la mejor opción, cuando llega la fecha de viaje el consumidor se habrá dado cuenta que cayó en el engaño y que sus reservaciones nunca se confirmaron o no son válidas, además el proveedor dejará de contestar o desaparecerá.



Entre las recomendaciones que se brindan a los consumidores, al buscar reservar un paquete o servicio turístico, están:

**SIEMPRE COMPRA O RESERVA EN PLATAFORMAS FORMALES.** Si vas a adquirir tu paquete vacacional en línea recuerda siempre hacerlo a través de plataformas formales y no mediante redes sociales, ya que estas no cuentan con todos los elementos para garantizar a los usuarios compras seguras.

**REVISA QUE SEA EL SITIO OFICIAL O VERIFICADO DEL PROVEEDOR.** Existen páginas que suplantan a las de proveedores legítimos con la intención de hacer caer en el error al consumidor. Asegúrate de que la página web cuente con medidas de seguridad para proteger tus datos personales y bancarios. Identifica que la página comience en: [https://www] y que en la barra del navegador se advierta el candado de seguridad.

**ASEGÚRATE DE QUE LA PÁGINA WEB DEL PROVEEDOR OFREZCA LOS MEDIOS DE CONTACTO.** Tales como teléfono, correo electrónico, apartado para la recepción de aclaraciones y domicilio físico de sus oficinas para realizar cualquier reclamo, y que los mismos no sean únicamente redes sociales o Whatsapp, ya que dichas aplicaciones facilitan bloquear o dejar de responder a los consumidores afectados.

**ANTES DE PAGAR COMPRUEBA QUE EL PROVEEDOR CUENTA CON INSTALACIONES FÍSICAS PARA ATENCIÓN A CLIENTES.** No realices ninguna transacción electrónica hasta que hayas verificado que el proveedor cuenta con ellas, pues muchas agencias irregulares solo operan a través de Internet.

**TEN CUIDADO CON PAQUETES A LUGARES PARADISIÁCOS.** Esos paquetes a bajo precio, en cómodos planes de pago y con descuentos u opciones de cambio de fecha o cancelación gratis son los principales “ganchos” utilizados por las agencias de viajes fantasma. Por ello, es importante comparar precios entre varios proveedores para encontrar la mejor opción y evitar caer en paquetes con costos irreales.

**VERIFICA QUE LA AGENCIA ESTÉ INSCRITA EN EL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO.** Esto lo puedes corroborar en <https://www.gob.mx/sectur/articulos/registro-nacional-de-turismo-25058> o busca su registro dentro del padrón de la Asociación Mexicana de Agencias de Viajes A.C. “AMAV”, en <https://amav.org/>

**EVITA LOS DEPÓSITOS A CUENTAS DE PERSONAS FÍSICAS O A TRAVÉS DE TIENDAS DE CONVENIENCIA.** Con esta forma de pago puedes resultar defraudado.

**CONFIRMA TUS RESERVAS.** En hoteles y aerolíneas para que compruebes que fueron hechas con anticipación a la fecha de tu viaje.

## Recomendaciones



### Siempre compra o reserva en plataformas formales

Si vas a adquirir tu paquete vacacional en línea recuerda siempre hacerlo a través de plataformas formales y no mediante redes sociales, ya que estas no cuentan con todos los elementos para garantizar a los usuarios compras seguras.



### Revisa que sea el sitio oficial o verificado del proveedor

Existen páginas que suplantan a las de proveedores legítimos con la intención de hacer caer en el error al consumidor. Asegúrate de que la página web cuente con medidas de seguridad para proteger tus datos personales y bancarios. Identifica que la página comience en [https://www] y que en la barra del navegador se advierta el candado de seguridad.



### Asegúrate de que la página web del proveedor ofrezca los medios de contacto

Tales como teléfono, correo electrónico, apartado para la recepción de aclaraciones y domicilio físico de sus oficinas para realizar cualquier reclamo, y que los mismos no sean únicamente redes sociales o Whatsapp, ya que dichas aplicaciones facilitan bloquear o dejar de responder a los consumidores afectados.



### Antes de pagar comprueba que el proveedor cuenta con instalaciones físicas para atención a clientes

No realices ninguna transacción electrónica hasta que hayas verificado que el proveedor cuenta con ellas, pues muchas agencias irregulares solo operan a través de Internet.



### Ten cuidado con paquetes a lugares paradisíacos

Esos paquetes a bajo precio, en cómodos planes de pago y con descuentos u opciones de cambio de fecha o cancelación gratis son los principales “ganchos” utilizados por las agencias de viajes fantasma. Por ello, es importante comparar precios entre varios proveedores para encontrar la mejor opción y evitar caer en paquetes con costos irreales.



