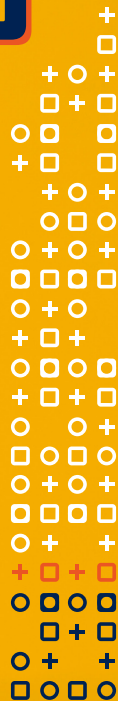




# GUÍA DE COMERCIO SEGURO



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DEL INTERIOR

MINISTERIO  
DE INDUSTRIA, COMERCIO  
Y TURISMO

# POLICIA NACIONAL





# ÍNDICE

<b>1</b>	Presentación	-----	pág. 4
<b>2</b>	Medidas de seguridad	-----	pág. 6
	<b>2.1.</b> En el establecimiento comercial		pág. 6
	<b>2.2.</b> En la distribución de productos		pág. 10
	<b>2.3.</b> En los productos comercializados.		pág. 11
	<b>2.4.</b> Organizativas		pág. 12
	<b>2.5.</b> De prevención		pág. 12
	<b>2.6.</b> En la gestión de fondos y sistemas de pago		pág. 13
	<b>2.7.</b> En el comercio electrónico		pág. 16
	<b>2.8.</b> Frente a falsificaciones y competencia desleal		pág. 17
<b>3</b>	Actuación ante una situación que no ofrezca garantías	-----	pág. 18
<b>4</b>	Formas delictivas más comunes	-----	pág. 19
<b>5</b>	Actuación ante hechos delictivos	-----	pág. 23
<b>6</b>	Formalización de las denuncias policiales	-----	pág. 24





# 1 PRESENTACIÓN

El comercio es un sector estratégico para la economía en España (4,7 % del PIB) y constituye un elemento clave en el desarrollo y cohesión social de nuestros pueblos y ciudades, haciendo frente al reto demográfico y actuando como vertebrador y dinamizador de la actividad social, económica y cultural en nuestro país.

Si podemos destacar una característica que ha quedado patente en numerosas ocasiones, es la fiabilidad del sector, que ha demostrado su profesionalidad, garantizando en todo momento el abastecimiento de productos, sabiendo hacer frente a las demandas y a los cambios que se han producido en el consumo, especialmente los derivados del avance de la digitalización en nuestra sociedad y las difíciles circunstancias de los últimos años.

Se trata, pues, de un sector clave que presta un servicio esencial, pero que es altamente vulnerable por su capilaridad y su alto nivel de exposición. Es objeto de programas y planes específicos de prevención policial, que cuentan con la participación ciudadana como una pieza fundamental de la seguridad en el comercio.

En ese sentido, la Dirección General de la Policía puso en marcha en julio de 2013 el *Plan Comercio Seguro*, destinado a mejorar con carácter permanente la seguridad del sector comercial español desde la corresponsabilidad de todas las instituciones públicas y privadas implicadas. Por otro lado, la Secretaría de Estado de Comercio, a través de la Dirección General de Política Comercial, pone en marcha medidas de apoyo y fomento de la competitividad del comercio minorista de nuestro país.

Poner a disposición del sector recomendaciones y consejos que garanticen la seguridad del servicio y del establecimiento es una iniciativa de gran valor para nuestros comercios.

Actualmente, además, a través del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia «España Puede», la Secretaría de Estado de Comercio financia, con fondos europeos, proyectos de impulso a la competitividad, innovación y modernización comercial a través de la transformación digital, junto con soluciones de ciberseguridad.

*Xiana Margarida Méndez Bértolo*  
Secretaría de Estado de Comercio

*Francisco Pardo Piqueras*  
Director General de la Policía







## 2.1 MEDIDAS DE SEGURIDAD EN EL ESTABLECIMIENTO COMERCIAL

Tenga en cuenta las siguientes

### SUGERENCIAS GENERALES:

- No confíe en «supuestos expertos de seguridad».
- Cuando se contraten servicios de instalación de sistemas de seguridad electrónica conectados a una central receptora de alarmas -CRA- o centro de control o videovigilancia, previamente la empresa de seguridad privada debe hacer entrega de un proyecto del sistema.
- Cuando se realicen servicios de vigilancia y protección de bienes y personas o transporte de fondos y objetos valiosos, antes de formalizar el contrato, las empresas de seguridad deberán determinar que el servicio a prestar es acorde a los riesgos estimados.
- Respecto a bienes especialmente valiosos, se aconseja que sean protegidos con medidas de seguridad física (puertas blindadas, cajas fuertes, etc.) y, externamente, con medidas de seguridad electrónica, que permitan la detección de los delincuentes.
- Los sistemas de seguridad que registren datos de carácter personal tendrán que cumplir con lo señalado por la normativa específica sobre protección de este tipo de datos y, en su caso, con lo dispuesto por la Ley de Seguridad Privada.
- Es obligatorio informar, mediante carteles, de la instalación de cámaras de seguridad y que, únicamente, tendrán acceso a estas las personas autorizadas.







Y de **FORMA MÁS ESPECÍFICA:**

- Si su establecimiento es susceptible de sufrir «alunizajes», instale medidas específicas preventivas como: bolardos, maceteros grandes, muros medianeros reforzados, cristal de seguridad, verjas metálicas por el interior del escaparate, etc.
- Los «sistemas emisores de humos» impiden la visibilidad dentro del establecimiento, por lo que constituyen un importante elemento disuasorio.
- Instale puertas de seguridad en los accesos peatonales. En el resto de accesos (ventanas, respiraderos, tragaluces, patios interiores, etc.), se recomienda instalar rejas y/o persianas de seguridad.
- Instale, en la medida de lo posible, cerraduras, escudos protectores y bombines de seguridad certificados.
- Instale un sistema de grabación de imágenes acorde a las dimensiones del establecimiento. Se recomienda la grabación de las imágenes en un disco duro situado dentro de una caja o armario de seguridad y cuya capacidad permita conservarlas durante un plazo de 30 días.
- Mejore la calidad, mantenimiento y ubicación de cámaras de CCTV (resolución, enfoque, vías de acceso y zona caja), evitando planos cenitales, contraluces y zonas de poca visibilidad o cuya visión se dificulte por carteles de publicidad, impidiendo la plena identificación de los autores.
- Confeccione un listado con la marca, modelo y número de serie de las máquinas expendedoras de tabaco, recreativas o de cualquier otro tipo, al objeto de aportarlos en las denuncias en caso de sustracción.
- Instale balizas ocultas entre las mercancías almacenadas que permitan el seguimiento y localización en caso de robo.









### 2.3 MEDIDAS DE SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS COMERCIALIZADOS

En relación con los productos o mercancías del establecimiento, **SE RECOMIENDA:**

- Instale sistemas de protección mecánicos o electrónicos en los artículos que están en venta.
- Exhiba los objetos muy valiosos dentro de escaparates, vitrinas cerradas con llave o empleando elementos de sujeción, evitando su colocación cerca de los accesos del establecimiento.
- Elabore periódicamente un inventario de la mercancía existente para detectar posibles hurtos.

### 2.4 MEDIDAS DE SEGURIDAD ORGANIZATIVAS

Si su empresa no tiene un departamento de seguridad, **LAS MEDIDAS** a tener en cuenta son:

- Implante normas y procedimientos que permitan minimizar los riesgos de pérdida desconocida.
- Establezca un adecuado nivel de comunicación y formación con los empleados, informando a estos sobre las normas de seguridad y los procedimientos de control de sus actividades en caja, en los almacenes, con los proveedores, etc.
- Antes de sospechar de un hurto, interno o externo, identifique claramente si las pérdidas detectadas se deben a errores de gestión.

Si se está planteando la constitución de un departamento de seguridad, puede solicitar información a Policía Nacional a través del correo [redazul@policia.es](mailto:redazul@policia.es) 





## 2.5 MEDIDAS DE PREVENCIÓN

### **LAS MEDIDAS** a tener en cuenta son:

- Observe si hay personas que permanecen en actitud vigilante o que tomen nota de sus movimientos, así como que entren en su comercio curioseando, haciendo preguntas y con pocas 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 de áreas metropolitanas.
- Manténgase alerta cuando entren en el establecimiento grupos numerosos, ya que pueden actuar de forma coordinada para cometer delitos. Igualmente, preste especial atención cuando el establecimiento se encuentre lleno de clientes, ya que los delincuentes aprovechan esta situación para cometer hurtos.
- Priorice el uso de medios de pago electrónicos para evitar acumular grandes cantidades de dinero en la caja. Fije una cantidad y vaya retirando el exceso de efectivo, reservando lo necesario para garantizar el cambio.
- Deposite el dinero en un lugar seguro (caja fuerte o similar), igual que los objetos de valor.











