



**INFORME DE RIESGO BBB SCAM TRACKER<sup>SM</sup> 2022**

# Resurgen las estafas laborales

**INFORME DE RIESGO BBB SCAM TRACKER<sup>SM</sup> 2022**

# Resurgen las estafas laborales

Todas las marcas comerciales de terceros a las que hace referencia BBB Institute for Marketplace Trust son propiedad intelectual de sus respectivos propietarios. El uso de las marcas comerciales de terceros no indica ningún tipo de relación, patrocinio o respaldo entre BBB Institute for Marketplace Trust y los propietarios de estas marcas comerciales. Cualquier referencia de BBB Institute for Marketplace Trust a marcas comerciales de terceros es para identificar al tercero correspondiente.

# Índice

|           |                                                                                                                                            |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>4</b>  | Introducción                                                                                                                               |
| <b>6</b>  | Resumen de 2022                                                                                                                            |
| <b>8</b>  | – Infográfico: Destacados del Informe de Riesgo BBB Scam Tracker <sup>SM</sup>                                                             |
| <b>9</b>  | Índice de Riesgo BBB: un enfoque tridimensional para medir el riesgo de estafa                                                             |
| <b>11</b> | Las 10 estafas a consumidores más riesgosas                                                                                                |
| <b>13</b> | En primer plano: estafas laborales                                                                                                         |
| <b>15</b> | Estafas por mejoras en el hogar                                                                                                            |
| <b>16</b> | Datos demográficos                                                                                                                         |
| <b>16</b> | – Edad                                                                                                                                     |
| <b>19</b> | – Género                                                                                                                                   |
| <b>20</b> | Métodos de pago y de contacto de los estafadores                                                                                           |
| <b>28</b> | Impacto en públicos específicos                                                                                                            |
| <b>28</b> | – Consumidores de Canadá                                                                                                                   |
| <b>29</b> | – Veteranos y familiares de militares                                                                                                      |
| <b>31</b> | – Estudiantes                                                                                                                              |
| <b>32</b> | – Individuos y organizaciones con suplantación de identidad                                                                                |
| <b>33</b> | El palo y la zanahoria: análisis del impacto de las tácticas de estafas                                                                    |
| <b>35</b> | Indicios y comportamientos que observaron los afectados y ayudaron a evitar la pérdida de dinero                                           |
| <b>37</b> | 10 consejos útiles para evitar que lo estafen                                                                                              |
| <b>38</b> | Acerca del BBB Institute for Marketplace Trust                                                                                             |
| <b>39</b> | BBB lanza el BBB Scam Tracker nuevo y mejorado                                                                                             |
| <b>41</b> | Apéndice A: Glosario de tipos de estafa dirigidos a los consumidores                                                                       |
| <b>44</b> | Apéndice B: Tabla de datos con tipo de estafa, estafas al consumidor                                                                       |
| <b>45</b> | Apéndice C: Los 10 principales tipos de estafas al consumidor por riesgo general, exposición, susceptibilidad y pérdida mediana en dólares |
| <b>46</b> | Agradecimientos                                                                                                                            |
| <b>47</b> | Equipo del proyecto                                                                                                                        |



## Introducción

BBB Institute for Marketplace Trust (BBB Institute), la fundación educativa de Better Business Bureau® (BBB®), se complace en presentar el *Informe de Riesgo BBB Scam Tracker 2022*. El informe anual analiza los datos que los individuos y las empresas envían a BBB Scam Tracker<sup>SM</sup> ([BBB.org/ScamTracker](https://www.bbb.org/ScamTracker)) como una forma de arrojar luz sobre la manera en que se cometen las estafas, a quiénes apuntan, qué estafas tienen el mayor impacto, y los comportamientos y factores que pueden afectar la susceptibilidad de una persona. En la Figura 3 se presentan los aspectos más destacados del informe de 2022.

Este informe es una parte fundamental de nuestro trabajo constante para compartir datos y análisis oportunos que apoyen las iniciativas de todos los que participan en la lucha contra el fraude en el mercado. Las estafas erosionan la confianza en el mercado, distorsionan la igualdad de condiciones y desvían dinero de transacciones legítimas que podrían beneficiar tanto a consumidores como a empresas, impidiendo así el crecimiento económico. Un mercado próspero requiere consumidores empoderados y bien informados, y empresas con principios que trabajen de forma proactiva para detener a los estafadores y fomentar relaciones de confianza.

La prevención es fundamental en la iniciativa del BBB Institute para reducir el impacto de las estafas que afectan a los consumidores y a las empresas. Las conclusiones de nuestros informes de riesgo nos permiten diseñar programas educativos oportunos y eficaces para el consumidor. BBB Institute ofrece estos programas en forma digital y presencial, aprovechando la amplia red de BBB que presta servicios a comunidades de todo Estados Unidos y Canadá.

Para detener a los estafadores se requiere un esfuerzo multisectorial por parte de los organismos gubernamentales y las fuerzas de seguridad, las organizaciones sin fines de lucro, los medios de comunicación y la comunidad empresarial. BBB comparte sus datos con colaboradores que también luchan contra el fraude en el mercado. Trabajamos con líderes del mundo empresarial, de las fuerzas de seguridad y del sector gubernamental para elaborar las mejores estrategias para detener a los estafadores y formamos equipos con socios corporativos y organizaciones afines para ampliar nuestra programación y nuestras actividades educativas para los consumidores, evaluar qué iniciativas están funcionando y actualizarlas constantemente en función de estudios de investigación y datos internos y externos.

### BBB Scam Tracker

El Informe de Riesgo BBB Scam Tracker es posible gracias a los datos recopilados por BBB Scam Tracker, una plataforma en línea que permite tanto a los consumidores como a las empresas denunciar

fraudes e intentos de fraude. BBB revisa y publica estos casos de fraude denunciados, lo que permite al público buscar las estafas publicadas, determinar si están en la mira de los estafadores y evitar perder dinero. En 2022, el BBB Institute lanzó una nueva plataforma de BBB Scam Tracker en sociedad con Amazon y Capital One (en la [página 39](#) se incluyen más detalles sobre el proyecto).

Según una encuesta realizada entre los visitantes de BBB Scam Tracker,<sup>1</sup> el 40.1 % dijo que visitó la página BBB Scam Tracker para determinar si una experiencia que estaban teniendo podría ser una estafa y el 21.4 % de estos dijo que la herramienta de seguimiento de estafas les ayudó a evitar perder dinero cuando fueron blanco de una estafa. Con más de 1.4 millones de visitas a la plataforma en 2022,<sup>2</sup> calculamos que BBB Scam Tracker logró un ahorro de \$21.2 millones solo en 2022 (Figura 1).

Nuestra encuesta reveló que el 49.7 % de las visitas a BBB Scam Tracker tenía como objetivo advertir a otros sobre una estafa, el 28.5 % quería ayudar a las fuerzas de seguridad a detener al estafador y el 21.8 % quería evitar perder dinero por un intento de estafa.<sup>3</sup> Extendemos nuestro agradecimiento a las más de 300 000 personas que hicieron denuncias a BBB Scam Tracker para ayudar a otros a evitar perder dinero por estafas.

**FIGURA 1**

**Impacto del 2022  
BBB Scam Tracker**

**1,449,249**

Visitantes únicos a BBB Scam Tracker

**40.1%**

Visitaron BBB Scam Tracker para determinar si estaban siendo blanco de una estafa

**21.4%**

Indicaron que BBB Scam Tracker les ayudó a evitar perder dinero

**\$171**

Monto mediano en dólares estadounidenses ahorrado

**\$21,266,561**

Monto mediano en dólares que las personas evitaron perder gracias a BBB Scam Tracker

<sup>1</sup> Encuesta por interceptación con 1125 participantes únicos que visitaron BBB Scam Tracker en enero de 2023. Los encuestados podían elegir varias razones para visitar BBB Scam Tracker.

<sup>2</sup> Adobe Analytics.

<sup>3</sup> Se distribuyó una encuesta a quienes presentaron una denuncia de estafa a BBB Scam Tracker en 2022; 4100 encuestados completaron la encuesta.



## Resumen de 2022

Los datos y la información que se desprenden de los informes de BBB Scam Tracker nos permiten comprender mejor el impacto de las estafas que se cometen en el mercado. Este informe analiza las diferencias en el riesgo que soportan los subgrupos específicos de la población. En 2022, se publicaron más de 40 000 estafas a través de BBB Scam Tracker, un 12.2 % menos que en 2021. Clasificamos las denuncias de estafas que se enviaron por empresas e individuos de Estados Unidos y Canadá en 28 tipos de estafas a consumidores, 13 tipos de estafas a empresas y una categoría “otros” que representaba el 6.2 % de todas las denuncias. Consulte en el Apéndice A ([página 41](#)) un glosario completo de los tipos de estafa al consumidor. Los datos recogidos incluyen una descripción de la estafa, el valor en dólares de la pérdida e información sobre los medios de contacto y la forma de pago. Los datos demográficos opcionales (edad, género y código postal) sobre la persona objeto de la estafa, junto con la condición de militar o estudiante, también se reportaron a través de la plataforma BBB Scam Tracker. Consulte los datos detallados por tipo de estafa en los Apéndices B y C.

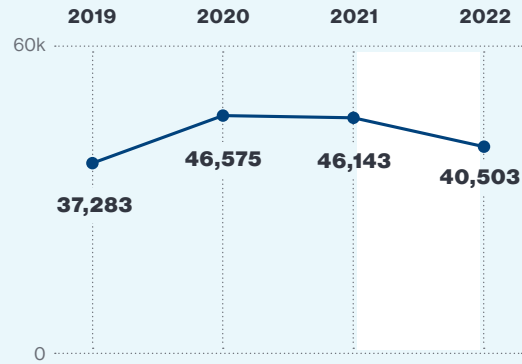
La susceptibilidad (el porcentaje de consumidores que declararon haber perdido dinero al verse expuestos a una estafa) volvió a disminuir este año, cayendo un 4.9 %, del 42.8 % en 2021 al 40.7 % en 2022 (Figura 2). La pérdida mediana en dólares que se denunció aumentó ligeramente (1.2 %) de \$169 en 2021 a \$171 en 2022.

Por tercer año consecutivo, las estafas relacionadas con compras en línea siguieron siendo el tipo de estafa de mayor riesgo, a pesar del descenso en la exposición, la susceptibilidad y la pérdida mediana en dólares. Las estafas relacionadas con compras en línea fueron las que más se denunciaron a BBB Scam Tracker (31.9 %) y las de mayor susceptibilidad (74 %) en 2022. Las estafas laborales intercambiaron posiciones con las estafas relacionadas con las criptomonedas como las segundas más riesgosas, debido a una mayor cantidad de denuncias de estafa y a una mayor pérdida mediana en dólares. En 2022, las estafas laborales fueron iguales que las estafas relacionadas con mejoras en el hogar, registrando la mayor pérdida mediana en dólares (\$1500).

Al igual que en 2020 y 2021, los tres principales métodos de contacto en 2022 que dieron lugar a una pérdida monetaria fueron las páginas web, las redes sociales y los correos electrónicos. Las tarjetas de crédito siguieron siendo el principal método de pago de las estafas con pérdidas monetarias, seguidas por los sistemas de pago en línea.

**FIGURA 2****Resumen de riesgo (2019–2022)****EXPOSICIÓN\***

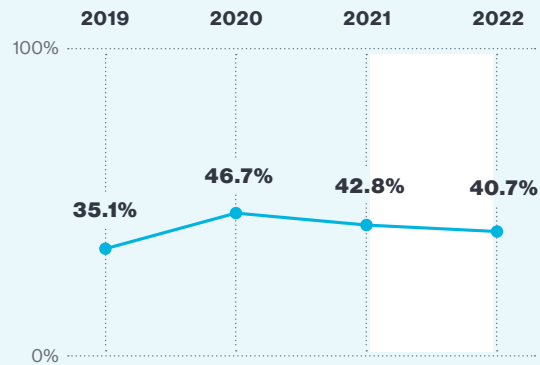
Cantidad de denuncias de estafa

**▼ 12.2%**  
de 2021

\* La exposición está limitada por la naturaleza de la autodenuncia; el porcentaje de quienes reportaron a BBB Scam Tracker ser víctimas de estafas no necesariamente coincide con el porcentaje de personas en la población total que fueron objeto de estafas.

**SUSCEPTIBILIDAD**

Porcentaje de denuncias que incluyen una pérdida en dólares

**▼ 4.9%**  
de 2021**PÉRDIDA MONETARIA**

Pérdida mediana denunciada en dólares

**▲ 1.2%**  
de 2021

# Informe de Riesgo BBB Scam Tracker 2022

## DESTACADOS

ESTAFAS  
DENUNCIADAS

40,503

12.2%

MENOS que en 2021

PROBABILIDAD  
DE PÉRDIDA

40.7%

4.9%

MENOS que en 2021

PÉRDIDA MEDIANA  
EN \$

\$171

1.2%

MÁS que en 2021



**Las estafas laborales**, el segundo tipo de estafa más riesgosa, se han clasificado entre las tres de mayor riesgo de nuestra lista desde que publicamos por primera vez el Informe de Riesgo BBB Scam Tracker en 2016.



**Las estafas perpetradas en línea** tuvieron más probabilidades de resultar en una pérdida monetaria que las perpetradas en persona o por teléfono ([ver página 22](#)).



**El grupo de 18 a 24 años** reflejó una pérdida mediana en dólares más alta que todos los demás grupos etarios.



**Este año, Amazon volvió a ser la organización más suplantada por estafadores**, seguida por Geek Squad, Publishers Clearing House y el Servicio Postal de EE. UU.



Las estafas de empleo (las segundas más riesgosas) y las estafas de mejoras para el hogar (las cuartas más riesgosas) tuvieron **la pérdida mediana de dólares más alta denunciada**.

### LAS 3 ESTAFAS MÁS RIESGOSAS DENUNCIADAS POR LOS CONSUMIDORES

1

Estafas por  
compras en línea

2

Estafas  
laborales

3

Estafas de  
criptomoneda

Por tercer año consecutivo, las estafas relacionadas con compras en línea siguieron siendo el tipo de estafa de mayor riesgo.

**Casi una tercera parte (31.9%)**

de todas las estafas denunciadas en 2022 fueron estafas por compras en línea.

**Casi 3 de cada 4 (74.0 %) personas**

que fueron objeto de estafas de compras en línea indicaron haber perdido dinero.

### ASPECTOS DESTACADOS DE LA INVESTIGACIÓN MEDIANTE ENCUESTAS



El **47.5 %** indicó **haber perdido la confianza o la tranquilidad** después de ser objeto de una estafa.



El **23.5 %** indicó haber perdido dinero en una estafa **2 o más veces**.



El **8.4 %** indicó haber perdido dinero en una estafa **al menos 3 veces**.



## Índice de Riesgo de BBB: un enfoque tridimensional para medir el riesgo se estafa

Para comprender mejor qué tipos de estafa representan un mayor riesgo, evaluamos las estafas en función de tres factores: exposición, susceptibilidad y pérdida monetaria. Esta fórmula única conforma el Índice de Riesgo BBB (Figura 4). Al combinar estos tres factores, obtenemos información importante del riesgo de estafa que va más allá del volumen de denuncias recibidas, lo que permite a BBB y a sus socios orientar mejor las actividades para prevenir las estafas.

El riesgo no puede determinarse considerando aisladamente uno solo de estos factores. Por ejemplo, las estafas en grandes volúmenes suelen dirigirse a la mayor cantidad posible de personas, pero con una menor probabilidad de pérdidas monetarias. En comparación, las estafas con un enfoque de “alto contacto” suelen llegar a menos personas, pero esas personas expuestas suelen tener más probabilidades de perder dinero y de perder una mayor cantidad.

El Índice de Riesgo BBB no tiene en cuenta el daño emocional y psicológico que las estafas pueden causar a las víctimas. Nuestra investigación mediante encuestas analizó el impacto no financiero de las estafas y reveló que el 47.5 % de los encuestados declaró haber perdido la confianza o la tranquilidad debido al impacto emocional de haber sido objeto de una estafa (Figura 5).<sup>4</sup> Más personas declararon haber perdido más tiempo (57.4 %) que dinero (54.4 %) tras haber sido objeto de una estafa.