### Verifica que la agencia esté inscrita en el Registro Nacional de Turismo

Esto lo puedes corroborar en <https://www.gob.mx/sectur/articulos/registro-nacional-de-turismo-25058> o busca su registro dentro del padrón de la Asociación Mexicana de Agencias de Viajes A.C. “AMAV”, en <https://amav.org/>



### Consulta las reseñas y los comentarios

Revisa también sus calificaciones en redes sociales o páginas web de comparación y calificación de proveedores.



### Evita los depósitos a cuentas de personas físicas o a través de tiendas de conveniencia

Con esta forma de pago puedes resultar defraudado.



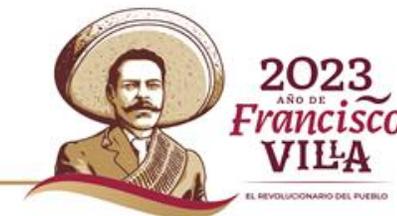
### Confirma tus reservas

En hoteles y aerolíneas para que compruebes que fueron hechas con anticipación a la fecha de tu viaje.



### Antes de comprar verifica que el proveedor ofrezca la siguiente información:

- Nombre comercial y/o razón social
- Domicilio en territorio nacional
- Exhibir la cantidad total a pagar
- Precios en moneda nacional
- Características del bien, producto o servicio que ofrece
- Información sobre formas de pago
- Términos y condiciones
- Aviso de privacidad
- Políticas de devolución y cancelación
- Información sobre métodos de envío
- Medidas de seguridad para proteger tus datos personales y bancarios.



## Mantente alerta si:

- ❑ La página web donde realizan la transacción no cuenta con Aviso de Privacidad, políticas de devoluciones ni información referente al proveedor como: nombre de persona física o razón social, domicilio ni horarios de atención.
- ❑ Se ofrecen servicios a un costo más bajo que el promedio en el mercado.
- ❑ Los medios de contacto regularmente son correos electrónicos, redes sociales, o WhatsApp, lo que facilita al proveedor bloquear o dejar de responder a los consumidores afectados.
- ❑ Requieren depósitos y transferencias electrónicas a particulares fuera de la plataforma o sitio web donde se adquirió el viaje o paquete turístico, o el pago a través de OXXO o alguna otra tienda de conveniencia.
- ❑ No cuentan con elementos de seguridad para proteger los datos de los consumidores y así evitar el robo de datos personales y bancarios y suplantación de identidad.

104 Febrero 2023 Revista del Consumidor

### PARA SABER



**No te fíes de las redes sociales**  
Las redes sociales no son medios seguros para efectuar compras, no las uses como canal de comunicación ni como plataforma de reservación. Los productos y servicios como vuelos u hospedajes solo se comercializan a través de los canales oficiales de venta, como las páginas web de los proveedores o por medio de agencias de viaje formales quienes proporcionan la confirmación de las reservas, así como las características y garantías de tu compra.

#### Herramientas que te ayudarán

Para ayudarte a evitar caer en los engaños de estas agencias la Profeco pone a tu alcance las siguientes herramientas:

##### Distintivo Digital Profeco



Es un reconocimiento que se otorga a aquellos proveedores de bienes, productos o servicios que se destacan por promover y favorecer la información clara y completa, así como la seguridad, transparencia, confidencialidad, confianza y certeza jurídica al consumidor en el comercio electrónico, es decir, aquellos proveedores que venden sus productos o servicios a través de plataformas digitales en Internet. Si tu proveedor cuenta con este distintivo tiene una doble garantía de compromiso con el consumidor.

Consúltalo en <https://distintivodigital.profeco.gob.mx>

##### Buró Comercial



En él puedes realizar consultas para conocer el comportamiento comercial del proveedor, es decir, saber si existen quejas levantadas contra el proveedor con que se desea realizar una compra y de esta manera tomar una decisión informada.

Consúltalo en <https://burocomercial.profeco.gob.mx>



**Siempre verifica la información antes de comprar un paquete vacacional.**



## Trabajo en equipo

La Profeco se ha mantenido en constante comunicación con la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana (SSPC) con el objetivo de hacer de su conocimiento hechos posiblemente constitutivos de delitos, y con ello erradicar estrategias que influyen y engañan al usuario y consumidor al realizar compras que afecten su economía.