## ¿Qué hacer si sospecha que el billete es falso?

- No aceptarlo, retenerlo y avisar a la Policía Nacional o a su servicio de seguridad. Eluda, en cualquier caso, el enfrentamiento con la persona, evitando riesgos y/o discusiones cuando le informe de que el billete podría ser falso y pudiera haber sido víctima de una estafa.
- No oponerse. Si la persona quiere irse del establecimiento sin esperar la llegada de la Policía, fíjese en los rasgos característicos, ropa y detalles de las personas (descripción física, tatuajes, cicatrices, etc.) y/o vehículos para facilitarlos posteriormente a la Policía Nacional.

## ¿Qué hacer con un billete falso?

- Ponga en conocimiento de la Policía Nacional, mediante una denuncia, que ha recibido un billete falso y entréguelo en comisaría.
- No se desprenda del billete falso intentando pagar con él, ya que estaría incurriendo en una infracción penal.









- Para la realización de la venta *online*, cuente con el apoyo de una entidad adquirente que facilite una pasarela de pago en la plataforma, estableciendo el método más idóneo (tarjetas bancarias, transferencias, órdenes de cobro a la entrega, etc.).
- Contrate los medios y pasarelas de pago con entidades bancarias, financieras o de pago reconocidas.
- Estudie con su proveedor de servicios las opciones de seguridad (*software*, contraseñas, *firewall* y antivirus) y cómo mantener actualizada, tanto la página web como el servidor donde se encuentra alojada.
- Observe las señales de advertencia, teniendo en cuenta que existen herramientas que controlan la actividad comercial y permiten establecer patrones para averiguar si la operativa realizada es genuina o no.
- En la protección contra el fraude hay que conocer a los clientes, identificándolos y autenticando las transacciones, para permitir los pagos con facturas, soluciones prepago y determinar los métodos de envío.
- Fomente la cultura de ciberseguridad entre los empleados, sobre medidas y peligros, a través de formación y hábitos de protección para el comercio y el consumidor.
- Para el envío de los productos, contrate compañías de logística de confianza, seguras y de reconocido prestigio, exigiendo siempre la confirmación de la entrega al destinatario final, mediante la firma del albarán o factura.
- Realice el tratamiento de los datos personales de los clientes de acuerdo con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales y la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información (LSSI).









## ¿Qué hacer ante un producto falsificado?

Cuando, a pesar de seguir las recomendaciones anteriormente indicadas, se encuentre con algún producto falsificado dentro de su inventario, siga los siguientes pasos, que servirán para identificar tanto al falsificador como a otros comerciantes afectados:

- Trate de identificar el origen del producto y todos los detalles relacionados con su adquisición.
- No deseche el producto ni lo destruya. Denuncie el hecho a la Policía Nacional.
- No trate de venderlo en ningún caso porque podría conllevar algún tipo de responsabilidad penal.

Si tiene dudas en cuanto a cómo actuar frente a la sospecha de una falsificación puede visitar la página



<https://stopfalsificaciones.oepm.es>

especializada en la lucha frente a falsificaciones de la Oficina Española de Patentes y Marcas o, directamente, envíe su consulta al correo electrónico [stopfalsificaciones@oepm.es](mailto:stopfalsificaciones@oepm.es). 





### 3 ACTUACIÓN ANTE UNA SITUACIÓN QUE NO OFREZCA GARANTÍAS

En alguna ocasión puede encontrarse en su establecimiento con clientes que tengan cierta actitud vigilante o que, aparentemente, estén controlando los movimientos de los trabajadores del establecimiento. Desconfíe de estas situaciones ya que pueden estar a la espera de cometer un delito (hurto, robo, estafa, etc.).

#### **LAS MEDIDAS** a tener en cuenta son:

- Ponga esta situación en conocimiento del personal de seguridad privada, en caso de contar con este servicio. Si no se dispone del mismo, póngalo en conocimiento de la Policía Nacional, aportando la mayor información posible sobre los rasgos característicos, apariencia física, ropa y detalles de la persona o personas que han accedido al establecimiento, que faciliten su identificación.
- No deje sus objetos personales (bolso, móvil, etc.) al alcance del público.
- Advierta con rótulos, en la entrada del establecimiento, que las mercancías que salgan del mismo podrán ser comprobadas.
- Ante personas con actitud que no le generen confianza, tome medidas de autoprotección de forma rápida y discreta, tales como: cerrar la puerta principal ante un intento de acceso al establecimiento, simular que se está efectuando una llamada informando del hecho, etc.
- Evite siempre la confrontación. No se enfrente nunca al delincuente, especialmente cuando este se encuentre armado.





## 4 FORMAS DELICTIVAS MÁS COMUNES

### EL HURTO

El hurto consiste en apropiarse de una cosa mueble ajena, sin utilizar la fuerza sobre las cosas ni violencia o intimidación sobre las personas.

**Modus operandi más usuales que pueden darse en su establecimiento:**

- **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 no se percató, posteriormente un cómplice recoge la pieza pegada al chicle.
- **Muleta:** los delincuentes se sirven de cualquier instrumento (pañuelo, periódico, revista, bolsa, etc.) para distraer al comerciante, ocultando el objeto que se quiere sustraer.
- **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.
- **Uso de ganzúas e imanes:** se usan para retirar las alarmas de las prendas.
- **Hurto mágico:** Tras pagar con un billete de alto valor un producto de bajo coste y recibir el correspondiente cambio, el delincuente -generando confusión- muestra disconformidad y solicita la devolución del billete, consiguiendo finalmente quedarse con el billete entregado y con parte del cambio.
- **Hurto con menores:** se accede al interior de un establecimiento con menores de edad y, mientras los autores distraen a la víctima, los menores aprovechan para acceder a zonas privadas (zona de almacén, vestuario o zona de mostrador).

















## HECHOS NO DENUNCIABLES POR INTERNET

a través de la oficina virtual de denuncias de la Policía Nacional:

- Si los hechos se han cometido mediante violencia (física o intimidación) o son de naturaleza sexual, por requerir un tratamiento singularizado y una atención directa, inmediata, especializada y personalizada a la víctima.
- Si el autor/es del hecho puede ser identificado o reconocido físicamente.
- Si se tiene constancia de la existencia de testigos que pudieran haber presenciado el delito.
- Si la víctima del hecho es menor de edad.
- Si ha habido ya intervención policial en el lugar de los hechos.
- Si el delito se está cometiendo en ese momento, debe comunicarlo de inmediato a través del teléfono 091.

A través de los formularios habilitados en el apartado **CONTACTA** de la página web **www.policia.es**



[https://www.policia.es/\\_es/colabora\\_informar.php](https://www.policia.es/_es/colabora_informar.php)

podrá contactar con las áreas policiales especializadas y realizar cualquier consulta o informar de la comisión de cualquier ilícito penal.

El envío de dicha información en ningún caso tendrá la consideración de denuncia. Si un ciudadano se siente víctima de un delito, debe interponer una denuncia a través de los canales expuestos anteriormente.











Oficina Española de Patentes y Marcas



Oficina Española de Patentes y Marcas



Confederación Española de Comercio



Oficina Española de Patentes y Marcas



COMERCIO INTERIOR



Confederación Española de Comercio



Oficina Española de Patentes y Marcas



Confederación Española de Comercio



Oficina Española de Patentes y Marcas



Confederación Española de Comercio



Oficina Española de Patentes y Marcas



COMERCIO INTERIOR



Confederación Española de Comercio



Oficina Española de Patentes y Marcas



Confederación Española de Comercio



Oficina Española de Patentes y Marcas



Confederación Española de Comercio



Oficina Española de Patentes y Marcas



COMERCIO INTERIOR



Confederación Española de Comercio



Oficina Española de Patentes y Marcas



Confederación Española de Comercio



Oficina Española de Patentes y Marcas



Confederación Española de Comercio



Oficina Española de Patentes y Marcas



COMERCIO INTERIOR



Confederación Española de Comercio



Oficina Española de Patentes y Marcas



Confederación Española de Comercio



Oficina Española de Patentes y Marcas



Confederación Española de Comercio



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DEL INTERIOR

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



Confederación Española de Comercio