<sup>4</sup> Se distribuyó una encuesta a quienes presentaron una denuncia de estafa a BBB Scam Tracker en 2022; 4100 encuestados completaron la encuesta.

**FIGURA 4**

### Índice de Riesgo BBB

La fórmula para calcular el Índice de Riesgo BBB para una estafa cualquiera en una población determinada es la siguiente:

**Exposición × Susceptibilidad × (PÉRDIDA MEDIANA / PÉRDIDA MEDIANA general) × 1,000.**



#### EXPOSICIÓN\*

es una medida de la prevalencia de un tipo de estafa, calculada como el porcentaje de un tipo de estafa en particular como parte del total de estafas denunciadas.



#### SUSCEPTIBILIDAD

es una medida de la probabilidad de perder dinero cuando se expone a un tipo de estafa, calculada como el porcentaje de todas las denuncias que incluyeron una pérdida monetaria.



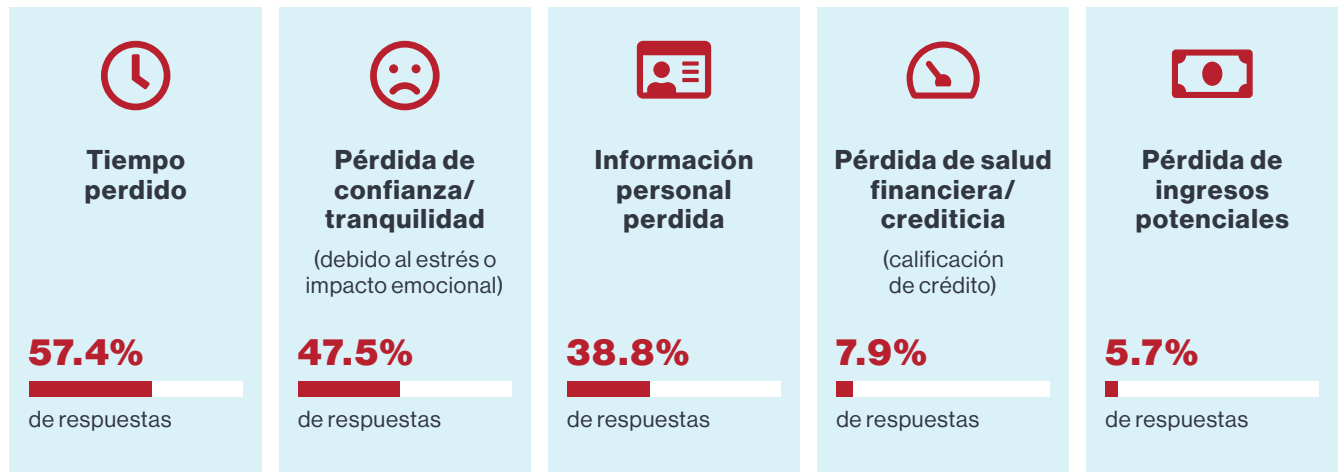
#### La PÉRDIDA MONETARIA

se calcula como la cantidad mediana en dólares de las pérdidas denunciadas para un tipo de estafa en particular, excluyendo las denuncias en las que no hubo pérdidas.

\* La exposición está limitada por la naturaleza de la autodenuncia; el porcentaje de quienes reportaron a BBB Scam Tracker ser víctimas de estafas no necesariamente coincide con el porcentaje de personas en la población total que fueron objeto de estafas.

**FIGURA 5**

**Impactos no financieros de ser objeto de una estafa**



***El 47.5 %  
indicó haber  
perdido la  
confianza o la  
tranquilidad  
después de ser  
objeto de una  
estafa.***



## Las 10 estafas de mayor riesgo denunciadas por los consumidores en 2022

Cada año, BBB publica nuestra lista de los 10 tipos de estafa de mayor riesgo (Tabla 1), en función del Índice de Riesgo BBB y de las denuncias enviadas a BBB Scam Tracker. La lista de este año, que destaca los tipos de estafa que representan los riesgos más importantes para los consumidores, ha cambiado ligeramente con respecto a la de 2021.

En 2022, las estafas por compras en línea<sup>5</sup> se mantuvieron a la cabeza de nuestra lista de estafas con mayor riesgo por tercer año consecutivo, constituyendo alrededor de un tercio de todas las estafas denunciadas a BBB Scam Tracker, con casi tres cuartas partes de las personas que informaron haber perdido dinero. Los productos que mayormente son objeto de estafas en las compras en línea son las mascotas/los artículos para mascotas, los dispositivos digitales y los vehículos de motor.<sup>6</sup>

***Las estafas laborales se han clasificado entre las tres de mayor riesgo de nuestra lista, desde que publicamos por primera vez el Informe de Riesgo BBB Scam Tracker en 2016.***

Las estafas laborales se han clasificado entre las tres de mayor riesgo de nuestra lista desde que publicamos por primera vez el Informe de Riesgo BBB Scam Tracker en 2016. Este tipo de estafa pasó a ser la segunda de mayor riesgo en 2022, desde un tercer lugar en 2021. Si bien la susceptibilidad de las estafas laborales se mantuvo igual, la cantidad de estafas laborales que se denunciaron a BBB Scam Tracker aumentó un 23.1 %, del 7.8 % de todas las estafas denunciadas en 2021 al 9.6 % en 2022. La pérdida mediana en dólares por estafas laborales aumentó un 66.7 %, de \$900 en 2021 a \$1500 en 2022.

Las estafas relacionadas con criptomonedas cayeron al tercer tipo de estafa de mayor riesgo en 2022, con una exposición, susceptibilidad y pérdida mediana en dólares ligeramente inferiores a las de 2021. Las estafas

relacionadas con mejoras en el hogar siguieron siendo las cuartas de mayor riesgo en la lista; la pérdida mediana en dólares por estafas relacionadas con mejoras en el hogar aumentó un 57.1 %, de \$955 en 2021 a \$1500 en 2022.

<sup>5</sup> Puede encontrar más información sobre las estafas de compras en línea en [Start With Trust® Online: Informe de BBB Sobre Estafas en Línea en 2022](#).

<sup>6</sup> Obtenga más información sobre los productos utilizados para perpetrar estafas en la página 21 de nuestro informe [Start With Trust® Online: Informe de BBB Sobre Estafas en Línea en 2022](#), publicado en octubre de 2022.

Otro cambio significativo en los 10 primeros puestos de la lista de las estafas de mayor riesgo es la inclusión de las estafas románticas, que pasaron del puesto décimocuarto en 2021 al séptimo en 2022; la pérdida mediana en dólares por este tipo de estafa aumentó un 56.8 %, de \$900 en 2021 a \$1411 en 2022. Si bien las estafas relacionadas con inversiones descendieron del quinto al sexto puesto de la lista, la pérdida mediana en dólares para este tipo de estafa aumentó un 24.5 % con respecto a 2021. Las estafas con cheques/giros postales falsos descendieron al puesto 14 entre las estafas de mayor riesgo.

**TABLA 1**

**Las 10 estafas a consumidores más riesgosas en 2022**

| PUESTO |      | TIPO DE ESTAFA                              | ÍNDICE DE RIESGO BBB | EXPOSICIÓN* |       | SUSCEPTIBILIDAD |       | PÉRDIDA MEDIANA EN \$ |         |
|--------|------|---------------------------------------------|----------------------|-------------|-------|-----------------|-------|-----------------------|---------|
| 2022   | 2021 |                                             |                      | 2022        | 2021  | 2022            | 2021  | 2022                  | 2021    |
| 1      | 1    | Compras en línea                            | 137.9                | 31.9%       | 37.4% | 74.0%           | 74.9% | \$100                 | \$101   |
| 2      | 3    | Laborales                                   | 127.6                | 9.6%        | 7.8%  | 15.1%           | 15.1% | \$1,500               | \$900   |
| 3      | 2    | Criptomoneda                                | 67.3                 | 1.7%        | 1.9%  | 60.5%           | 66.2% | \$1,100               | \$1,200 |
| 4      | 4    | Mejoras en el hogar                         | 67.1                 | 1.4%        | 1.4%  | 55.3%           | 59.1% | \$1,500               | \$955   |
| 5      | 7    | Tarifa por anticipo de préstamo garantizado | 32.8                 | 1.9%        | 1.8%  | 36.7%           | 40.6% | \$800                 | \$609   |
| 6      | 5    | Inversión                                   | 28.3                 | 0.7%        | 0.8%  | 49.0%           | 56.9% | \$1,369               | \$1,100 |
| 7      | 14   | Romance                                     | 21.6                 | 1.6%        | 0.6%  | 16.1%           | 36.6% | \$1,411               | \$900   |
| 8      | 8    | Subvención del gobierno                     | 20.8                 | 1.6%        | 2.2%  | 22.3%           | 19.5% | \$1,000               | \$1,000 |
| 9      | 11   | Phishing/ingeniería social                  | 19.3                 | 11.7%       | 11.9% | 10.6%           | 9.3%  | \$267                 | \$270   |
| 10     | 9    | Soporte técnico                             | 18.6                 | 2.6%        | 3.1%  | 25.2%           | 24.3% | \$490                 | \$500   |

\* La exposición está limitada por la naturaleza de la autodenuncia; el porcentaje de quienes reportaron a BBB Scam Tracker ser víctimas de estafas no necesariamente coincide con el porcentaje de personas en la población total que fueron objeto de estafas.



## DESTACADO

# Estafas laborales

Las estafas laborales ascendieron al segundo puesto de la lista de las estafas de mayor riesgo en 2022, con un aumento de las denuncias del 23.1 % de 2021 a 2022 y una pérdida mediana en dólares denunciada de \$1500.<sup>7</sup>

Los estafadores prometen trabajos desde el hogar, salarios altos y oportunidades flexibles. Las ofertas de trabajo suelen requerir solo conocimientos generales que la mayoría de la gente podría tener, lo que permite al estafador apuntar a una mayor cantidad de personas.

### Algunos escenarios típicos:

- Lo contratan para una oportunidad de trabajo desde el hogar y recibe un cheque para material de oficina. Después de que llega el envío, su nuevo empleador le pide que transfiera fondos a una cuenta para cubrir los costos o que transfiera fondos a través de un sistema de pago en línea. Una vez que ha enviado los fondos al empleador, se entera de que el cheque no es válido y debe cubrir el dinero transferido.
- Alguien se pone en contacto con usted para decirle que es la persona indicada para ocupar un puesto específico y le pide que complete una solicitud. Usted la completa con su fecha de nacimiento, número de seguro social (SSN)/número de la seguridad social (SIN), licencia de conducir y otros datos de identificación personal. Luego le dicen que ya no están contratando personal, pero tienen sus datos y pueden utilizarlos para suplantar su identidad o cometer otro tipo de fraude.
- Le ofrecen una oportunidad para trabajar en una empresa “offshore” que requiere fondos para un permiso de trabajo, una visa o capacitación internacional. Una vez que usted paga la capacitación, su contacto deja de responderle.

### *La siguiente denuncia<sup>8</sup> de estafa fue enviada por una mujer de Alabama:*

“Me dijeron que me habían contratado para un puesto de ingreso de datos por \$35 la hora. Me enviaron un cheque de \$4860 para comprar material. Me hicieron enviar dinero a través de Zelle, y luego tomar \$2500 del efectivo y depositarlos en Bitcoin. Estoy desempleada y necesito un trabajo, así que estaba desesperada. Ahora le debo todo este dinero a PNC. Me quitaron todos los fondos que tenía y me dejaron sin recursos para cubrir este cheque falso.”

<sup>7</sup> Para obtener más información sobre las estafas laborales, puede leer [el Informe de Estafas Laborales](#) del BBB Institute, [el Estudio de Programas Laborales](#) de BBB de 2020 o leer nuestros [consejos para la prevención de estafas laborales](#).

<sup>8</sup> Este informe de estafa se editó para mayor brevedad y claridad.



## Consejos para evitar las estafas laborales

**Tenga cuidado con las ofertas que parecen demasiado buenas.** Si tiene que pagar por la promesa de un trabajo, probablemente se trate de una estafa.

**Investigue siempre los antecedentes de la oferta de trabajo** (busque la oferta en la página web de la empresa).

**Tenga cuidado con las ofertas de trabajo desde el hogar, las oportunidades de envío/almacenamiento y los puestos de comprador secreto.** Nuestra investigación reveló muchas ofertas de empleo relacionadas con el puesto de “coordinador de redistribución de almacén” o trabajos similares relacionados con el reenvío de paquetes.

**Las ofertas de trabajo en el acto son una señal de alarma.** Tenga cuidado con las ofertas que se hacen demasiado rápido o sin entrevista.

**No caiga en la estafa de los cheques falsos.** Desconfíe si el “empleador” le pide que deposite un cheque y transfiera fondos a otra cuenta para capacitación, equipamiento o cualquier otro motivo.

**Desconfíe cuando se dan descripciones vagas de los puestos de trabajo.** Para llegar a la mayor cantidad posible de personas, los estafadores enumeran requisitos de empleo lo suficientemente amplios como para que cualquiera los cumpla.



## DESTACADO

# Estafas relacionadas con mejoras en el hogar

Por segundo año consecutivo, las estafas relacionadas con mejoras en el hogar fueron el cuarto tipo de estafas de mayor riesgo. Las personas declararon haber perdido una cantidad mediana de 1500 dólares por este tipo de estafa, que se iguala con las estafas laborales en cuanto a la pérdida mediana en dólares por cualquier tipo de estafa.

### Las estafas relacionadas con mejoras en el hogar suelen ser perpetradas por vendedores a domicilio que:

- ofrecen reparaciones rápidas y económicas y aceptan pago sin devolución,
- hacen un trabajo de mala calidad o no terminan el trabajo, o
- encuentran problemas que elevan considerablemente el precio.

Estas estafas también pueden llevarse a cabo a través de anuncios en línea que ofrecen excelentes ofertas. Las estafas relacionadas con mejoras en el hogar suelen llevarse a cabo tras una gran tormenta o catástrofe natural, cuando los estafadores saben que la gente tiene una gran necesidad de ayuda.

## El siguiente informe<sup>9</sup> de estafa fue enviado por un hombre de Missouri:

“Entré en Facebook Marketplace y encontré un anuncio de esta empresa de instalaciones de cobertizos. Decía que construían instalaciones; el aviso incluía fotos. Me puse en contacto con ellos y me dijeron que costaría \$1200. Dijeron que podían pasar a recoger el cheque. Traté con Heather por correo electrónico. Me enviaron una factura sin dirección. Alguien llamado Bryce se presentó en mi domicilio y se llevó mi cheque. Cobraron el cheque. El anuncio de Facebook ya no está más. La última vez que me comuniqué con ellos fue el 11/15/2022. Se suponía que iban a empezar y nadie se presentó. Llamé y un hombre contestó el teléfono diciendo que vendrían y nunca aparecieron. No responden mis llamadas.”

<sup>9</sup> Este informe de estafa se editó para mayor brevedad y claridad.



## Consejos para la prevención de estafas relacionadas con mejoras en el hogar

**Esté atento a las señales de alarma.** Diga no a los acuerdos que son solo en efectivo, a las tácticas de venta bajo presión, a los elevados pagos por adelantado, a los acuerdos sin contrato y a las inspecciones in situ. No todos los “cazadores de tormentas” son estafadores, pero hay suficientes como para que usted tenga cuidado siempre que un contratista se ponga en contacto con usted, sobre todo después de un desastre natural.

**Pida referencias y verifíquelas.** Los contratistas falsos serán reacios a compartir esta información y los estafadores no esperarán a que usted haga las averiguaciones pertinentes. Pida referencias de clientes anteriores, tanto referencias más antiguas para comprobar la calidad del trabajo como referencias más recientes para asegurarse de que los empleados actuales son aptos para la tarea. Búsquelos en BBB.org para consultar las experiencias de otros clientes. Y asegúrese siempre de obtener un contrato por escrito con el precio, los materiales y los plazos. Cuantos más detalles, mejor.

**Conozca la ley.** Trabaje con empresas locales que cuenten con la identificación, la licencia y el seguro correspondientes. Confirme que su proveedor obtendrá los permisos correspondientes, sepa quién es responsable de cada cosa según las leyes locales y compruebe si su proveedor está preparado para cumplirlas.



## Datos demográficos

Los datos demográficos aportados a través de BBB Scam Tracker, combinados con la investigación mediante encuestas, nos permiten comprender mejor cómo varía el riesgo en los distintos grupos de población. BBB utiliza esta información para mejorar sus estrategias educativas y de divulgación para ayudar a los consumidores y a las empresas a identificar y evitar las estafas.

### Edad

En 2022, un mayor porcentaje de personas entre 35-54 años denunció haber perdido dinero cuando fueron blanco de una estafa (susceptibilidad) que otros grupos etarios; las personas mayores de 65 volvieron a ser el grupo de menor susceptibilidad (31.8 %) este año. Las personas de 18-24 años de edad fueron las que más pérdidas en dólares tuvieron en mediana (\$220) de todos los grupos etarios, un aumento del 29.4 % con respecto a los \$170 que se registraron en 2021. Ver la figura 6.

La tabla 2 destaca los tres tipos de estafas más riesgosas por edad. Este año, las estafas por compras en línea volvieron a ser los tipos de estafas más riesgosas para el grupo etario de 35-64, mientras que las estafas laborales fueron el tipo de estafa más riesgosa para el grupo etario de 18-34. Las estafas por mejoras en el hogar aumentaron y se convirtieron en la estafa más riesgosa para el grupo etario de mayores de 65 años.

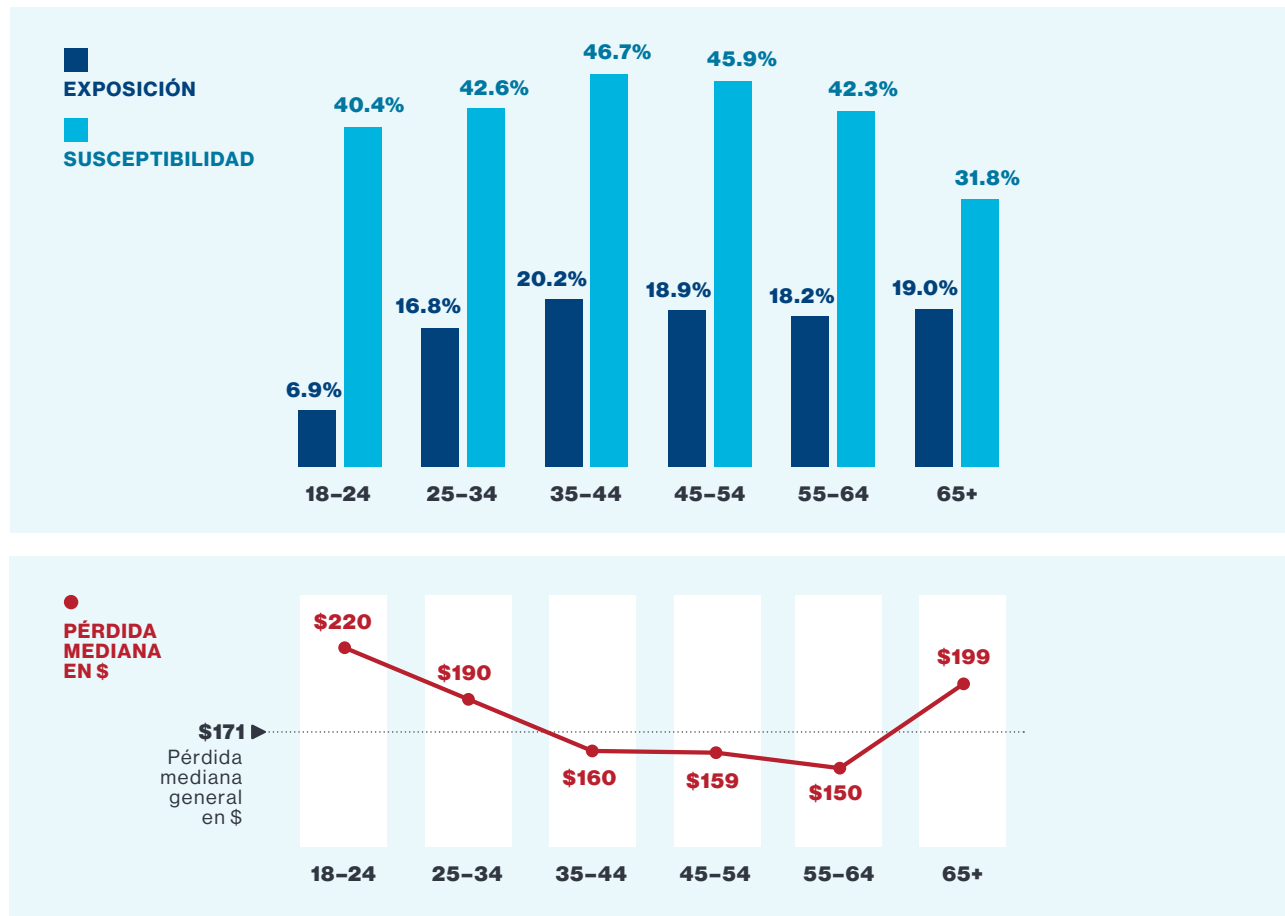
***En 2022, el grupo  
etario de 18–24***

***fue el que más pérdidas en  
dólares tuvo en mediana (\$220)  
de todos grupos etarios,***

***un aumento del 29.4 %  
con respecto a los \$170  
que se registraron  
en 2021.***

**FIGURA 6**

**Exposición, susceptibilidad y pérdida mediana en dólares por edad (todos los tipos de estafas)**



**TABLA 2**

**Los tres tipos de estafas más riesgosas por edad**

|          | 18-24                        | 25-34                   | 35-44                        | 45-54                           | 55-64                                 | 65+                             |
|----------|------------------------------|-------------------------|------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------|
| <b>1</b> | Estafas laborales            |                         | Estafas por compras en línea |                                 |                                       | Estafas por mejoras en el hogar |
| <b>2</b> | Estafas por compras en línea |                         | Estafas laborales            |                                 |                                       | Estafas por mejoras en línea    |
| <b>3</b> | Estafas de alquiler          | Estafas de criptomoneda |                              | Estafas por mejoras en el hogar | Estafas por sorteos/loterías /premios | Estafas de criptomoneda         |

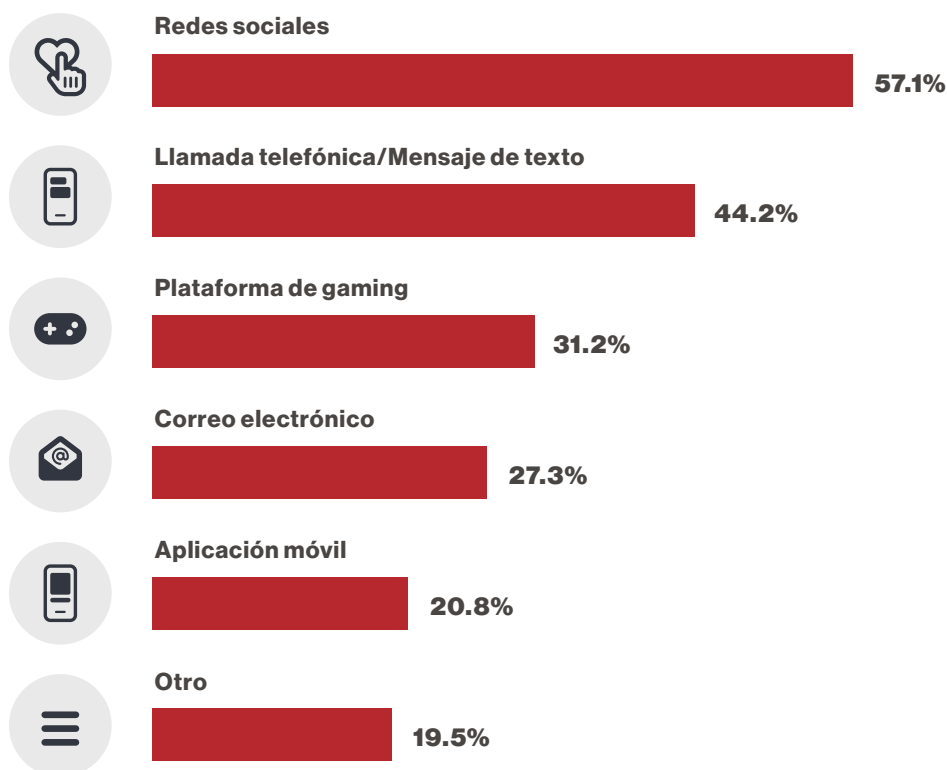
## Estafas que apuntan a los jóvenes

BBB Scam Tracker no recopila información de personas menores de 18 años. Sin embargo, sabemos que las personas más jóvenes son blanco de estafas. Del 21.7 % de los encuestados que informaron tener hijos entre 7-18 años, el 11.1 % afirmó que sus hijos fueron blanco de estafas. Los encuestados informaron que sus hijos fueron blanco a través de redes sociales, llamadas telefónicas/mensajes de texto, plataformas de gaming, correo electrónico y aplicaciones móviles (Figura 7) Se necesita más investigación para comprender mejor cómo y dónde se apunta a los niños y cómo los padres pueden protegerlos. Los totales no suman 100 %, porque se sugirió a los encuestados que eligieran todas las respuestas que correspondieran.

**FIGURA 7**

### Método denunciado de contacto con los jóvenes

**¿Por qué fueron objeto de una estafa?**



*Los totales no suman 100 %, porque se sugirió a los encuestados que eligieran todas las respuestas que correspondieran.*

<sup>10</sup> Se distribuyó una encuesta a los que denunciaron estafas a BBB Scam Tracker en 2022; 4100 encuestados completaron la encuesta.

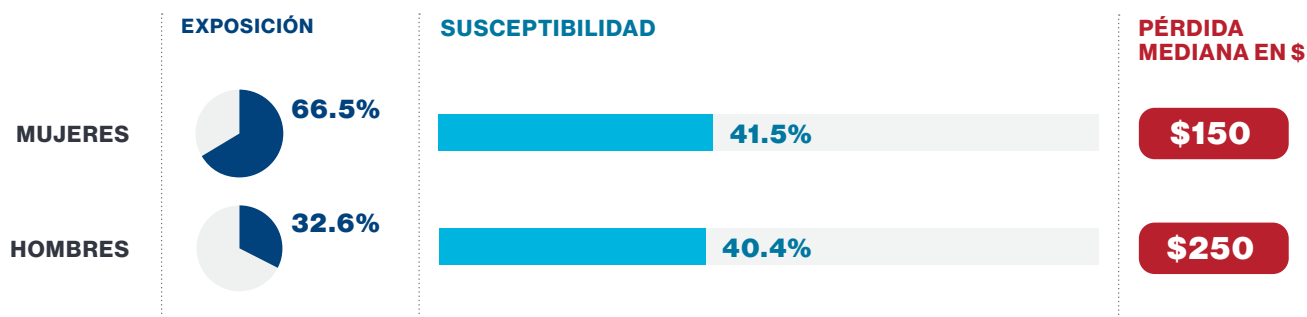
## Género

Al igual que en años anteriores, más de dos tercios de las denuncias a BBB Scam Tracker en 2022 fueron de mujeres. Las mujeres fueron un poco más susceptibles a perder dinero cuando estuvieron expuestas a una estafa (41.5 %) que los hombres (40.4 %) (Figura 8). La pérdida mediana en dólares que se denunció en el caso de las mujeres (\$150) fue significativamente más baja que la de los hombres (\$250). La pérdida mediana en dólares que se denunció en el caso de los hombres aumentó un 13.6 %, de \$220 en 2021 a \$250 en 2022.

Las estafas por compras en línea fueron el tipo de estafa más riesgosa denunciada por hombres y mujeres (Tabla 3). Este año, las estafas laborales fueron las segundas más riesgosas para hombres y mujeres, las estafas por mejoras en el hogar fueron las terceras más riesgosas en el caso de las mujeres y las estafas por criptomonedas fueron las terceras más riesgosas en el caso de los hombres.

**FIGURA 8**

### Exposición, susceptibilidad y pérdida promedio en dólares por género



*Las cifras no suman 100% porque algunos se identificaron como no binarios; no tenemos suficientes datos para brindar información sobre la susceptibilidad, la pérdida mediana de dólares o las estafas más riesgosas para las personas no binarias.*

**TABLA 3**

### Los tres tipos de estafas más riesgosas por género

|   | MUJERES                                      | HOMBRES                 |
|---|----------------------------------------------|-------------------------|
| 1 | Estafas por compras en línea                 |                         |
| 2 | Estafas laborales                            |                         |
| 3 | Estafas relacionadas con mejoras en el hogar | Estafas de criptomoneda |

## Formas de pago y contacto de los estafadores



Los tres principales métodos de contacto en 2022 que dieron lugar a una pérdida monetaria fueron las páginas web (31.5 %), las redes sociales (18.7 %) y los correos electrónicos (17.3 %) (Figura 9). Las denuncias de estafas por mensaje de texto aumentaron un 39.6 %, un 12.7 % en 2022 comparado con un 9.1 % en 2021. Las denuncias por pérdida de dinero en estafas por mensaje de texto también aumentaron de 4.6 % en 2021 a 4.9 % en 2022.

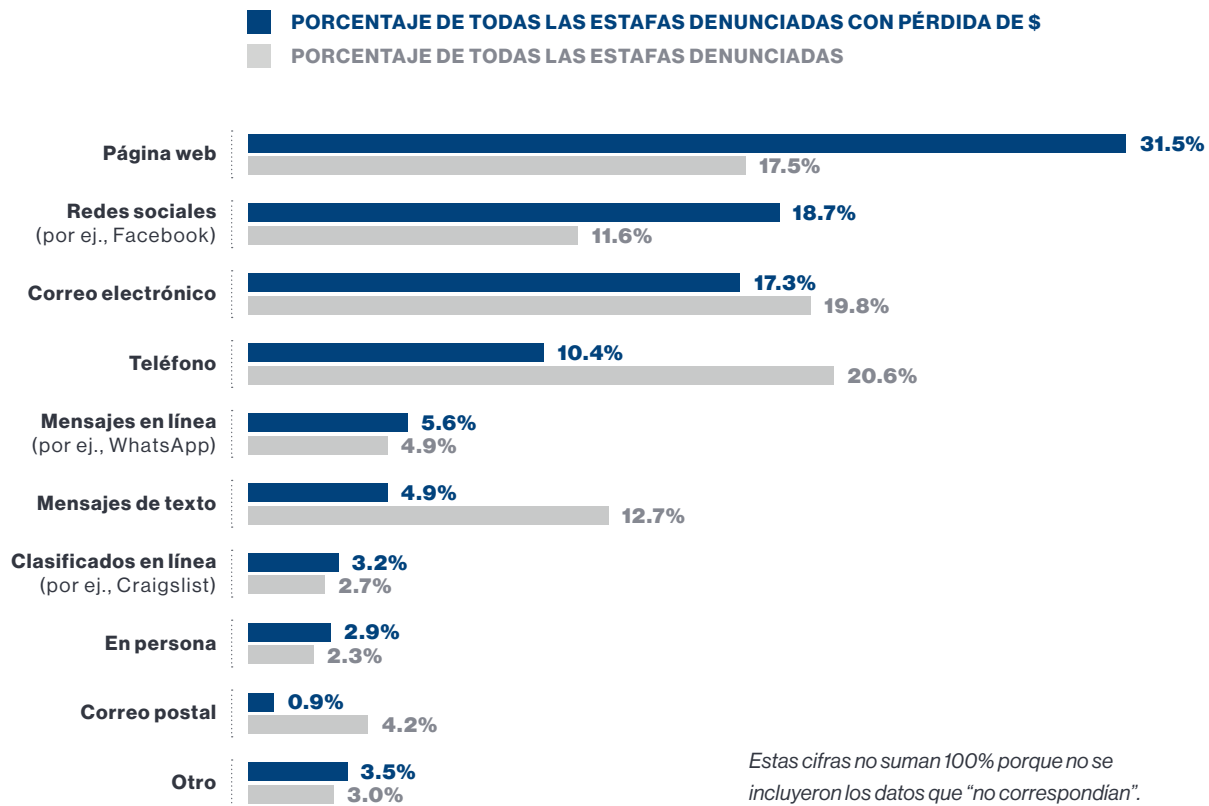
Las estafas en línea generalmente representaron una mayor pérdida mediana en dólares que las estafas que se llevaron a cabo en persona o por teléfono (Figura 10).