En el caso de servicios turísticos se han reportado a la SSPC **63 perfiles de redes sociales** posiblemente fraudulentas, asimismo, directamente en la red social Facebook, se han reportado **43 URL** que contenían información relacionada con servicios turísticos.



**Teléfono del Consumidor**  
(55) 5568 8722 - 800 4688722

También disponible en: <http://telefonodelconsumidor.gob.mx>

denunciaprofeco@profeco.gob.mx  
denunciapublicitaria@profeco.gob.mx  
asesoria@profeco.gob.mx

@Profeco  
@AtencionProfeco

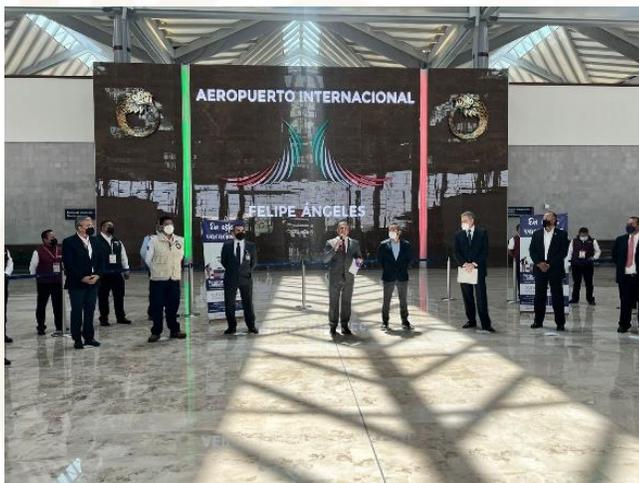
Profeco Oficial

# TEMPORADAS DE ALTO CONSUMO

Conforme al artículo 24 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Procuraduría Federal del Consumidor tiene la misión de promover y proteger los derechos de los consumidores, así como procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores, **particularmente en temporadas de asueto y/o alto consumo**, a efecto de lo cual implementa diversas **acciones en materia de información, orientación, asesoría, verificación y solución de controversias, con el objetivo de garantizar la plena observancia de los derechos de la población consumidora.**

En ese contexto, en cada temporada de alto consumo como son **VACACIONES DE SEMANA SANTA, DE VERANO Y DECEMBRINAS**, esta Procuraduría lleva a cabo **Operativos**, en los que se ponen en marcha una serie de acciones que van desde la asesoría, atención de reclamaciones y operativos de verificación y vigilancia, respecto a proveedores de servicios turísticos y otros, que presentan un incremento en la demanda de bienes y servicios en dichos periodos vacacionales.

Para dar arranque y difusión a dicho operativo, el Procurador Federal del Consumidor, realiza eventos de arranque y atención a medios en los que se reitera a la población consumidora, que esté atenta y no caiga ante este tipo de fraudes.



# TELÉFONO DEL CONSUMIDOR

## ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

En el Teléfono del Consumidor, entre enero y agosto de 2023, se brindaron **3,595** consultas relacionadas con los derechos de los consumidores en el comercio electrónico, así como recomendaciones para realizar compras seguras en línea.

**Teléfono**  
del consumidor  
(55)5568 8722 - 800 4688722

de lunes a viernes de 9:00 a 19:00 horas; sábados, domingos y días festivos de 10:00 a 18:00 horas.

También disponible en: <http://telefonodelconsumidor.gob.mx>



denunciasprofeco@profeco.gob.mx  
denunciapublicitaria@profeco.gob.mx  
asesoria@profeco.gob.mx



@Profeco  
@AtencionProfeco



ProfecoOficial



2023  
AÑO DE  
**Francisco VILA**  
EL REVOLUCIONARIO DEL PUEBLO

# QUEJAS



Los consumidores pueden formalizar su queja en cualquiera de las **Oficinas de Defensa del Consumidor**; sin embargo, **es importante que el proveedor cuente con un domicilio físico en México, para que sea posible su emplazamiento al procedimiento conciliatorio.**

En el caso de compras por internet, o a través de *redes sociales*, en la mayoría de los casos no se cuenta con datos de contacto del proveedor, y puede tratarse de **comercio informal o de un fraude.**

De ahí la importancia de las medidas preventivas.