La figura 11 desglosa el rango de edad y la forma de contacto con pérdidas monetarias. Las personas de más de 65 años fueron más propensas a perder dinero que otros grupos etarios cuando se las contactó por teléfono o correo postal. Las personas de 35-54 años fueron más propensas a perder dinero cuando se las contactó a través de páginas web o redes sociales. Las personas entre 25-44 años fueron más propensas a perder dinero cuando se las contactó por mensaje de texto.

***Las denuncias  
de estafas por  
mensaje de texto  
aumentaron  
un 39.6 %,  
un 12.7 % en 2022  
comparado con un  
9.1 % en 2021.***

**FIGURA 9**

**Forma de contacto que implicó una pérdida monetaria en comparación con todas las estafas denunciadas**

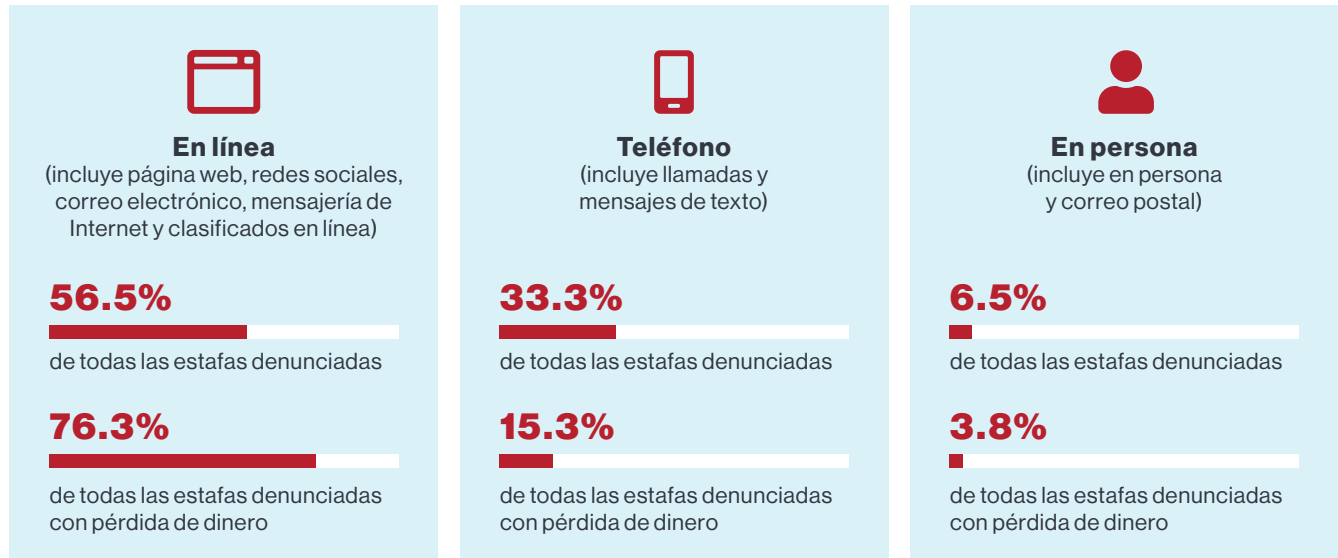


**Susceptibilidad y pérdida monetaria por forma de contacto**

| FORMAS DE CONTACTO                          | SUSCEPTIBILIDAD | PÉRDIDA MEDIANA EN \$ |
|---------------------------------------------|-----------------|-----------------------|
| Página web                                  | 72.1%           | \$100                 |
| Redes sociales (por ej., Facebook)          | 64.8%           | \$100                 |
| Correo electrónico                          | 35.0%           | \$189                 |
| Teléfono                                    | 20.3%           | \$550                 |
| Mensajes en línea (por ej., WhatsApp)       | 46.1%           | \$500                 |
| Mensajes de texto                           | 15.5%           | \$579                 |
| Clasificados en línea (por ej., Craigslist) | 47.4%           | \$200                 |
| En persona                                  | 52.0%           | \$715                 |
| Correo postal                               | 8.5%            | \$190                 |
| Otro                                        | 47.2%           | \$157                 |

**FIGURA 10**

**Todas las estafas en comparación con las estafas con una pérdida monetaria denunciada, por forma de contacto**



Estas cifras no suman 100% porque no se incluyeron los datos que "no correspondían".

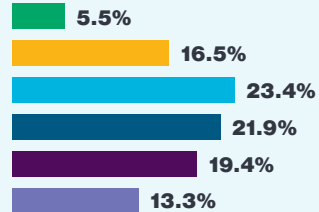
***Las estafas en línea generalmente representaron una mayor pérdida promedio en dólares.***

**FIGURA 11**

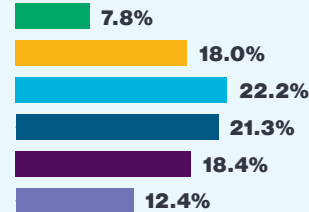
**Forma de contacto que resultó en una pérdida monetaria, por edad**

18-24  
25-34  
35-44  
45-54  
55-64  
65+

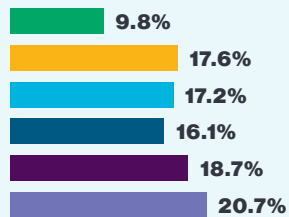
**PÁGINA WEB**



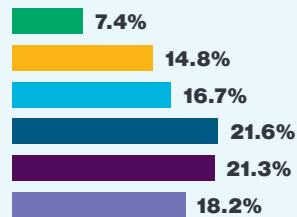
**REDES SOCIALES**



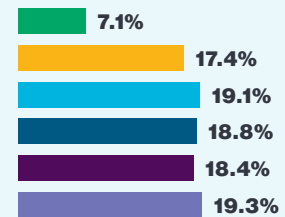
**MENSAJES EN LÍNEA**  
(por ej., WhatsApp)



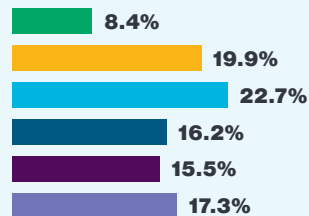
**CLASIFICADOS EN LÍNEA**  
(por ej., Craigslist)



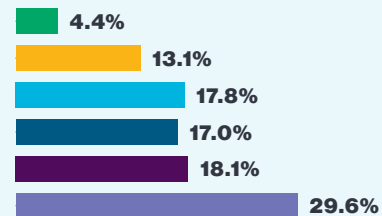
**CORREO ELECTRÓNICO**



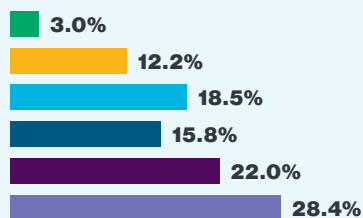
**EN PERSONA**



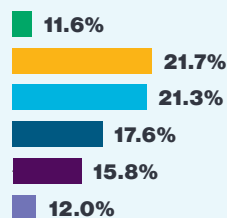
**TELÉFONO**



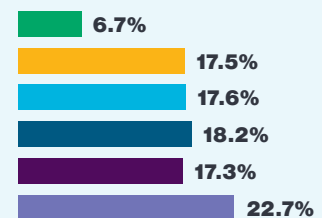
**CORREO POSTAL**



**MENSAJES DE TEXTO**



**OTRO**



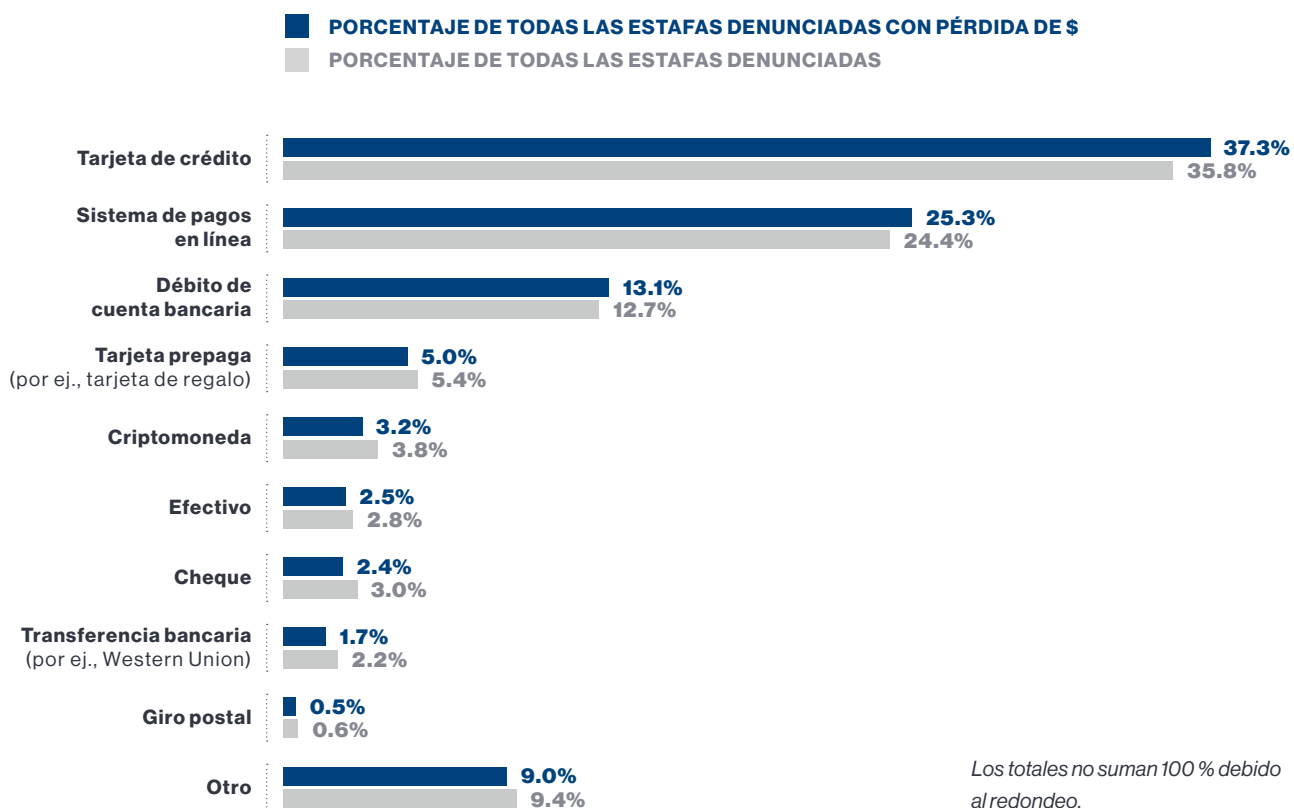
Los totales no suman 100 % debido al redondeo.

En 2022, las tarjetas de crédito (37.3 %) continuaron siendo el principal método de pago con pérdidas monetarias (Figura 12), seguido por los sistemas de pago en línea (25.3 %) y los débitos de cuentas bancarias (13.1 %) (Figura 12). Las formas de pago con la mayor mediana de pérdidas en dólares fueron las transferencias electrónicas (\$2700), los cheques (\$1277) y las criptomonedas (\$1135).

Cuando se hizo un desglose por edad y método de pago con una pérdida monetaria (Figura 13), las personas mayores de 65 años fueron más propensas a denunciar pagos mediante cheques o giros bancarios que otros grupos etarios. Las personas mayores de 55 años fueron más propensas a denunciar pagos mediante tarjetas prepagas que otros grupos etarios. Las personas entre 35-44 años fueron más propensas a denunciar pagos mediante sistemas de pago en línea. Y las personas de 25-44 años fueron más propensas a denunciar pagos mediante criptomonedas que otros grupos etarios.

Este año, el Informe de Riesgo BBB Scam Tracker desglosa los tipos de estafas que más se denunciaron por método de pago (Tabla 4). Las estafas por compras en línea fueron el tipo de estafa que más se denunció con varios métodos de pago (tarjeta de crédito, sistema de pago en línea, débito en cuenta bancaria, tarjeta prepaga y transferencia electrónica). Las estafas con productos falsos fueron el segundo tipo de estafa que más se denunció con métodos de pago con tarjeta de crédito, sistema de pago en línea y débito en cuenta bancaria. Las estafas de mejoras para el hogar fueron el tipo de estafa que más se denunció con métodos de pago en efectivo y cheque.

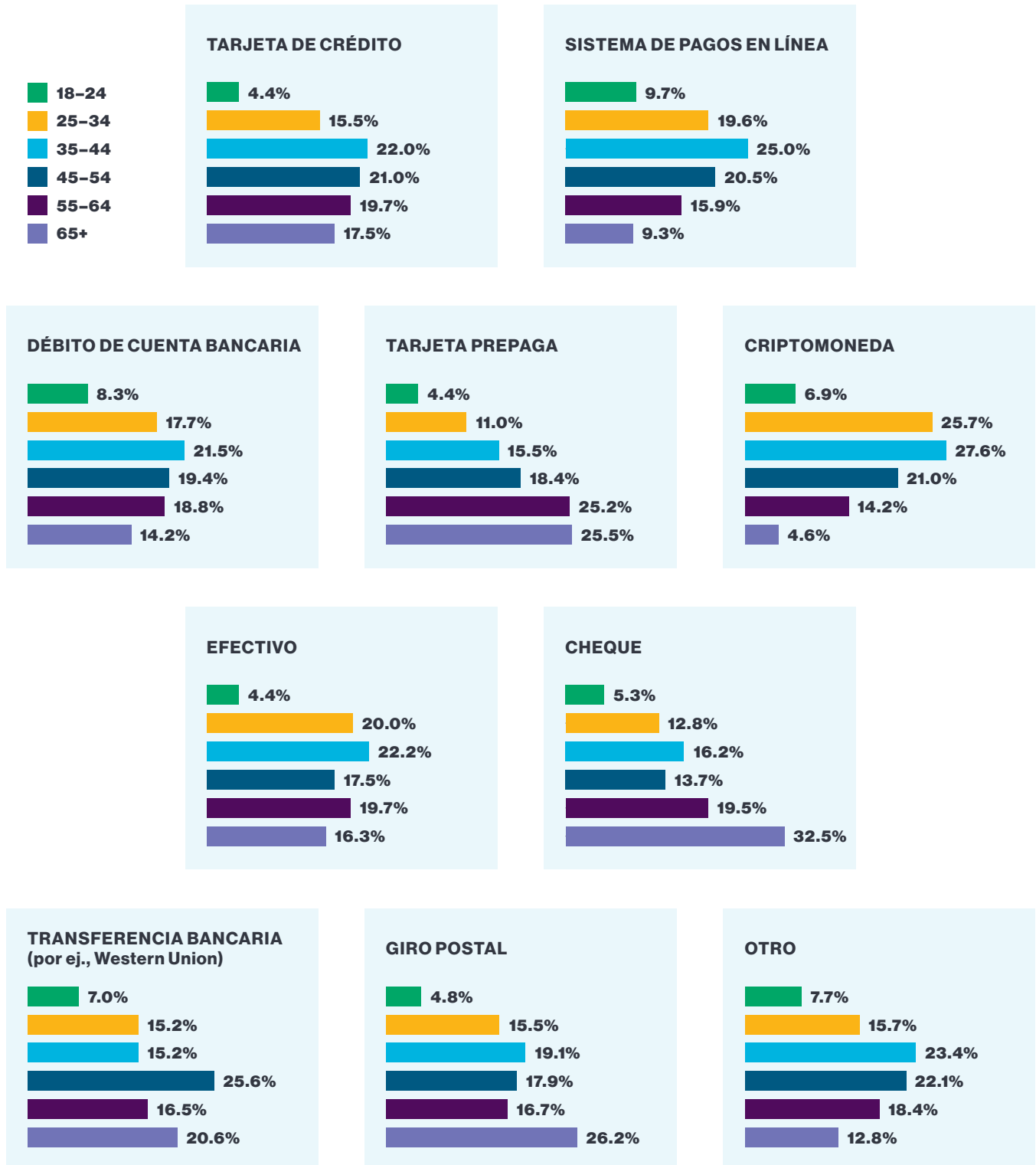
***Las tarjetas de crédito siguieron siendo el principal método de pago denunciado con una pérdida monetaria, mientras que el método de pago con la pérdida mediana en dólares más alta fue la transferencia bancaria.***

**FIGURA 12**
**Método de pago con pérdida monetaria en comparación con todas las estafas denunciadas**

**Pérdida monetaria por forma de pago**

| FORMA DE PAGO                                   | PÉRDIDA MEDIANA EN \$ |
|-------------------------------------------------|-----------------------|
| Tarjeta de crédito                              | \$89                  |
| Sistema de pagos en línea                       | \$239                 |
| Débito de cuenta bancaria                       | \$108                 |
| Tarjeta prepaga (por ej., tarjeta de regalo)    | \$650                 |
| Criptomoneda                                    | \$1,135               |
| Efectivo                                        | \$723                 |
| Cheque                                          | \$1,277               |
| Transferencia bancaria (por ej., Western Union) | \$2,700               |
| Giro postal                                     | \$1,045               |
| Otro                                            | \$532                 |

**FIGURA 13**

**Método de pago que resultó en una pérdida monetaria, por edad**



Los totales no suman 100 % debido al redondeo.

**TABLA 4**
**Tipo de estafa más denunciada por método de pago**
**TARJETA DE  
CRÉDITO**
**Nº 1** Compras  
en línea

**Nº 2** Producto  
falsificado

**Nº 3** Tarjeta de  
crédito

**SISTEMA DE PAGOS  
EN LÍNEA**
**Nº 1** Compras  
en línea

**Nº 2** Producto  
falsificado

**Nº 3** Laboral

**DÉBITO DE CUENTA  
BANCARIA**
**Nº 1** Compras  
en línea

**Nº 2** Producto  
falsificado

**Nº 3** Phishing

**TARJETA  
PREPAGA**
**Nº 1** Compras  
en línea

**Nº 2** Subvención  
del gobierno

**Nº 3** Sorteos/  
loterías/premios

**CRIPTOMONEDA**
**Nº 1** Criptomoneda

**Nº 2** Inversión

**Nº 3** Compras  
en línea

**CHEQUE**
**Nº 1** Mejoras  
en el hogar

**Nº 2** Laboral

**Nº 3** Soporte técnico

**TRANSFERENCIA  
BANCARIA**
**Nº 1** Compras  
en línea

**Nº 2** Viaje/vacaciones/  
tiempo  
compartido

**Nº 3** Tarifa por anticipo  
de préstamo  
garantizado

**GIRO  
POSTAL**
**Nº 1** Tarifa por anticipo  
de préstamo  
garantizado

**Nº 2** Compras  
en línea

**Nº 3** Sorteos/  
loterías/premios

**EFFECTIVO**
**Nº 1** Mejoras  
en el hogar

**Nº 2** Compras  
en línea

**Nº 3** Producto  
falsificado

## Impacto en públicos específicos



### Consumidores de Canadá

En 2022, los consumidores de Canadá denunciaron 1297 estafas a BBB Scam Tracker (3.2 % de las denuncias totales). La pérdida mediana en dólares que se denunció en 2022 fue de 300 dólares canadienses, un aumento del 20 % con respecto a los 250 dólares canadienses que se reportaron en 2021. El porcentaje de los que denunciaron haber perdido dinero al ser blancos de estafa (susceptibilidad) aumentó 4.0 %, de 45.1 % en 2021 a 46.9 % en 2022.

Las tres estafas más riesgosas que se denunciaron en Canadá tuvieron una leve variación en 2022, ya que las estafas por mejoras en el hogar ascendieron al primer puesto como tipo de estafa más riesgosa desde el cuarto puesto que ocupaba en 2021 (Tabla 5). Las denuncias de estafas por mejoras en el hogar aumentaron 51.2 %, del 4.1 % de todas las estafas que se denunciaron en Canadá en 2021 a 6.2 % en 2022; las pérdidas medianas en dólares que se denunciaron por mejoras en el hogar aumentaron un 187.4 %, de 661 dólares canadienses en 2021 a 1900 dólares canadienses. La susceptibilidad a las estafas por mejoras en el hogar también aumentó un 25.3 %, de un 62.9 % en 2021 a un 78.8 % en 2022.

Las estafas con criptomonedas, el tipo de estafa más riesgoso en Canadá en 2021, cayó al puesto número dos de la lista en 2022. La cantidad de estafas que se denunciaron con criptomonedas (exposición) cayó levemente de 4.7 % en 2021 a 4.6 % en 2022; la susceptibilidad a este tipo de estafa cayó de 69.6 % en 2021 a 62.7 % en 2022. Las estafas de pago de tarifas por anticipo de préstamo garantizado, la segunda estafa más riesgosa en 2021, cayó al tercer puesto de estafa más riesgosa en 2022. Puede encontrar más información sobre estafas denunciadas por canadienses en el [Informe de Riesgo BBB Scam Tracker 2022 para Canadá](#).

**TABLA 5**

**Las 3 estafas más riesgosas denunciadas en Canadá**

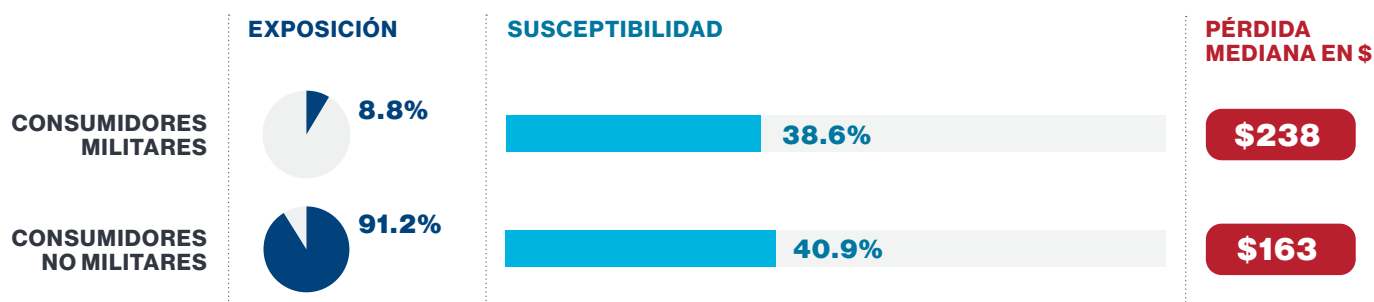
| PUESTO | TIPO DE ESTAFA                              | ÍNDICE DE RIESGO BBB | EXPOSICIÓN | SUSCEPTIBILIDAD | PÉRDIDA MEDIANA EN \$ |
|--------|---------------------------------------------|----------------------|------------|-----------------|-----------------------|
| 1      | Mejoras en el hogar                         | 307.6                | 6.2%       | 78.8%           | \$1,900 CAD           |
| 2      | Criptomoneda                                | 190.2                | 4.6%       | 62.7%           | \$2,000 CAD           |
| 3      | Tarifa por anticipo de préstamo garantizado | 185.6                | 6.8%       | 59.1%           | \$1,388 CAD           |

## Veteranos y familiares de militares

Las personas que se autoidentificaron como personal militar activo, cónyuges de personal militar o veteranos presentaron el 8.8 % de las denuncias a BBB Scam Tracker en 2022. Los consumidores con rango militar denunciaron pérdidas financieras mediana significativamente más altas (\$238) que los consumidores sin rango militar (\$163) (Figura 14). El porcentaje de consumidores con rango militar que denunciaron haber perdido dinero como víctimas de estafas (susceptibilidad) cayó de 44.1 % en 2021 a 38.6 % en 2022.

**FIGURA 14**

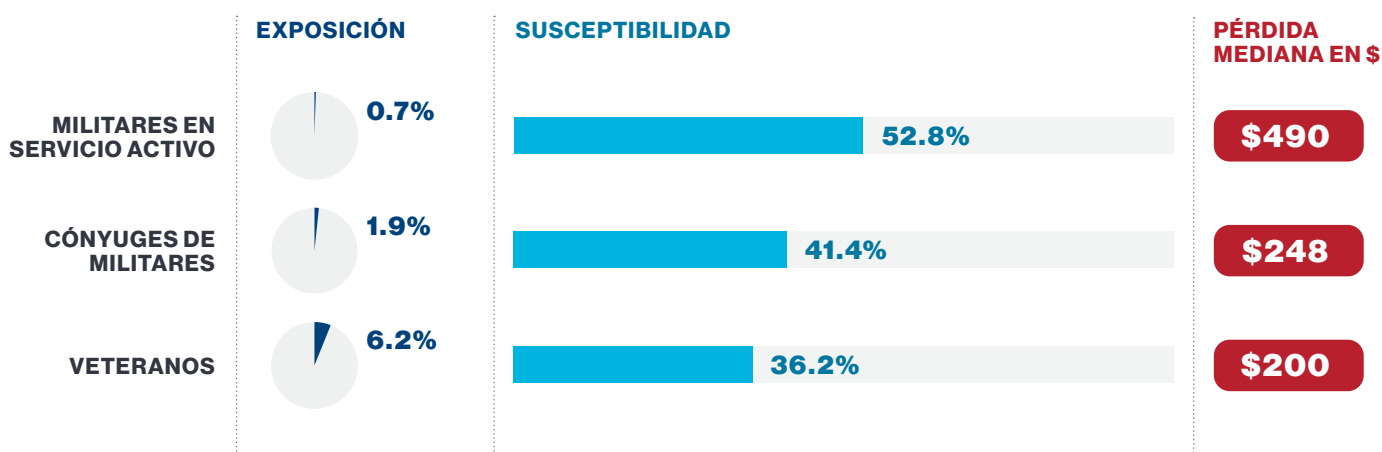
### Exposición, susceptibilidad y pérdida mediana de \$ denunciada por consumidores militares en comparación con consumidores no militares



En 2022, el porcentaje de los que denunciaron haber perdido dinero como víctimas de estafas (susceptibilidad) cayó en el caso de los militares activos, cónyuges de militares y veteranos. Los militares activos denunciaron haber perdido significativamente más dinero (\$490) que los cónyuges de militares (\$248) y que los veteranos (\$200) (Figura 15). La pérdida mediana en dólares en el caso de militares activos aumentó 63.3 %, de \$300 en 2021 a \$490 en 2022. La pérdida mediana en dólares para cónyuges de militares también aumentó 45.9 %, de \$170 en 2021 a 248 en 2022. Por el contrario, la pérdida mediana en dólares para veteranos cayó de \$220 en 2021 a \$200 en 2022.

**FIGURA 15**

### Exposición, susceptibilidad y pérdida mediana de \$ denunciada por familias de militares y veteranos



El Índice de Riesgo BBB se aplicó para identificar las tres estafas más riesgosas para los cónyuges de militares y veteranos (Tabla 6).<sup>11</sup> Las estafas por compras en línea fueron nuevamente las más riesgosas entre los cónyuges de militares y los veteranos en 2022. Las estafas laborales continuaron siendo las segundas más riesgosas para los cónyuges de militares, pero cayeron al tercer puesto de las estafas más riesgosas entre los veteranos. Las estafas por mejoras para el hogar fueron las segundas más riesgosas para los veteranos.

**TABLA 6**

**Las tres estafas más riesgosas para cónyuges de militares y veteranos en comparación con consumidores no militares**

|   | CÓNYUGES DE MILITARES        | VETERANOS                                    | CONSUMIDORES NO MILITARES |
|---|------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------|
| 1 | Estafas por compras en línea |                                              |                           |
| 2 | Estafas laborales            | Estafas relacionadas con mejoras en el hogar | Estafas laborales         |
| 3 | Estafas de soporte técnico   | Estafas laborales                            | Estafas de criptomoneda   |

<sup>11</sup> Las denuncias presentadas por miembros del servicio activo se distribuyeron entre los 30 tipos de estafa y únicamente las estafas de compras en línea tienen una cantidad significativa de denuncias de estafa.

### Estudiantes

Los individuos que se autoidentificaron como estudiantes presentaron el 6.3 % de las denuncias a BBB Scam Tracker en 2022. Los estudiantes fueron un poco más propensos a perder dinero al ser blanco de una estafa que los no estudiantes (Figura 16). En 2022, los estudiantes denunciaron una pérdida mediana en dólares significativamente más alta (\$205) que los no estudiantes (\$166). La tabla 7 incluye las estafas más riesgosas entre los estudiantes. Las estafas laborales ocuparon el primer puesto de tipos de estafas más riesgosas denunciadas por los estudiantes en 2022, mientras que las estafas por compras en línea y con criptomonedas ocuparon el segundo y tercer lugar respectivamente.

FIGURA 16

Susceptibilidad y pérdida mediana de \$ denunciada por estudiantes en comparación con no estudiantes

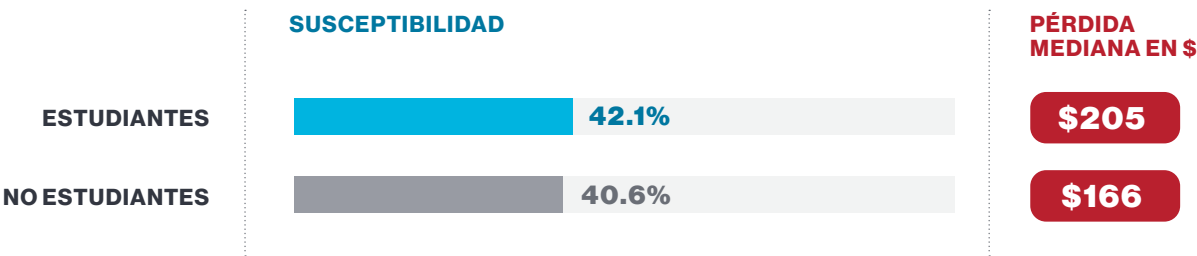


TABLA 7

Los tres tipos de estafas más riesgosas denunciadas por estudiantes en comparación con no estudiantes

|   | ESTUDIANTES                  | NO ESTUDIANTES                               |
|---|------------------------------|----------------------------------------------|
| 1 | Estafas laborales            | Estafas por compras en línea                 |
| 2 | Estafas por compras en línea | Estafas laborales                            |
| 3 | Estafas de criptomoneda      | Estafas relacionadas con mejoras en el hogar |

## Individuos y organizaciones con suplantación de identidad

Según una investigación por encuestas llevada a cabo por el BBB Institute, se informó que la “suplantación de identidad” fue la táctica más común que se utilizó para cometer estafas. Los estafadores, haciéndose pasar por compañías reconocidas, agencias de gobierno y organizaciones buscan apropiarse de la confianza y la autoridad de estas organizaciones. En algunos casos, los estafadores suplantan la identidad de personas reales.

Por segundo año consecutivo, Amazon apareció en el primer puesto de la lista de organizaciones con más suplantación de identidad que se denunciaron a BBB Scam Tracker (Tabla 8). Geek Squad ingresó en la lista este año convirtiéndose en la segunda organización con mayor suplantación de identidad. Publishers Clearing House continuó en el tercer lugar como organización con mayor suplantación de identidad. Un cambio significativo es la incorporación del Servicio Postal de EE. UU. como la cuarta organización con mayor suplantación de identidad, y la Administración del Seguro Social cayó del segundo puesto como organización con mayor suplantación de identidad en 2021 al puesto 17 este año.

Según denuncias presentadas a BBB Scam Tracker, los estafadores siguieron con la suplantación de identidad de los ganadores de la lotería Manuel Franco (308 denuncias) y Scott Godfrey (47 denuncias); también se informaron estafas en las cuales se suplantó la identidad de Mega Millions (47 denuncias). El Departamento de Desarrollo de la Fuerza Laboral de Indiana apareció en la lista en 2022 debido a una estafa que afirmaba que la víctima debía dinero no reclamado del estado. Otras organizaciones a quienes se les hizo suplantación de identidad más abajo en la lista incluyen Center Point Energy (industria de servicios), Better Business Bureau, Spectrum (proveedor de cable/internet), Lending Club (servicios financieros), eBay y Bank of America.

**TABLA 8**

**Las 15 principales organizaciones, personas utilizadas para la suplantación de identidad**

| Puesto | Organización/<br>Nombre de persona                               | Cantidad<br>denuncias<br>de estafa |
|--------|------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| 1      | Amazon                                                           | 763                                |
| 2      | Geek Squad                                                       | 492                                |
| 3      | Publishers<br>Clearing House                                     | 430                                |
| 4      | U.S. Postal Service                                              | 413                                |
| 5      | Norton                                                           | 384                                |
| 6      | PayPal                                                           | 378                                |
| 7      | Manuel Franco                                                    | 308                                |
| 8      | Medicare                                                         | 273                                |
| 9      | Walmart                                                          | 139                                |
| 10     | Microsoft                                                        | 126                                |
| 11     | Departamento de<br>desarrollo de la fuerza<br>laboral de Indiana | 123                                |
| 12     | McAfee                                                           | 121                                |
| 13     | Facebook                                                         | 102                                |
| 14     | Advance America                                                  | 97                                 |
| 15     | Cash App                                                         | 88                                 |

<sup>12</sup> Start With Trust® en línea: Denuncias de estafas en línea 2022.

<sup>13</sup> BBB Scam Alert: Departamento de Desarrollo de la Fuerza Laboral de Indiana.

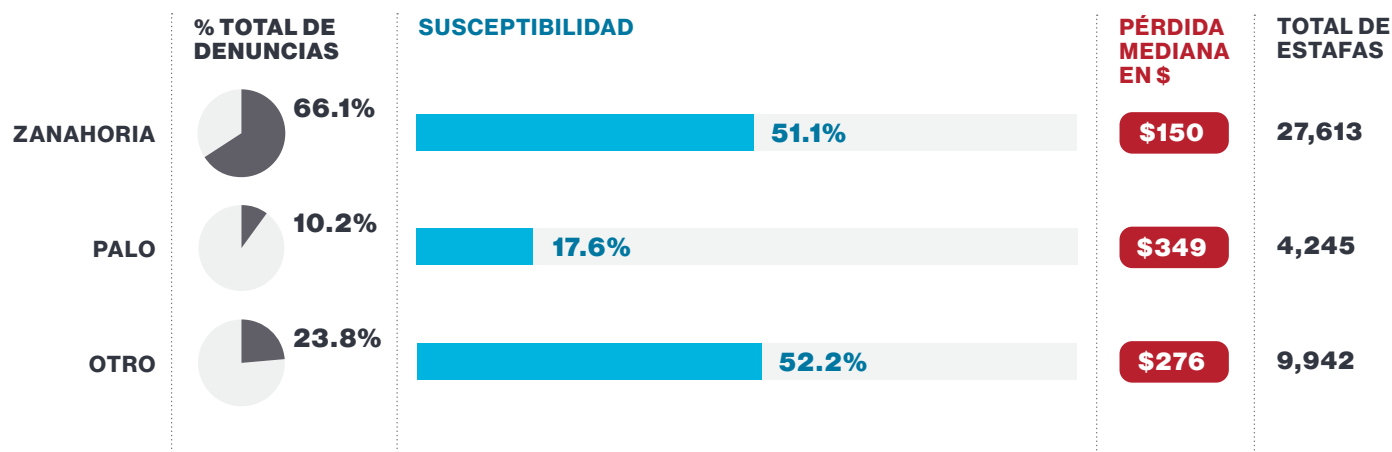
## El palo y la zanahoria: análisis del impacto de las tácticas de estafas

Los estafadores utilizan una amplia variedad de tácticas para llevar a cabo sus estafas, y algunas resultan más efectivas que otras. Algunas tácticas utilizan la promesa de algún tipo de oportunidad ("zanahoria") para alentar al blanco a que no interrumpa la comunicación con los estafadores. Ejemplos del enfoque de la zanahoria incluyen la oportunidad de ganar dinero de manera rápida con inversiones de bajo riesgo o con ofertas laborales demasiado buenas para ser ciertas. Otras tácticas utilizan una especie de amenaza ("palo") o una situación negativa para manipular a las víctimas de fraude, como por ejemplo, la cárcel por impuestos atrasados o noticias de que un ser querido está en problemas y necesita ayuda. El informe de este año desglosa los diferentes tipos de estafas en tres categorías: método de la zanahoria, método del palo y otros (tipos de estafa que no se pueden clasificar fácilmente en una categoría).

Con el Índice de Riesgo BBB, descubrimos que las personas son más propensas a perder dinero en estafas que se llevan a cabo mediante el método de la zanahoria (51.1%) que con el método del palo (17.6%) (Figura 17). Sin embargo, cuando las personas denunciaron pérdidas de dinero en estafas que se llevaron a cabo con el método del palo, denunciaron haber perdido más de dos veces el monto de dinero (\$349) que en las estafas con el método de la zanahoria (\$150).

**FIGURA 17**

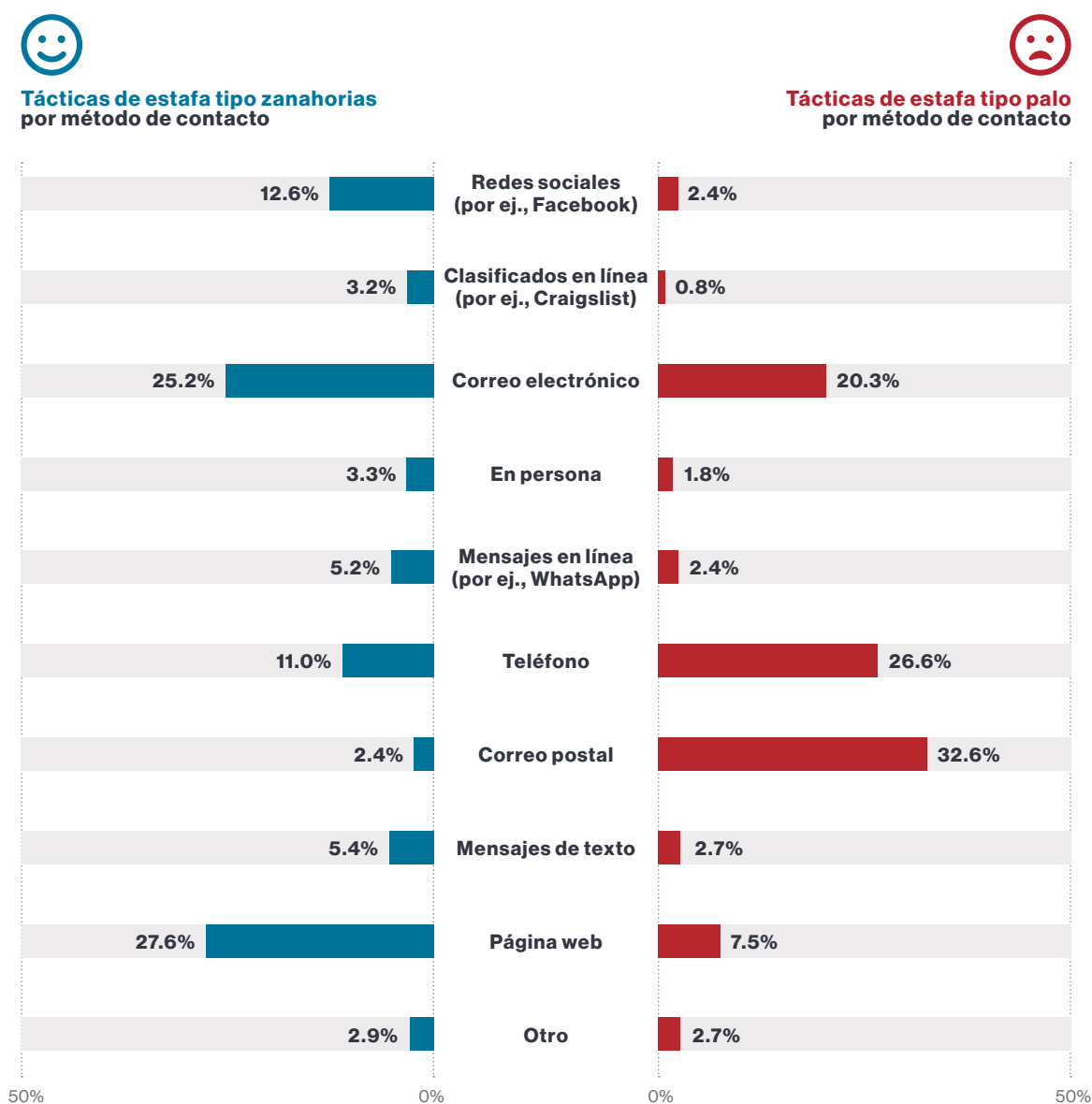
**Tácticas "el palo y la zanahoria" por pérdida mediana de dólares y susceptibilidad**



Las tácticas del método de la zanahoria utilizaron más redes sociales o páginas web para atraer a las víctimas. Las tácticas del método del palo utilizaron más el teléfono o el correo postal como método de contacto (Figura 18).

**FIGURA 18**

**Método de contacto dividido por método de zanahoria o palo**



Estas cifras no suman 100% porque no se incluyeron los datos que "no correspondían".



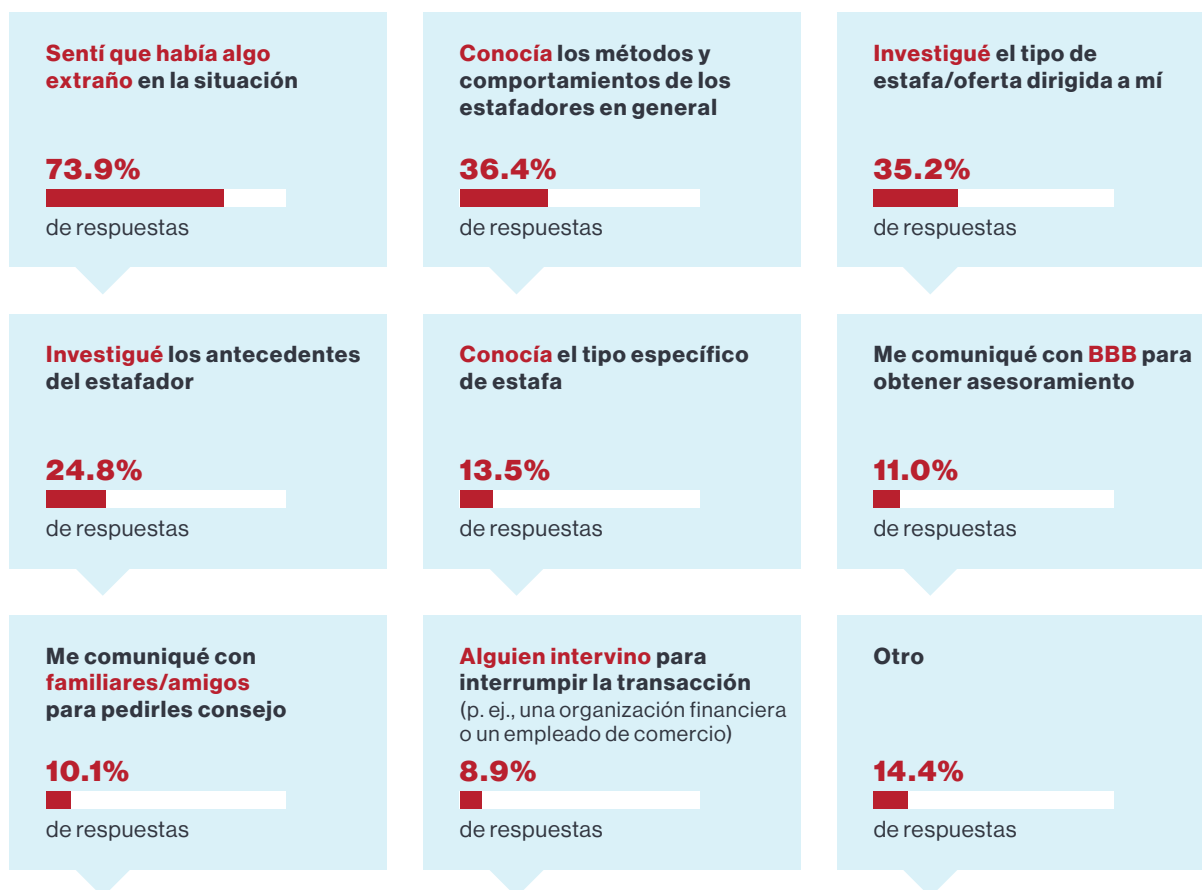
## Indicios y comportamientos que observaron los afectados y ayudaron a evitar la pérdida de dinero

### Factores que según las personas les ayudaron a evitar pérdidas de dinero

Nuestro equipo preguntó a los encuestados nuevamente este año qué creían que les ayudó a evitar la pérdida de dinero cuando los contactaba un estafador (Figura 19). El mismo porcentaje de encuestados en 2021 y 2022 (73.9 %) dijo que evitó perder dinero en una estafa porque “advirtieron que algo en la situación no les parecía correcto”. El conocimiento previo sobre las estafas aparece como un factor de protección, un 36.4 % de los encuestados dijo que evitó perder dinero porque conocían los métodos/comportamientos de los estafadores en general y un 35.2 % dijo que investigaron el tipo de estafa/oferta por el/la que se los contactó.

**FIGURA 19**

#### Factores/Pistas que ayudaron a los encuestados a evitar perder dinero en una estafa



Se alentó a los encuestados a elegir múltiples opciones.

## Comportamientos, acciones que pueden afectar la susceptibilidad

Cuando se le pidió a los encuestados que indicaran cómo manejaron ciertas situaciones por su cuenta, los menos propensos a sentir pánico durante una situación estresante fueron menos propensos a perder dinero por estafas que los que afirmaron sentir pánico. De igual modo, los que afirmaron ser más cínicos con respecto a estas nuevas situaciones u ofertas persuasivas, fueron menos propensos a perder dinero que lo que dijeron ser menos cínicos. Los que habían pasado dificultades financieras durante el último año fueron más propensos a perder dinero en estafas que los que no tuvieron dificultades financieras.

## Víctimas repetidas

Pedimos a los encuestados que nos digan cuántas veces habían perdido dinero en estafas. Según nuestros hallazgos, un 39.7 % informó haber perdido dinero en una estafa una sola vez, un 15.1 % informó haber perdido dinero dos veces, un 4.9 % informó haber perdido dinero tres veces, un 1.6 % perdió dinero cuatro veces y un 1.9 % perdió dinero cinco o más veces (Figura 20).

Las personas que informaron haber perdido dinero tres veces o más fueron más propensos a decir que (1) sentían pánico en situaciones estresantes; (2) habían tenido dificultades financieras el año anterior; y (3) están más aislados (viven solos o tienen pocos amigos) que aquellos que informaron no haber perdido dinero nunca o hasta dos veces.

***Las personas que informaron haber perdido dinero tres veces o más fueron más propensos a decir que:***

***sentían pánico en situaciones estresantes;***

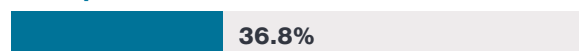
***habían tenido dificultades financieras el año anterior; y***

***están más aislados (viven solos o tienen pocos amigos) que aquellos que informaron no haber perdido dinero nunca o hasta dos veces.***

**FIGURA 20**

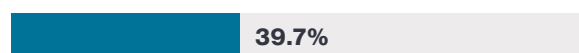
**Cantidad de veces que la persona denunció haber perdido dinero en una estafa**

**No he perdido dinero en una estafa**



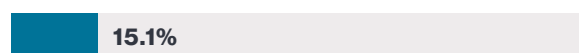
36.8%

**Una vez**



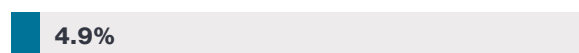
39.7%

**Dos veces**



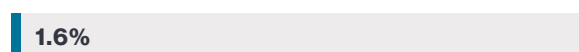
15.1%

**Tres veces**



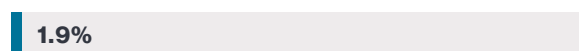
4.9%

**Cuatro veces**



1.6%

**Más de cinco veces**



1.9%

# 10 CONSEJOS ÚTILES para evitar que lo estafen

1

**Nunca envíe dinero a alguien que nunca haya conocido en persona.**



2

**No haga clic en enlaces ni abra archivos adjuntos en correos electrónicos o mensajes de texto no solicitados.**

3

**No crea todo lo que ve o lee.** Los estafadores son excelentes para imitar sellos oficiales, fuentes de letras y otros detalles. El hecho de que una página web o correo electrónico parezca oficial no significa que lo sea. **Incluso hasta se puede falsificar el identificador de llamadas en el teléfono.**

4

**Tome precauciones al hacer compras en línea.**

**No compre solo por el precio.** Los estafadores ofrecen productos difíciles de encontrar a excelentes precios.

**No compre en línea a menos que la transacción sea segura.** Asegúrese de que la página web tenga "https" en la URL (la "s" adicional es para "seguro") y un pequeño icono de candado en la barra de direcciones. Incluso así, la página podría ser falsa. Investigue la compañía primero en BBB.org.

**Evite hacer compras rápidas mientras navega por las redes sociales.**

Los estafadores anuncian páginas web que ofrecen excelentes ofertas, pero no entregan el producto en absoluto o entregan productos falsificados.

**Investigue más** sobre los productos que encontró a través de una búsqueda en línea.

5

**Sea extremadamente cuidadoso cuando trate con cualquier persona que haya conocido en línea.**



7

**No se deje presionar para actuar de inmediato.**



9

**Siempre que sea posible, trabaje con empresas que tengan la identificación, la licencia y el seguro adecuados.**

6

**Nunca comparta información de identificación personal con alguien que lo haya contactado sin que usted lo haya solicitado.**

8

**Utilice transacciones seguras y rastreables cuando haga pagos de bienes, servicios, impuestos y deudas.** (¡Las tarjetas de regalo no se pueden rastrear!)

10

**Tenga cuidado sobre lo que comparte en las redes sociales.**



**Aprenda más en [BBB.org/AvoidScams](https://www.bbb.org/avoidscams)**

## BBB Institute for Marketplace Trust



El BBB Institute for Marketplace Trust (BBB Institute), el sector de beneficencia de Better Business Bureau, publica el Informe de Riesgo BBB Scam Tracker todos los años. Nuestra misión es educar y proteger a los consumidores, establecer prácticas recomendadas para los negocios y resolver problemas complejos del mercado. Nuestros programas de educación para el consumidor, que incluyen una amplia variedad de recursos educativos y preventivos con respecto al fraude, se ofrecen en formato digital y en forma presencial a través de la red de comunidades que brindan servicios de BBB en Estados Unidos y Canadá. La investigación es un componente integral de nuestro trabajo y nos permite incorporar las tendencias más recientes sobre fraude en nuestros recursos e iniciativas de educación para el consumidor. Puede encontrar más información sobre el BBB Institute y sus programas en [BBBMarketplaceTrust.org](https://BBBMarketplaceTrust.org).



### Investigación del BBB Institute

#### **Informe de Estafas en Línea 2022 de BBB®: Start With Trust® en línea**

En este informe se ponen de manifiesto todos los tipos de estafas que se cometen en línea para brindar nueva información sobre las tácticas que tienen mayor impacto en los consumidores y para obtener consejos que puedan ayudar a los consumidores a protegerse del fraude en línea. El informe también pone de manifiesto las estafas de suplantación de identidad y las de compras en línea.

Descargar en [BBBMarketplaceTrust.org/OnlineScams](https://BBBMarketplaceTrust.org/OnlineScams).

**Toda la investigación del BBB Institute se puede encontrar en nuestra página web en [BBBMarketplaceTrust.org](https://BBBMarketplaceTrust.org).**

### Gracias a nuestros patrocinadores

BBB Institute desea reconocer a sus socios financieros por posibilitar la investigación y los programas de BBB Institute.



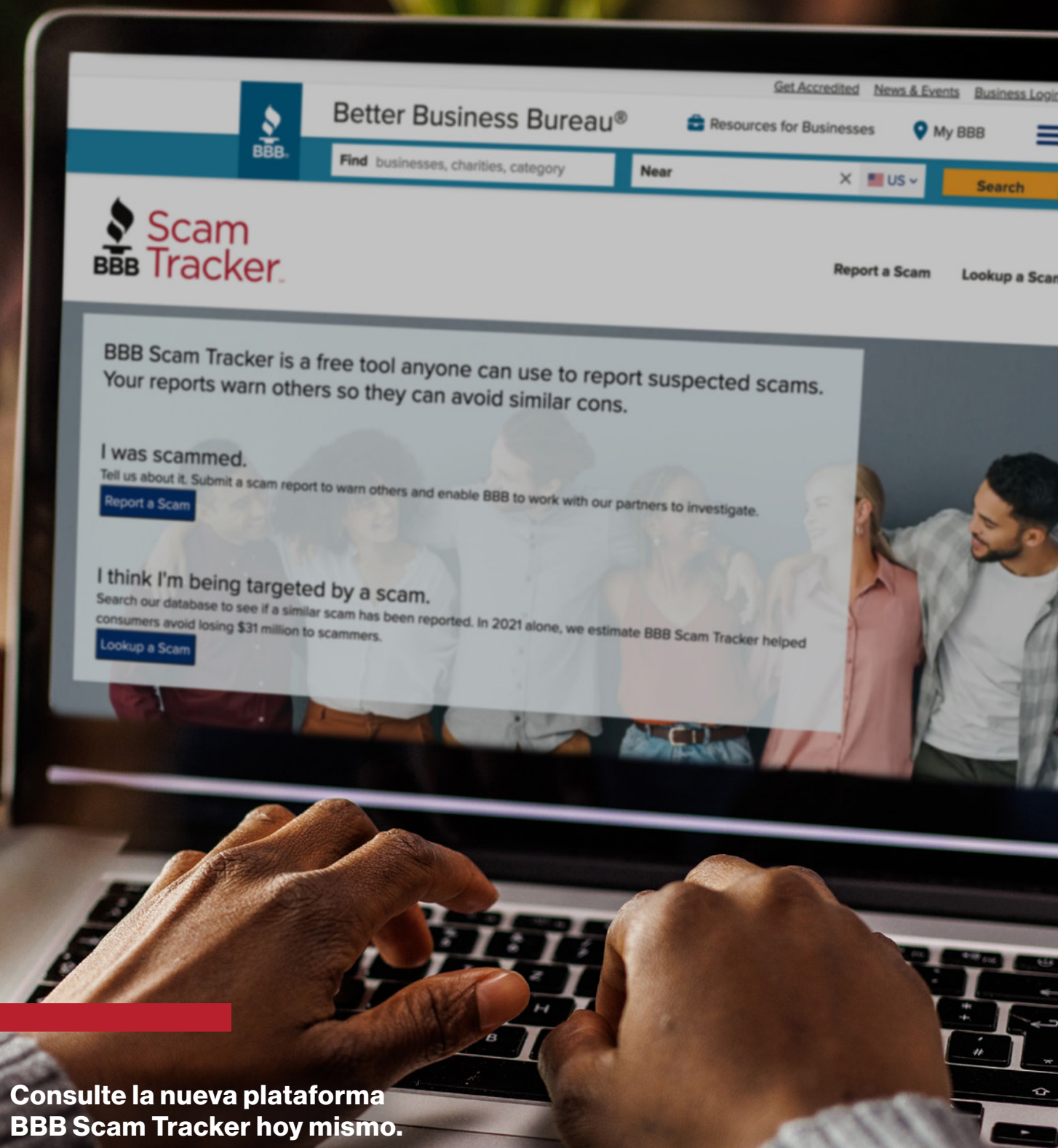


## BBB lanza el BBB Scam Tracker nuevo y mejorado

En 2022, el BBB Institute for Marketplace Trust se asoció con Amazon y Capital One para crear una plataforma de BBB Scam Tracker ([BBB.org/ScamTracker](https://www.bbb.org/ScamTracker)) nueva y mejorada con el objetivo de ayudar a las personas a obtener información sobre las estafas, denunciarlas y evitar pérdidas de dinero o información personal. La página web actualizada permite que las personas identifiquen y denuncien las estafas con mayor facilidad y al mismo tiempo brinda a los socios datos más sólidos para sus iniciativas de lucha contra el fraude.

### Funciones mejoradas del nuevo BBB Scam Tracker:

- **Un nuevo cuestionario guiado** que facilita y agiliza las denuncias de estafa
- **Una experiencia móvil optimizada**, que permite denunciar estafas desde cualquier lugar y en cualquier momento
- **Una función de búsqueda optimizada** que permite a los consumidores determinar si están siendo blanco mediante la búsqueda de estafas denunciadas (por URL, dirección de correo electrónico, número de teléfono, etc.)
- **Capacidades ampliadas de optimización de los motores de búsqueda** (SEO) para que quienes buscan estafas específicas en otras plataformas puedan encontrar los informes de BBB Scam Tracker
- **Capacidad para revisar y editar denuncias** antes de la presentación final
- **Capacidad de compartir denuncias de estafa** mediante redes sociales, correo electrónico y enlaces directos
- Interfaz de programación de aplicaciones (API) y una función de denuncias generadas por el sistema que permite **compartir los datos de las estafas con los socios que luchan contra el fraude**
- **Tecnología back-end actualizada** para mejorar la velocidad de la herramienta y permitir mejoras en el futuro



Consulte la nueva plataforma  
BBB Scam Tracker hoy mismo.

**BBB.org/ScamTracker**

## APÉNDICE A: Glosario de tipos de estafa dirigidos a los consumidores

Las estafas denunciadas a BBB Scam Tracker este año se clasifican en 28 estafas al consumidor. Estas clasificaciones representan estafas comunes denunciadas a BBB y se basan en clasificaciones de tipos utilizadas por la Comisión Federal de Comercio y el Centro contra Delitos Cibernéticos de la Oficina Federal de Investigaciones. Aunque las estafas varían ampliamente, alrededor del 95% de todas las estafas denunciadas a BBB Scam Tracker se pueden clasificar en uno de estos tipos generales. Puede encontrar más información sobre algunos de estos tipos de estafa en <https://www.bbb.org/all/scamtips>.

|                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TARIFA POR ANTICIPO DE PRÉSTAMO GARANTIZADO</b> | Un préstamo está garantizado, pero una vez que la víctima paga cargos por adelantado, como impuestos o una "tarifa de procesamiento", el préstamo nunca se concreta. <b>Lea nuestros consejos para la prevención de estafas relacionadas con tarifas por anticipo de préstamo garantizado.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>BENEFICENCIA</b>                                | Las estafas de beneficencia utilizan el engaño para obtener dinero de personas que creen que están haciendo donaciones a organizaciones benéficas legítimas. Esto es particularmente común después de un desastre natural u otra tragedia. <b>Lea nuestros consejos de prevención de estafas de beneficencia.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>PRODUCTO FALSIFICADO</b>                        | Los productos falsificados imitan la mercadería original, hasta el logotipo de la marca registrada; sin embargo, por lo general son de inferior calidad. Este tipo de estafa puede resultar en un peligro para la salud o la seguridad de riesgo mortal cuando el artículo falsificado es un medicamento, un suplemento de nutrición o un repuesto de un automóvil. <b>Lea nuestros consejos para la prevención de estafas con productos falsificados.</b>                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>COVID-19</b>                                    | Los estafadores buscan ganar dinero con la pandemia de COVID-19 de alguna manera, ya sea ofreciendo productos inexistentes o de calidad inferior, como mascarillas o productos de limpieza, o cualquier otro tipo de estafa que utilice la situación de COVID-19 para robar dinero o información personal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>TARJETA DE CRÉDITO</b>                          | Los estafadores se hacen pasar por un banco u otro emisor de tarjetas de crédito, pretendiendo verificar los detalles de la cuenta para obtener la tarjeta de crédito o la información bancaria de la víctima. <b>Lea nuestros consejos para la prevención de estafas con tarjetas de crédito.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>REPARACIÓN DE CRÉDITO/ALIVIO DE DEUDA</b>       | Los estafadores que se hacen pasar por proveedores de servicios legítimos cobran el pago por adelantado, con promesas de alivio de la deuda y reparación del crédito, pero dan poco o nada a cambio. <b>Lea nuestros consejos para la prevención de estafas de reparación de crédito/alivio de deudas.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>CRIPTOMONEDA</b>                                | Estas estafas implican la compra, el intercambio o el almacenamiento de activos digitales conocidos como criptomonedas. Las situaciones a menudo involucran ofertas iniciales de monedas (ICO) fraudulentas, un tipo de mecanismo de recaudación de fondos en el que una empresa emite su propia criptomoneda para recaudar capital. Los inversionistas pagan dinero o intercambian sus propios activos digitales, aunque el estafador no tenga intención de formar una empresa. Las estafas de criptomonedas también implican escenarios en los que los inversionistas guardan sus criptomonedas con intercambios fraudulentos. <b>Lea el estudio de BBB sobre estafas con criptomoneda.</b> |
| <b>COBRANZA DE DEUDAS</b>                          | Los cobradores de deudas falsos acosan a sus víctimas para que paguen las deudas que no deben. <b>Lea nuestros consejos para la prevención de estafas relacionadas con las cobranzas.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>LABORALES</b>                                   | A los candidatos que buscan empleo se les hace creer que están solicitando o que acaban de ser contratados para un trabajo nuevo y prometedor cuando, en realidad, divulgaron información personal mediante una solicitud falsa o enviaron dinero a estafadores para "capacitación" o "equipo". En otra variante de esta estafa, es posible que a una persona se le "pague de más" con un cheque falso y se le pide que devuelva la diferencia. <b>Lean nuestros consejos para evitar las estafas laborales.</b>                                                                                                                                                                              |

## APÉNDICE A: Glosario de tipos de estafa dirigidos a los consumidores

|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CHEQUE/GIRO POSTAL FALSO</b>             | La víctima deposita un cheque falso y luego devuelve una parte por transferencia bancaria al estafador. Las historias varían, pero a menudo se le dice a la víctima que está reembolsando un sobrepago "accidental". Los estafadores cuentan con el hecho de que los bancos ponen a disposición los fondos a los pocos días de un depósito, pero pueden tardar semanas en detectar un cheque falso. <a href="#">Lea el estudio de cheques falsos de BBB.</a>                                                                |
| <b>EMERGENCIAS DE FAMILIARES/ AMIGOS</b>    | Esta estafa implica la suplantación de identidad de un amigo o de un familiar que aparentemente está atravesando una situación urgente o grave. El "ser querido" siempre pide que le envíen dinero de inmediato. Con la ayuda de detalles personales que, por lo general se encuentran en las redes sociales, los impostores cuentan historias muy creíbles para convencer a las víctimas de la estafa. <a href="#">Lea nuestros consejos para prevenir estafas relacionadas con emergencias de familiares/amigos.</a>      |
| <b>INTERCAMBIO DE MONEDA EXTRANJERA</b>     | El blanco recibe un correo electrónico de un estafador que se hace pasar por un funcionario de gobierno extranjero, un miembro de la realeza o el propietario de una empresa que ofrece una enorme suma de dinero para que le ayuden a sacar fondos del país del estafador. La víctima se hace cargo de los costos de la transferencia, ya que cree que se los devolverán. <a href="#">Lea nuestros consejos para prevenir estafas relacionadas con intercambio de moneda extranjera.</a>                                   |
| <b>SUBVENCIONES DEL GOBIERNO</b>            | Se engaña a las personas con promesas de subvenciones gratuitas garantizadas por el gobierno que requieren el pago por adelantado de un "cargo por procesamiento". Luego se le agregan otros cargos, pero la subvención prometida nunca se concreta. <a href="#">Lea nuestros consejos para prevenir estafas relacionadas con subvenciones del gobierno.</a>                                                                                                                                                                |
| <b>ATENCIÓN MÉDICA, MEDICAID Y MEDICARE</b> | El estafador busca obtener información del seguro médico, de Medicaid o de Medicare del asegurado para enviar cargos médicos fraudulentos o para robarle la identidad. <a href="#">Lea nuestros consejos para prevenir estafas relacionadas con la atención médica.</a>                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>MEJORAS EN EL HOGAR</b>                  | Los que ofrecen trabajo de puerta en puerta dicen que hacen reparaciones rápidas y de bajo costo para luego tomar el pago y no regresar; hacen trabajos pésimos o "descubren" problemas que aumentan de manera significativa el precio del trabajo. Estos tipos de estafas también suelen ocurrir después de fuertes tormentas o desastres naturales. <a href="#">Lea nuestros consejos para la prevención de estafas relacionadas con mejoras en el hogar.</a>                                                             |
| <b>ROBO DE IDENTIDAD</b>                    | Los ladrones de identidad usan información personal de la víctima (p. ej., números de seguro social, información de cuenta bancaria y números de tarjetas de crédito) para hacerse pasar por esa persona y obtener ganancias. Al usar la identidad de los blancos de las estafas, el ladrón puede abrir una cuenta de crédito, sacar todo el dinero de una cuenta existente, presentar declaraciones impositivas u obtener cobertura médica. <a href="#">Lea nuestros consejos para la prevención de robo de identidad.</a> |
| <b>INVERSIONES</b>                          | Estas estafas adoptan muchas formas, pero todas se aprovechan del deseo de las víctimas de hacer dinero sin asumir muchos riesgos o inversión inicial. Los "inversionistas" son engañados con información falsa y con promesas de una gran rentabilidad con poco o nada de riesgo. <a href="#">Lea nuestros consejos para la prevención de estafas relacionadas con inversiones.</a>                                                                                                                                        |
| <b>MUDANZAS</b>                             | Estas estafas implican servicios de mudanzas fraudulentos que ofrecen precios con descuentos para trasladar objetos domésticos. Los supuestos encargados de la empresa de mudanzas roban los objetos o los retienen y exigen al cliente pagos adicionales para entregarlos en el nuevo lugar. <a href="#">Leer nuestros consejos para la prevención de estafas relacionadas con mudanzas.</a>                                                                                                                               |
| <b>COMPRAS EN LÍNEA</b>                     | Estas estafas, por lo general, implican la compra de productos o servicios donde las transacciones se hacen a través de una página web o por otros medios en línea. Los estafadores utilizan tecnología para mostrar ofertas atractivas, pero una vez que se hace el pago, no se entrega ningún producto ni servicio. En algunos casos, los estafadores envían productos de baja calidad o falsificados. <a href="#">Lea nuestros consejos para la prevención de estafas relacionadas con las compras en línea.</a>         |

## APÉNDICE A: Glosario de tipos de estafa dirigidos a los consumidores

|                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PHISHING/<br/>INGENIERÍA<br/>SOCIAL</b>               | Con estos mecanismos de engaño, los estafadores que suplantan la identidad de una entidad confiable, como un banco o una compañía de hipotecas, utilizan comunicaciones para engañar a los destinatarios para que brinden información personal que el estafador luego utilizará para obtener acceso a cuentas bancarias o para robar la identidad del destinatario. Este tipo de estafa también puede suceder en el lugar de trabajo, como un correo electrónico proveniente del director ejecutivo, del departamento de contabilidad o de otro miembro de la gerencia que necesita información personal. <b><u>Lea nuestros consejos para la prevención de estafas relacionadas con el phishing.</u></b> |
| <b>ALQUILER</b>                                          | Se suelen colocar anuncios falsos para alquilar propiedades en donde se piden pagos anticipados. Las víctimas luego descubren que la propiedad no existe o que otra persona es el propietario. <b><u>Lea nuestros consejos para prevenir estafas relacionadas con alquileres.</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>ROMANCE</b>                                           | Una persona que cree estar en una relación romántica acepta enviar dinero, información personal y financiera u objetos de valor al estafador. <b><u>Lea nuestros consejos para la prevención de estafas relacionadas con romances.</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>BECAS</b>                                             | A las víctimas, que suelen ser estudiantes que luchan con los costos de educación, se les promete dinero del gobierno para becas, pero luego de pagar los "cargos" anticipados, los fondos tan necesarios nunca llegan. A veces, los estudiantes reciben un cheque falso y se les pide que envíen una parte para impuestos u otros cargos. <b><u>Lea nuestros consejos para la prevención de estafas relacionadas con becas.</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>SORTEOS,<br/>LOTERÍAS Y<br/>PREMIOS</b>               | Se hace creer a las víctimas que han ganado un premio o la lotería, pero deben pagar cargos anticipados para recibir los premios, que nunca se concretan. A veces, esto implica un cheque falso y se le solicita al supuesto ganador que envíe una parte de los fondos como cargos de cobertura. <b><u>Lea nuestros consejos para la prevención de estafas relacionadas con sorteos/ loterías/premios.</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>COBRO DE<br/>IMPUESTOS</b>                            | Los impostores se hacen pasar por representantes del Servicio de Rentas Internas de Estados Unidos o de la Agencia de Rentas de Canadá para obligar al blanco a pagar los impuestos o compartir información personal. <b><u>Lea nuestros consejos para la prevención de estafas relacionadas con el cobro de impuestos.</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>SOPORTE<br/>TÉCNICO</b>                               | Las estafas de soporte técnico comienzan con una llamada o con una ventana de advertencia emergente que alerta a la víctima de que la computadora tiene un virus u otro problema. Los estafadores, que se hacen pasar por empleados de soporte técnicos de reconocidas empresas tecnológicas, hacen que las víctimas paguen por el "soporte". Si la víctima permite el acceso remoto al dispositivo, se instalará un malware. <b><u>Lea nuestros consejos para la prevención de estafas relacionadas con soporte técnico.</u></b>                                                                                                                                                                         |
| <b>VIAJES/<br/>VACACIONES/<br/>TIEMPO<br/>COMPARTIDO</b> | Los estafadores publican anuncios de propiedades que no se alquilan, que no existen o que son muy distintas de las que aparecen en la foto. En otra variante, los estafadores afirman estar especializados en reventas de unidades de tiempo compartido y aseguran que tienen compradores dispuestos a comprar. <b><u>Lea nuestros consejos para la prevención de estafas relacionadas con viajes.</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>SERVICIOS<br/>PÚBLICOS</b>                            | Los estafadores se hacen pasar por representantes de empresas públicas de agua, electricidad y gas para obtener dinero o información personal. Suelen amenazar a los residentes y propietarios de negocios con la desconexión del servicio si no pagan de inmediato. En otra modalidad, un "representante" puede acudir a un domicilio para hacer "reparaciones" o una "auditoría de energía" con la intención de robar objetos de valor. <b><u>Lea nuestros consejos para la prevención de estafas relacionadas con los servicios públicos.</u></b>                                                                                                                                                      |

## APÉNDICE B: Tabla de datos sobre tipo de estafa, estafas al consumidor

| TIPO DE ESTAFA                              | ÍNDICE DE RIESGO | EXPOSICIÓN | SUSCEPTIBILIDAD | PÉRDIDA MEDIANA EN \$ |
|---------------------------------------------|------------------|------------|-----------------|-----------------------|
| Tarifa por anticipo de préstamo garantizado | 32.8             | 1.9%       | 36.7%           | \$ 800                |
| Beneficencia                                | 1.0              | 0.6%       | 20.9%           | \$ 150                |
| Producto falsificado                        | 11.2             | 2.9%       | 65.1%           | \$ 100                |
| COVID-19                                    | 0.5              | 0.4%       | 17.7%           | \$ 134                |
| Tarjeta de crédito                          | 4.2              | 1.8%       | 36.2%           | \$ 112                |
| Reparación de crédito/alivio de deuda       | 18.5             | 1.1%       | 33.9%           | \$ 870                |
| Criptomoneda                                | 67.3             | 1.7%       | 60.5%           | \$ 1,100              |
| Cobranza de deudas                          | 4.6              | 2.6%       | 7.6%            | \$ 400                |
| Laboral                                     | 127.6            | 9.6%       | 15.1%           | \$ 1,500              |
| Cheque/giro postal falso                    | 16.5             | 1.8%       | 16.4%           | \$ 970                |
| Emergencia familiar/de un amigo             | 2.7              | 0.3%       | 34.9%           | \$ 494                |
| Cambio de moneda extranjera                 | 1.1              | 0.2%       | 21.7%           | \$ 560                |
| Subvención del gobierno                     | 20.8             | 1.6%       | 22.3%           | \$ 1,000              |
| Atención médica/Medicaid/Medicare           | 3.0              | 1.6%       | 9.7%            | \$ 334                |
| Mejoras en el hogar                         | 67.1             | 1.4%       | 55.3%           | \$ 1,500              |
| Robo de identidad                           | 4.2              | 1.4%       | 24.1%           | \$ 205                |
| Inversión                                   | 28.3             | 0.7%       | 49.0%           | \$ 1,369              |
| Mudanza                                     | 10.9             | 0.4%       | 66.9%           | \$ 750                |
| Compras en línea                            | 137.9            | 31.9%      | 74.0%           | \$ 100                |
| Phishing/ingeniería social                  | 19.3             | 11.7%      | 10.6%           | \$ 267                |
| Alquiler                                    | 18.4             | 0.9%       | 52.8%           | \$ 642                |
| Romance                                     | 21.6             | 1.6%       | 16.1%           | \$ 1,411              |
| Beca                                        | .03              | .03%       | 9.1%            | \$ 191                |
| Sorteos/lotería/premios                     | 5.4              | 5.4%       | 14.4%           | \$ 120                |
| Recaudación de impuestos                    | 2.0              | 0.2%       | 13.0%           | \$ 1,375              |
| Soporte técnico                             | 18.6             | 2.6%       | 25.2%           | \$ 490                |
| Viaje/vacaciones/tiempo compartido          | 17.2             | 1.0%       | 49.3%           | \$ 602                |
| Servicios públicos                          | 3.8              | 1.3%       | 15.8%           | \$ 327                |
| Otro                                        | 42.3             | 6.2%       | 40.3%           | \$ 290                |

## APÉNDICE C: Los 10 principales tipos de estafas al consumidor por riesgo general, exposición, susceptibilidad y pérdida mediana en dólares

|    | POR ÍNDICE DE RIESGO                        | POR EXPOSICIÓN                              | POR SUSCEPTIBILIDAD                         | POR PÉRDIDA MEDIANA EN \$                   |
|----|---------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------|
| 1  | Compras en línea                            | Compras en línea                            | Compras en línea                            | Laboral y Mejoras en el hogar               |
| 2  | Laboral                                     | Phishing/ingeniería social                  | Mudanza                                     | Romance                                     |
| 3  | Criptomoneda                                | Laboral                                     | Producto falsificado                        | Recaudación de impuestos                    |
| 4  | Mejoras en el hogar                         | Sorteos/lotería/premios                     | Criptomoneda                                | Inversión                                   |
| 5  | Tarifa por anticipo de préstamo garantizado | Producto falsificado                        | Mejoras en el hogar                         | Criptomoneda                                |
| 6  | Inversión                                   | Soporte técnico                             | Alquiler                                    | Subvención del gobierno                     |
| 7  | Romance                                     | Cobranza de deudas                          | Viaje/vacaciones/tiempo compartido          | Cheque/giro postal falso                    |
| 8  | Subvención del gobierno                     | Tarifa por anticipo de préstamo garantizado | Inversión                                   | Reparación de crédito/alivio de deuda       |
| 9  | Phishing/ingeniería social                  | Cheque/giro postal falso                    | Tarifa por anticipo de préstamo garantizado | Tarifa por anticipo de préstamo garantizado |
| 10 | Soporte técnico                             | Tarjeta de crédito                          | Tarjeta de crédito                          | Mudanza                                     |

## Agradecimientos

BBB Scam Tracker utiliza la reputación de la marca BBB, de 110 años, para recopilar datos de personas que han sido blanco de estafadores. El programa es posible gracias al trabajo exclusivo y en colaboración de BBB de todo Estados Unidos y Canadá; BBB revisa los informes de los consumidores para eliminar los que no parecen ser verdaderas estafas, garantizando así los mejores datos posibles.

Queremos agradecer al equipo de expertos de BBB que ofrecen orientación y aportes al BBB Institute en relación con el programa BBB Scam Tracker, que incluye a Warren King, Presidente y Director Ejecutivo, BBB Serving Western Pennsylvania; Jane Rupp, Presidenta y Directora Ejecutiva, BBB Serving Northern Nevada y Utah; Craig Turner, Director de Sistemas de Información, BBB Serving Eastern & Southwest Missouri & Southern Illinois; Dene Joubert, Gerenta de Investigaciones, BBB Great West + Pacific; David Wheeler, Vicepresidente de Innovación y Desarrollo, BBB Serving Central Florida; y Tammy Ward, Directora de Comunicaciones, BBB Serving Northwest Florida.

También queremos agradecer a la Asociación Internacional de Better Business Bureaus por su apoyo al BBB Institute y al *Informe de Riesgo 2022 de BBB Scam Tracker*. Extendemos un agradecimiento especial al Director Sénior de Investigación de IABBB, Dr. Rubens Pessanha, MBA, PMP, SPHR, GPHR, SHRM-SCP; al Analista de Calidad de Datos de IABBB, Ryan Hessling; y al Analista de Calidad de Datos de IABBB, Logan Haskew, por analizar los datos de BBB Scam Tracker y los datos de la investigación de la encuesta para este informe. También queremos agradecer a Melanie McGovern, Directora de Relaciones Públicas y Redes Sociales de IABBB, Sara Grube, Directora de Contenidos y SEO, Jody Thomas, Directora de Política de Marca de IABBB y Angela Isabell Taylor, Consejera General Adjunta de IABBB por sus aportes y por ayudarnos a compartir estos resultados con el público.

## Equipo del proyecto

**Logan Haskeew** es Analista de Calidad de Datos de la Asociación Internacional de Better Business Bureaus. Con capacitación en ingeniería y ciencia de datos, cree fervientemente en la toma de decisiones en función de los datos, tanto para consumidores como para empresas. Cuando no trabaja, se dedica a viajar a lugares lejanos de los Estados Unidos con su mujer y sus tres perros.

**Ryan Hessling** es Analista de Calidad de Datos de la Asociación Internacional de Better Business Bureaus. Como especialista en ciencias ambientales, Ryan tiene experiencia en recopilación, procesamiento y análisis de datos. Disfruta de lo mucho que se puede aprender e inferir analizando exhaustivamente conjuntos de datos de todo el mundo. Es oriundo del sureste de Connecticut, tiene dos títulos de Three Rivers Community College y una licenciatura de la Universidad de Connecticut. En su tiempo libre, cuando no está haciendo un nuevo curso o trabajando en proyectos, se lo puede ver junto al mar leyendo un libro o paseando a su perro.

**Dr. Rubens Pessanha, MBA, PMP, GPHR, SPHR, SHRM-SCP**, es el Director Sénior de Investigación y Desarrollo de la Asociación Internacional de Better Business Bureaus. Rubens tiene más de 20 años de experiencia a nivel global en marketing, desarrollo organizativo estratégico, gestión de proyectos e investigación de mercados. Participó en conferencias en América del Norte, Asia, Europa, África y América del Sur. Ingeniero de producción con un MBA, completó su doctorado en la Universidad George Washington. Es coautor de *BBB Scam Tracker Risk Report* (2017-2022), *Scams and Your Small Business* (2018), *Cracking the Invulnerability Illusion* (2016), *The State of Cybersecurity* (2017 y 2018), *BBB Trust Sentiment Index* (2017), *5 Gestures of Trust* (2018) y *BBB Industry Research Series—Airlines* (2018), entre otros títulos. Como hobby, Rubens imparte clases de gestión de proyectos, ética empresarial, estrategia y marketing para estudiantes de grado y posgrado.

**Melissa "Mel" Lanning Trumpower** es directora ejecutiva del BBB Institute para Marketplace Trust. Mel cuenta con más de 25 años de experiencia en liderazgo de organizaciones sin fines de lucro y trabaja con una amplia variedad de organizaciones sin fines de lucro y asociaciones comerciales. Además de dirigir el BBB Institute, Mel dirige el programa BBB Scam Tracker y es coautora de *Start With Trust Online: Online Scams* (2022), *Online Purchase Scams Report* (2020 y 2021), *BBB Scam Tracker Risk Report* (2017–2022), *Scams and Your Small Business* (2018), *Exposed to Scams* (2019 and 2021), *Employment Scams Report* (2020), y *Building Better Together: The BBB Impact Report* (2021). Mel es licenciada de la Cornell University y tiene una maestría de la Johns Hopkins University.



**[BBBMarketplaceTrust.org/RiskReport](https://BBBMarketplaceTrust.org/RiskReport)**



BBB Institute for Marketplace Trust<sup>SM</sup>  
4250 North Fairfax Drive, Suite 600  
Arlington VA 22203

**[Institute@IABBB.org](mailto:Institute@IABBB.org)**