# PROFECO Y LA POLÍCIA CIBERNÉTICA



De la misma forma, a los consumidores se les insta, a que si de la conducta del proveedor se desprende algún acto que pudiera constituir un delito, como el fraude, o cualquier otro que se pueda tipificar:

- Si la contratación fue a través de *internet*, se comuniquen a la **Policía Cibernética de la CDMX**, al número telefónico 55 5242 5100 extensión 5086, o mediante correo electrónico: [policia.cibernetica@ssp.cdmx.gob.mx](mailto:policia.cibernetica@ssp.cdmx.gob.mx), en caso de vivir en el interior de la República, dirigirse a la **Comisión Nacional de Seguridad**;
- Si por el contrario la contratación fue de manera presencial, acercarse al **Ministerio Público** correspondiente, para que en el ámbito de su competencia inicien las averiguaciones pertinentes.

---

La Procuraduría Federal del Consumidor se ha mantenido en constante comunicación con la **Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana** con el objetivo de hacer de su conocimiento hechos posiblemente constitutivos de delitos y con ello, erradicar estrategias que influyen y engañan al usuario o consumidor a realizar compras que resulten en una afectación económica.



(MARZO 2022 – AGOSTO 2023)

# PÁGINAS FRAUDULENTAS REPORTADAS A LA SSPC

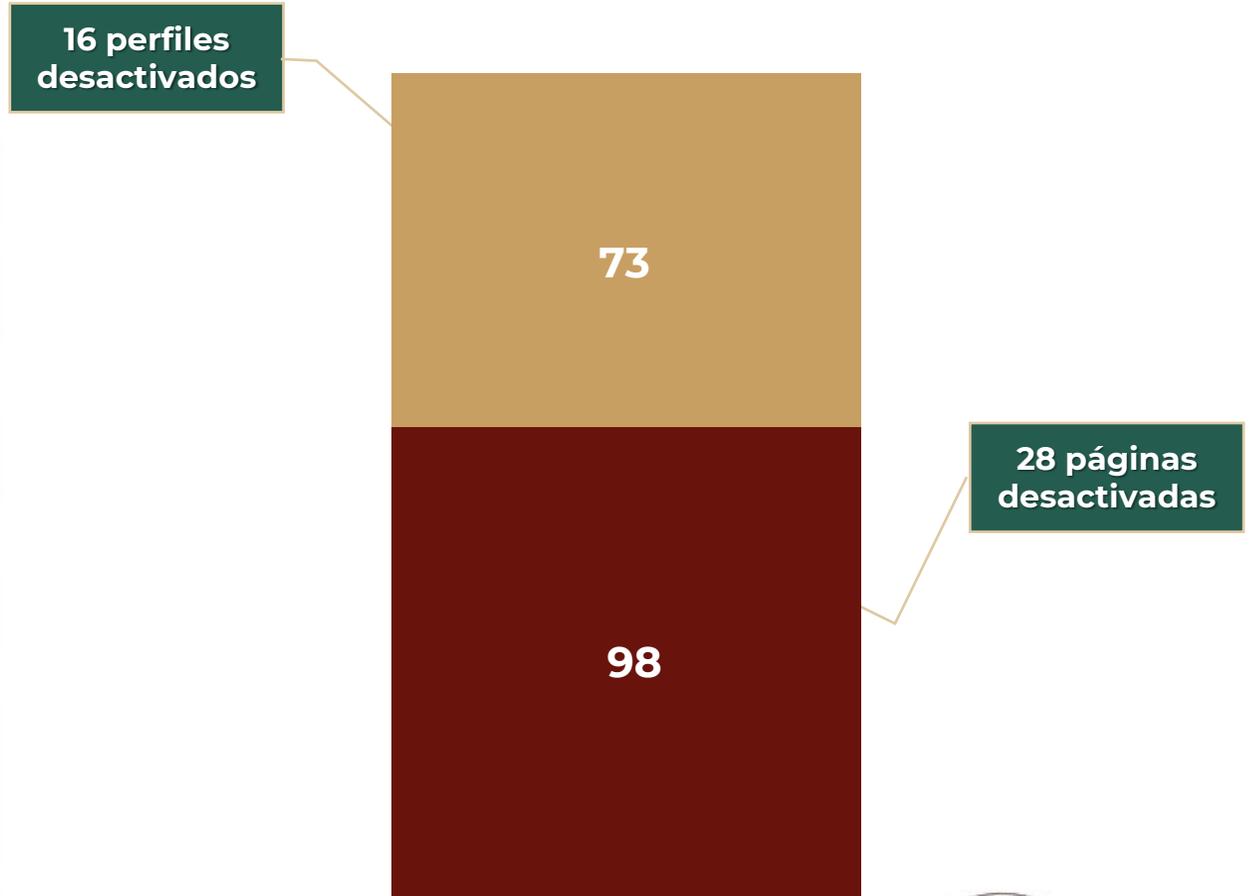
Se reportaron **171 URLS** de diversos proveedores con actividad económica en el sector turístico, de los que **se han desactivado 44.**



**ECONOMÍA**  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

**PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

■ PÁGINAS WEB ■ REDES SOCIALES



La Dirección General de Procedimientos, cuenta con antecedentes de denuncias de 55 de los 171 URLS reportados.



(DICIEMBRE 2022 – AGOSTO 2023)

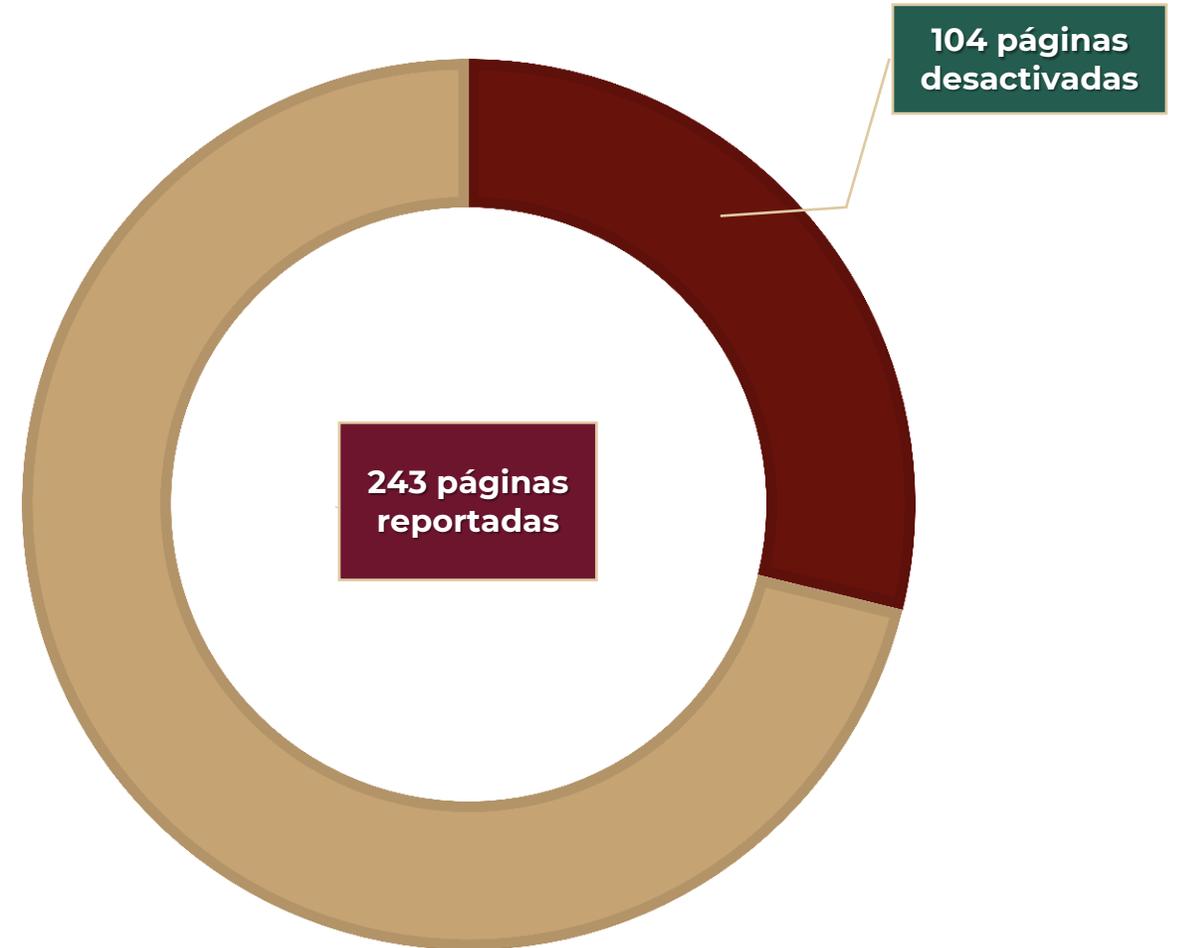


**ECONOMÍA**  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

**PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

## PERFILES REPORTADOS A FACEBOOK

Se reportaron **243 URLS** a la plataforma Facebook, de diversos proveedores con actividad económica en el sector turístico, de los que **se han desactivado 104.**





2023  
AÑO DE  
*Francisco*  
**VILLA**

EL REVOLUCIONARIO DEL PUEBLO



**ECONOMÍA**

SECRETARÍA DE ECONOMÍA

**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR