



**UNIVERSITAT
JAUME·I**

PROTECCIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS. PREVENCIÓN DE FRAUDES INFORMÁTICOS A PERSONAS MAYORES

**TRABAJO FINAL DE GRADO.
FCJE CRIMINOLOGÍA Y SEGURIDAD 2017/2018**

**ALUMNO: María Sanz Barreda
TUTOR: Félix Serrano Gallardo**

ÍNDICE:

I. Introducción

II. Internet y las personas mayores

1. Origen y evolución de Internet

2. Ventajas y desventajas del uso de Internet

2.1. Ventajas

2.2. Desventajas

3. La privacidad e intimidad en Internet

3.1. Mecanismos de protección de la privacidad en Internet

a) El nuevo Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea

b) Data Protection Officer (DPO)

4. ¿Cómo utilizan Internet las personas mayores? Datos relevantes.

5. Tipos delictivos del fraude por internet más comunes

5.1. Objetos demasiado baratos

5.2. Préstamos demasiado buenos

5.3. Correo electrónico

5.4. Estafas sentimentales

5.5. Donaciones o ayudas para desastres naturales falsos

6. Las personas mayores como víctimas vulnerables

7. Ante quién reclamar en caso de sufrir un fraude informático

7.1. Ante la propia empresa

7.2. Ante las asociaciones de consumidores y usuarios

7.3. Ante las administraciones públicas de consumo

7.4. Por vía judicial

III. Mecanismos de prevención de los delitos internautas.

1. Educación

2. Plan Mayor de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad

3. Campañas preventivas realizadas por Administraciones Públicas

IV. Conclusiones

V. Referencias

1. Bibliografía

2. Webgrafía

Abreviaturas

AEPD	Agencia Española de Protección de Datos
CE	Constitución Española
CP	Código Penal
DPO	Data Protection Officer
INCIBE	Instituto Nacional de Ciberseguridad
INE	Instituto Nacional de Estadística
INTECO	Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación
ISP	Internet Service Provider
LECrím	Ley de Enjuiciamiento Criminal
LSSICE	Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico
ONTSI	Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información
OSI	Oficina de Seguridad del Internauta
RGPD	Reglamento General de Protección de Datos
TIC	Tecnologías de la Información y la Comunicación

Extended summary

Information and Communication Technologies, which are known by the community as ICT, have been a great step forward for the different types of societies existing in the world today. ICTs are part of our daily life, since a large part of the population has a smartphone, a computer or a tablet that allows them to access the Internet, no matter how old they are.

Previously, the use of Internet was restricted to work and could not be enjoyed at home but, over the years, the Internet has become a network accessible to all audiences. Now technology, and with it the Internet, is a tool with great utility to train us, communicate with others without coinciding in the same space or time and to enjoy our leisure time.

Currently, the Internet is a resource that is available to the vast majority of the population. Up until a few years ago, it was related to younger and more dynamic people, but with the passage of time, the Internet has users of all ages. More and more people over 65 who access the Internet with many and varied purposes. The Internet is no longer just young people's business.

Of a sample of 409 people over 65, only 122 say they use the Internet assiduously, while 287 are not Internet users. Of this number of people who are not Internet users, 25.4% is not one of them because they do not have a computer to connect to.

While it is true that people who have been born with this very advanced technological revolution are usually aware of all the problems that may appear, people who have barely had contact with it and are learning to use it are more vulnerable to falling into the networks of cyber crimes.

Internet is a breakthrough for people's lives, as it helps to facilitate it by making people available to a large number of tools. Keep in mind that, although it is very useful for day to day, the Internet carries many dangers. Internet, ICT and its contents constantly evolve to occupy a vital position in people, but to what extent is its use beneficial for people?

There are many advantages that older people can obtain from the use of the Internet and ICTs, since their use is not relegated to young people at all. Like these, older people can access social networks and all web pages and applications that may be useful for them. But although there are many advantages that the Internet offers to the elderly, there are also many disadvantages that affect the plurality of ICT users alike and that should be eradicated. Over the years, the profile of the Spanish population has been changing and evolving. Every day that passes in Spain has a higher number of older people compared to previous years, so that Spain continues with its aging process. Currently, 46,698,569 million inhabitants live in Spain, of which 41,979,151 are Spanish and 4,719,418 are foreign citizens. Navigating through the statistics of the Continuous Register, we can observe that 8,905,738 people are

older than 65 years old, which represents 18, 4% of the total population. In less than three decades the number of elderly people has doubled.

The Higher Council for Scientific Research (CSIC) estimates that by 2046, the number of people over 65 years of age will rise to a whopping 15,000,000, representing 30% of the population. This is due to the combination of two factors: the low birth rate and the increase in life expectancy and, as a consequence of this, the population is aging in Spain.

Currently we live in the "Information Society", a concept that has a wide variety of definitions. It is understood that the "Information Society" is linked to the passage from the industrial society to a post-industrial one, so that it is passed on to an information society that alludes to the information, the generation of information and its distribution and use becomes part of the daily life of people, in addition to being present at all events in which they participate.

Thus, if the society is divided by age groups, it can be observed that young people between the ages of 16 and 24 are the ones who make the most use of ICTs, followed by those who are between the ages of 25 and 34. years. It can be seen in this graph that as the age of the people increases, the use of ICT and the Internet also gradually decreases, with people aged between 65 and 74 years least using them.

This is due to the "digital divide" that is defined as the separation that exists between people (communities, states, countries ...) that use Information and Communication Technologies (ICT) as a routine part of their daily lives and those that they do not have access to them and even if they do not know how to use them.

This gap can be found between the Millennials, whose age range is 15 to 34 years, and people over 65 years. The Millennials were born within the "Information Society" having at their disposal as many electronic elements as they wanted and that is why 98% of them use ICT and Internet, however, for the elderly this is a novelty to the that they can adapt or that they can avoid and only 26% of them use it.

With the boom of new technologies there has also been an increase in criminal offenses. In 2016, the number of criminal infractions was 2,011,586, of which 66,586 were computer crimes and, more precisely, 45,894 were computer frauds according to the data collected by the Spanish Observatory of Computer Crimes.

Compared to other crimes, which decrease in number, cyber crimes are increasing year after year. In 2016, 2,011,586 criminal offenses were committed, among which are homicides or robberies with force in things. This figure is reduced by comparing the statistics with those of previous years, since in 2011, 2,285,525 criminal offenses were committed. On the other hand, cybercrime increases by leaps and bounds.

For all this, although ICTs have many benefits for people's daily lives, there are also many risks associated with them and more for older people who, usually, do not receive a good training in the use of them. That is why it is important to address this issue with older people to avoid falling into the networks of cybercriminals that are lurking.

Over time, new mechanisms have been created to protect privacy on the Internet, and the existing ones are constantly being updated because new technologies never stop evolving. Among the most important mechanisms are the new General Regulation of Data Protection of the European Union and the Data Protection Officer.

The Regulation affects the member countries of the European Union but also the institutions, entities and bodies of the non-member states that offer services in any of the countries of the European Union and, according to recital 14, the data of natural persons, leaving aside those of legal persons.

The DPO, on the other hand, is the one that must inform interested parties that the article names the obligations that the RGPD imposes on them in order to comply with it. Regarding the communications that are made between them, it should be recorded on paper.

These mechanisms are really useful because according to the Spanish Observatory of Computer Crimes (OEDI) in 2016 a total of 66,586 crimes were committed and could help stop them. These were divided into 45,894 crimes of computer fraud, 11,473 of threats and coercion, 2,697 of computer falsification, 2,579 of illegal access and interception, 1,524 crimes against honor, 1,188 sexual crimes, 1,110 of interference in data and in the system, 121 against industrial / intellectual property and 0 against public health.

Regarding the crimes of computer fraud that are those that concern us, the increase is even to that of the totality of the crimes, since it increases from 2011 to 2012, but it is reduced in 2013 and it is from then on that it begins to increase gradually . In 2016, 45,894 crimes of computer fraud were committed, while in 2011 they were 21,075, that is, 24,819 less than the other.

The crimes of fraud are classified in the Penal Code as scams in article 248 due to the concurrence of the requirements of the same. These are: that the action pursues a lucrative purpose, that it is carried out using enough deception and, as a consequence of this deception, the error is induced to the passive subject who will perform the act of patrimonial disposition to the detriment of the same.

It is important then to carry out a work that collects the most important points in relation to ICT and the elderly. As the house can not be built on the roof, one must understand the origin of the Internet and ICTs and how they have helped and harmed people's lives. They have to know what rights we have as consumers and where they are regulated, as well as

observe the state of the Spanish population to understand the situation of the elderly. Another very important point is the kind of crimes that people can face as users of ICT and Internet and, in the case of suffering them, who to go to claim them and what preventive measures may be applied. Special attention will be paid to the relationship between older people and ICT.

Thus, in Spain there are more and more people over 65 and the average age is aging to the point where in the future they could represent up to 30% of the population. This, together with the evolution of technologies and the Internet and the increase in the crime rate and cybercrime, makes us think that we are facing a vulnerable sector.

For that reason, the subject is interesting in terms of the possible prevention of these attacks, since most of the professionals focus on the minors and leave the elderly aside. A person graduated in Criminology can be in charge of carrying out campaigns of prevention and help to the elderly to introduce them in the world of the TIC and to promote a safe and responsible use of the same ones and, this, is what has motivated the election of the theme among those proposed by the tutor.

Resumen: Los beneficios que han traído las nuevas tecnologías e Internet con su aparición son indiscutibles, ambos han conseguido que la vida de las personas que hacen uso de ellas sea mucho más fácil y cómoda. Aunque las oportunidades que nos brindan son muchas, también lo son los riesgos que pueden conllevar. Cada vez son más las personas mayores de 65 años que hacen uso de este tipo de tecnologías y, éstas, son personas vulnerables de ser víctimas de la gran variedad de delitos contra la privacidad, y contra el resto de derechos fundamentales de los que son titulares según la Constitución Española, que pueden darse mediante las mismas. Para prevenir la victimización de este amplio y diverso colectivo de personas mayores, son precisas medidas de Política Criminal no sólo cualificando los tipos penales a quienes se aprovechen de la vulnerabilidad de las personas mayores sino educativas en el uso seguro de las TIC y de información sobre los riesgos y tipos delictivos de los que pueden ser sujetos pasivos.

Palabras clave: nuevas tecnologías, TIC, fraude, Internet, personas mayores

Abstract: The benefits brought by new technologies and the Internet with their appearance are indisputable, both have made the life of the people who make use of them much easier and more comfortable. Although the opportunities they provide are many, so are the risks they can entail. More and more people over 65 years of age make use of this type of technology and, these are vulnerable people to be victims of the great variety of crimes against privacy, and against the rest of the fundamental rights of which they are holders

according to the Spanish Constitution, which can be given through them. In order to prevent the victimization of this large and diverse group of older people, Criminal Policy measures are necessary not only to qualify criminal offenses to those who take advantage of the vulnerability of the elderly, but also to educate them about the safe use of ICT and information about the risks and types of crime of which they can be passive subjects.

Keywords: new technologies, fraud, Internet, old people

I. Introducción

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación, que son conocidas por la comunidad como las TIC, han supuesto un gran avance para los diferentes tipos de sociedades existentes en el mundo hoy en día. Las TIC son parte de nuestra vida diaria ya que gran parte de la población cuenta con un smartphone, un ordenador o una tablet que le permite acceder a Internet, sin importar la edad de los mismos.

Con el paso de los años el perfil de edad de la población española ha ido evolucionando. Cada día que pasa en España se cuenta con una cantidad más alta de personas mayores comparado con años anteriores, por lo que España continúa sumida en un proceso de envejecimiento. Actualmente, en España conviven 46.698.569 millones de habitantes, de los cuales 41.979.151 son españoles y 4.719.418 son ciudadanos extranjeros. Navegando por la Estadística del Padrón Continuo se observa de esta totalidad de personas que 8.905.738 son personas mayores de 65 años, lo que representa el 18, 4% del total de la población. En menos de tres décadas se ha duplicado el número de personas mayores¹.

El Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) estima que en 2046 la cantidad de personas mayores de 65 años ascenderá a la friolera cantidad de más 15.000.000, por lo que pasarán a representar el 30% de la población. Esto se debe a la unión de dos factores: la baja tasa de natalidad y el incremento de la esperanza de vida y, como consecuencia de esto, la población en España se halla envejecida.²

En la actualidad vivimos en la “Sociedad de la Información”, concepto que tiene una gran variedad de definiciones. Se entiende que la “Sociedad de la Información” está unida al paso de la sociedad industrial a una postindustrial, por lo que se pasa a una sociedad de la información que hace alusión a que la información, la generación de la misma y su

¹ INE, Estadística de Padrón Continuo, 01/01/2018
http://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736177012&menu=ultiDatos&idp=1254734710990 [Fecha de consulta: 18/05/2018]

² CSIC, Informe de Envejecimiento en Red: Un perfil de las personas mayores en España, 2017.

distribución y uso pasa a ser parte del día a día de la vida de las personas, además de estar presente en todos los actos en los que participan los mismos.³

Así pues, si se divide a la sociedad por sectores de edad se observa que los jóvenes con la edad comprendida entre 16 y 24 años son los que más uso hacen de las TIC, a éstos les siguen los que se comprenden entre los 25 y 34 años. Se observa gráficamente que conforme va aumentando la edad de las personas también disminuye gradualmente el uso de las TIC e Internet, siendo las personas cuya edad se comprende entre 65 a 74 años los que menos las utilizan.⁴

Esto se debe a la “brecha digital” que se define como *la separación que existe entre las personas (comunidades, estados, países...) que utilizan las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) como una parte rutinaria de su vida diaria y aquellas que no tienen acceso a las mismas y que aunque las tengan no saben cómo utilizarlas.*⁵

Esta brecha podemos encontrarla entre los “Millennials”, cuyo rango de edad es de 15 a 34 años, y las personas mayores de 65 años. Los “Millennials” han nacido dentro de la “Sociedad de la Información” teniendo a su disposición tantos elementos electrónicos como han podido y por eso el 98% de ellos utiliza las TIC e Internet, en cambio, para las personas mayores es una novedad a la que pueden adaptarse o de la que pueden rehuir y sólo lo utilizan el 26% de éstas.⁶

Con el boom de las nuevas tecnologías también ha habido un aumento de las infracciones penales. En 2016 la cantidad de infracciones penales fue de 2.011.586 de las cuales 66.586 fueron delitos informáticos y, más exactamente, 45.894 fueron fraudes informáticos según los datos recogidos por el Observatorio Español de Delitos Informáticos.⁷

Por todo esto, aunque las TIC suponen muchos beneficios para la vida diaria de las personas, también son muchos los riesgos que llevan aparejados y más para las personas mayores que, usualmente, no reciben una buena formación en el uso de las mismas. Es por eso que es importante tratar esta temática con ellas para evitar que caigan en las redes de los cibercriminales que están al acecho.

³ ROCA CHILLIDA, José Miguel, ¿Qué es la Sociedad de la Información?, 2017

<http://www.informeticplus.com/que-es-la-sociedad-de-la-informacion> [Fecha de consulta: 18/05/2018]

⁴ INE, Población que usa Internet. Tipo de actividades realizadas por Internet, actualizado 13 de Diciembre de 2017

http://www.ine.es/ss/Satellite?L=es_ES&c=INESeccion_C&cid=1259925528782&p=1254735110672&pagename=ProductosYServicios%2FPYSLayout [Fecha de consulta: 18/05/2018]

⁵ SERRANO Arturo, MARTÍNEZ, Evelio; "La Brecha Digital: Mitos y Realidades", México, 2003.

⁶ UGT, La brecha digital en España: estudio sobre la desigualdad postergada, 2017

http://www.ugt.es/Publicaciones/BRECHADIGITAL_WEB.pdf [Fecha de consulta: 18/05/2018]

⁷ OEDI, Estadísticas: Reporte de cibercrimitos en España, 2016

<http://oedi.es/estadisticas/> [Fecha de consulta: 18/05/2018]

Se consideró interesante abordar en un TFG cuáles eran las claves en relación con la problemática criminológica entre personas mayores y TIC. Como no puede construirse la casa por el tejado, se debe comprender el origen de Internet y las TIC y cómo han ayudado y perjudicado la vida de las personas. Se tienen que conocer qué derechos tenemos como consumidores y dónde se regulan, además de observar el estado de la población española para entender la situación de las personas mayores. Otro punto muy importante son la clase de delitos a las que se pueden enfrentar las personas como usuarias de las TIC e Internet y, en el caso de sufrirlas, ante quién acudir para reclamarlos y qué medidas de prevención podrán aplicarse. Se atenderá especialmente a esa relación existente entre las personas mayores y las TIC.

Así pues, en España son cada vez más numerosas las personas de más de 65 años y la media de edad va envejeciendo hasta el punto en el que en un futuro podrían representar hasta el 30% de la población. Esto, unido a la evolución de las tecnologías e Internet y a que ha aumentado el índice de criminalidad y de cibercriminalidad nos hace pensar que nos encontramos ante un sector vulnerable.

Por eso mismo, la temática es interesante en cuanto a la posible prevención de estos ataques, ya que la mayoría de los penalistas se han centrado en los menores y no han tratado tanto la victimización de las personas mayores. Una persona graduada en Criminología dispone de las herramientas conceptuales y técnicas necesarias para planificar, desarrollar e implementar campañas de prevención y ayuda a las personas mayores para introducir las en el mundo de las TIC y promover un uso seguro y responsable de las mismas y, esta razón es la que ha motivado a esta alumna la elección de la temática de entre las propuestas por el tutor.

II. Internet y las personas mayores

En la actualidad Internet es un recurso que está al alcance de la gran mayoría de la población. Hasta hace muy pocos años se relacionaba con gente más joven y dinámica, pero con el paso del tiempo Internet cuenta con usuarios de todas las edades. Cada vez son más las personas mayores de 65 años que acceden a Internet con muchas y variadas finalidades. Internet ya no es sólo cosa de jóvenes.

1. Origen y evolución de Internet

El origen de Internet se puede situar hace más de veinticinco años. Se creó en el ámbito militar como un proyecto de investigación en redes de conmutación de paquetes. Rondaba el año 1969, en plena Guerra Fría, el Departamento de Defensa de los Estados Unidos de América consideraba que su sistema de comunicación,

basado en la comunicación telefónica, era demasiado vulnerable y, si conseguían derribarlo, medio país correría el riesgo de quedarse incomunicado y aislado.

Por este motivo, decidieron desarrollar una red diferente de comunicaciones y de la unión de las universidades y algunas empresas privadas surgió ARPAnet, cuya finalidad era transportar la información a su destino aún con parte de la red destruida. Tras este descubrimiento, la red fue evolucionando a ritmo acelerado hasta convertirse en lo que hoy en día conocemos como Internet a finales de los años ochenta.

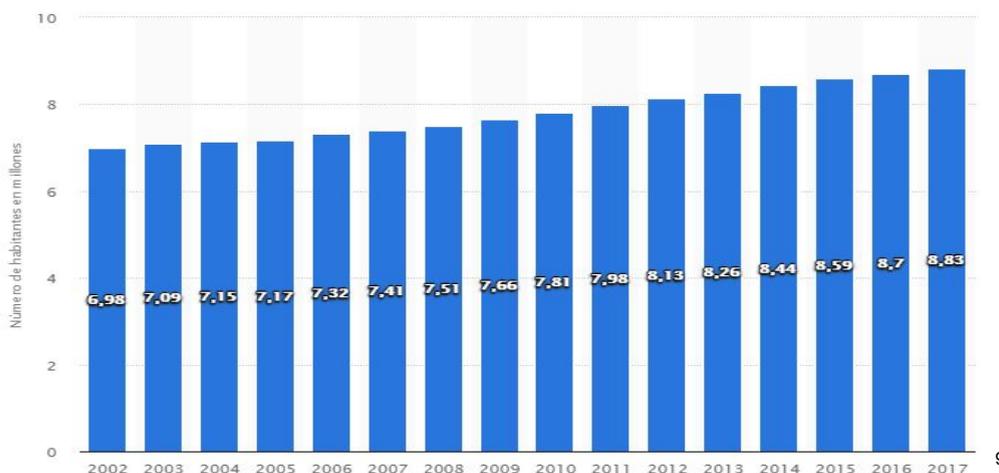
Internet está considerada la “Red de Redes”, es decir, no es una simple red de ordenadores, sino que se trata de la conexión de miles de redes entre sí. Por lo tanto, los ordenadores pueden realizar intercambios de información aún encontrándose a miles de kilómetros de distancia y, además, cuenta con millones de usuarios alrededor de todo el mundo.⁸

Anteriormente, el uso de Internet se veía restringido al trabajo y no se podía disfrutar de él en casa pero, con el paso de los años Internet se ha vuelto una red accesible para todos los públicos. Ahora la tecnología, y con ella Internet, es una herramienta con una gran utilidad para formarnos, comunicarnos con los demás sin coincidir en un mismo espacio o tiempo y para disfrutar de nuestro tiempo de ocio.

En cuanto al desarrollo de Internet, éste ha aumentado, pero a medida que avanzamos, también aumenta nuestra vulnerabilidad cuando navegamos por la red, ya que con la evolución de Internet ha venido también la creación de nuevos programas y fraudes que se realizan por el mismo y que pueden afectar a personas de todas las edades, tanto jóvenes como más mayores.

⁸ Nodo50, Introducción a Internet, 2016

<https://www.nodo50.org/manuales/internet/1.htm#superior> [Fecha de consulta: 10/04/2018]



Actualmente en España conviven alrededor de 8.830.000 personas mayores de 65 años según Statista¹⁰, cifra que ha ido aumentando gradualmente año tras año. Muchas de estas personas gozan de buena salud y esto, unido a que no tienen obligaciones laborales, ya que la gran mayoría están jubilados, y tampoco tienen obligaciones de criar hijos, les hace tener tiempo suficiente para dedicar al ocio y, entre una gran cantidad de actividades, para empezar a utilizar las Tecnologías de la Información y Comunicación, en adelante TIC.

2. Ventajas y desventajas del uso de Internet

Internet supone un gran avance para la vida de las personas, ya que ayuda a facilitar la misma mediante la puesta a disposición de las personas de una gran multitud de herramientas. Hay que tener en cuenta que, aunque sea muy útil para el día a día, Internet conlleva muchos peligros. Constantemente Internet, las TIC y sus contenidos evolucionan hasta ocupar una posición vital en las personas, pero ¿hasta qué punto su uso es beneficioso para las personas?

2.1. Ventajas¹¹

Son muchas las ventajas que las personas mayores pueden obtener del uso de Internet y de las TIC, ya que su uso no queda para nada relegado a los jóvenes. Al igual que estos, las personas mayores pueden acceder a las

⁹ Número de habitantes de 65 años o más en España de 2002 a 2017 en millones. <https://es.statista.com/estadisticas/630678/poblacion-de-espana-mayor-de-65-anos/> [Fecha de consulta 28/05/2018]

¹⁰ La página web “statista.com” recopila datos estadísticos sobre más de 80.000 temas procedentes de más de 22.500 fuentes y los pone a disposición del usuario a través de cuatro plataformas, en alemán, inglés, francés y español.

¹¹ Internet seguro, Ventajas y desventajas del uso de Internet, 14 de Abril de 2016 <http://internetseguropariguan.blogspot.com/p/ventajas-y-desventajas-del-uso-de.html> [Fecha de consulta 28/05/2018]

redes sociales y a todas las páginas webs y aplicaciones que puedan ser útiles para ellos.

-Hace la comunicación mucho más sencilla ya que, mediante las aplicaciones de chat, llamadas y videollamadas pueden mantenerse en contacto con sus seres queridos. Esto ayuda a que mantengan sus amistades y puedan estar informados de todo lo que ocurre a su alrededor. Del mismo modo, podrían recibir teleasistencia en tiempo real sin necesidad de desplazamiento.

-Es posible conocer e interactuar con muchas personas de todas partes del mundo. Esto puede facilitarles encontrar pareja si lo desean, hacer amigos nuevos con los que compartan aficiones y con los que poder hablar sobre temas que les agraden. También pueden practicar un idioma que estén aprendiendo o el suyo propio con personas de su país en los casos en los que hayan emigrado.

-La búsqueda de información se vuelve mucho más sencilla, sin tener que ir forzosamente a las bibliotecas tradicionales. Por lo que pueden realizar esta búsqueda desde casa y resolver las dudas que les surjan en cualquier momento o informarse sobre dudas nuevas que aparezcan y no entiendan.

-Es posible encontrar muchos puntos de vista diferentes sobre alguna noticia y esto hace que se vuelvan más abiertos de mente y que entiendan que no todo es negro o blanco, si no que hay una escala de grises entre las opiniones y hay que respetarlas todas aunque no se compartan.

-El seguimiento de la información a tiempo real es posible a través del Internet, por lo que pueden estar informados sobre las noticias que les interesen o planear un viaje con antelación para no encontrarse con obras en la carretera o con un accidente. Esto les ayuda a tener la situación más controlada y a poder prevenir cualquier imprevisto.

-Es posible compartir muchas vivencias personales o conocimientos que a otras personas les puede ser de utilidad, y de esa manera, la información se vuelve provechosa. Las personas tienen muchos conocimientos que aportar a los demás y compartiéndolo por Internet es mucho más fácil llegar a una gran mayoría.

-Además, se pueden realizar compras por Internet sin la necesidad de hacer colas y eligiendo el producto que se desea y lo entregan en casa. Esto hace

que no tengan que moverse de casa para adquirir ciertos productos y no tener que ir a recogerlos.¹²

2.2. Desventajas¹³

Aunque son muchas las ventajas que ofrece Internet a las personas mayores, también se aprecian muchas desventajas que afectan a la pluralidad de usuarios de las TIC por igual y que se deben intentar erradicar.

-Así como es de fácil encontrar información adecuada es posible encontrar de la misma forma información inadecuada, desagradable (pornografía, violencia explícita, terrorismo).

-Puede generar una alta dependencia, descuidando otras facetas personales y sociales. Esta dependencia puede llevar a que descuiden su higiene o a las personas más cercanas, también puede afectar a las relaciones familiares y personales según una investigación realizada por Kaspersky Lab y iconKids & Youth.¹⁴

-Induce al aislamiento porque puedes estar comunicado con todo el mundo mediante el uso de las TIC y eso puede hacer que dejen de salir de casa tanto como lo hacían por estar en las redes sociales o chateando, o incluso viendo vídeos sobre temas que les interesan.

-Si hay un corte en el suministro eléctrico, éste también afecta a Internet (no es el caso de la telefonía móvil) por lo que si se está realizando un trabajo importante o urgente puedes perder los datos recopilados.

-No toda la información que se encuentra en la red es veraz lo que puede inducir a error sobre ciertas creencias o hacer que sean víctimas de un fraude sin saberlo.

-En cuanto a la compra por Internet, hay una dificultad o incluso incapacidad para detectar estafas y/o estafadores lo que crea un miedo a comprar por Internet que hace que se prefiera la compra en persona.

-Se necesita contar con una red segura para realizar operaciones de carácter personal o importante en las que se utilicen contraseñas y se maneje dinero,

¹² RODRÍGUEZ, Eva María, Ventajas y desventajas de comprar online, 9 de Mayo de 2017 <https://www.actualidadecommerce.com/ventajas-y-desventajas-del-ecommerce-el-punto-del-vista-del-cliente/> [Fecha de consulta: 29/05/2018]

¹³ Internet seguro, Ventajas y desventajas del uso de Internet, 14 de Abril de 2016 <http://internetseguropariaguan.blogspot.com/p/ventajas-y-desventajas-del-uso-de.html> [Fecha de consulta: 29/05/2018]

¹⁴ "El Tiempo". Estudio revela que internet está perjudicando la unión familiar, 21 de Julio de 2016 <http://www.abcdelbebe.com/familia/crianza-en-familia/como-afecta-el-internet-y-la-tecnologia-la-comunicacion-familiar-14022> [Fecha de consulta: 28/05/2018]

porque se puede ser víctima de robo de datos¹⁵ si se realizan por una red que no sea segura o que sea poco segura.

3. La privacidad e intimidad en Internet

Antiguamente el derecho a la intimidad se identificaba con el derecho a la reserva o el derecho a la vida privada, pero con la gran evolución de las nuevas tecnologías, y el nacimiento del derecho “*right to privacy*” en la cultura anglosajona, se amplían los límites.¹⁶

El derecho a la intimidad se protege en la Constitución española, en el artículo 18¹⁷, donde engloba la protección del derecho al honor que se entiende “en la estima que cada persona tiene de sí misma” y también “radica en el conocimiento de los demás de nuestra dignidad”. El derecho a la intimidad, en cambio, se vincula a la esfera más reservada de las personas, relacionado con la dignidad de las personas y el libre desarrollo de la personalidad.¹⁸

3.1. Mecanismos de protección de la privacidad en Internet

Con el paso del tiempo se han ido creando nuevos mecanismos de protección de la privacidad en Internet, además, constantemente se actualizan los ya existentes porque las nuevas tecnologías se encuentran en una evolución constante. Entre los mecanismos más importantes está el

¹⁵ **Artículo 197 CP**

“1.- El que para descubrir los secretos o vulnerar la intimidad de otro, sin su consentimiento, se apodere de sus papeles, cartas, mensajes de correo electrónico o cualesquiera otros documentos o efectos personales o intercepte sus telecomunicaciones o utilice artificios técnicos de escucha, transmisión, grabación o reproducción del sonido o de la imagen, o de cualquier otra señal de comunicación, será castigado con las penas de prisión de uno a cuatro años y multa de doce a veinticuatro meses.

2.- Las mismas penas se impondrán al que, sin estar autorizado, se apodere, utilice o modifique, en perjuicio de tercero, datos reservados de carácter personal o familiar de otro que se hallen registrados en ficheros o soportes informáticos, electrónicos o telemáticos, o en cualquier otro tipo de archivo o registro público o privado. Iguales penas se impondrán a quien, sin estar autorizado, acceda por cualquier medio a los mismos y a quien los altere o utilice en perjuicio del titular de los datos o de un tercero”.

¹⁶ ZALDÍVAR ROBLES, Javier, La protección penal del derecho a la intimidad (19/2016), fecha de publicación, 06/2016, www.tirantonline.com [Fecha de consulta: 24/06/2018]

¹⁷ **Artículo 18 CE**

“1. Se garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.
2. El domicilio es inviolable. Ninguna entrada o registro podrá hacerse en él sin consentimiento del titular o resolución judicial, salvo en caso de flagrante delito.
3. Se garantiza el secreto de las comunicaciones y, en especial, de las postales, telegráficas y telefónicas, salvo resolución judicial.
4. La ley limitará el uso de la informática para garantizar el honor y la intimidad personal y familiar de los ciudadanos y el pleno ejercicio de sus derechos”.

¹⁸ Constitución española, Título I. De los derechos y deberes fundamentales, Sinopsis artículo 18, <http://www.congreso.es/consti/constitucion/indice/sinopsis/sinopsis.jsp?art=18&tipo=2> [Fecha de consulta 24/06/2018]

nuevo Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea y el Data Protection Officer ó Delegado de Protección de Datos

a) El nuevo Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea

El nuevo Reglamento de protección de datos (RGPD), se publicó en el Diario Oficial de la Unión Europea el 4 de mayo de 2016 y se denomina Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.

El Reglamento afecta a los países miembros de la Unión Europea pero también a las instituciones, entidades y organismos de los Estados no miembros que ofrezcan servicios en cualquiera de los países de la Unión Europea y, según el considerando 14 serán objeto de protección los datos de las personas físicas, dejando de lado los de las personas jurídicas.¹⁹

Su aplicación se ha dado dos años después de su redacción para permitir que las instituciones, entidades y organismos tuvieran tiempo suficiente para adaptarse a todas las novedades que recoge el Reglamento. Además, otro de los motivos para esperar dos años fue que se necesitaban las normas que permitieran el desarrollo y la aplicación del Reglamento.

El RGPD viene a responder al vacío legal que existe en la captación y el tratamiento de datos de carácter personal, no porque las leyes actuales no aborden el problema, sino porque la tecnología va siempre dos pasos por delante y opera de forma continúa en escenarios que no han sido contemplados legislativamente. El RGPD sustituye a la LOPD²⁰ (que afectaba únicamente al territorio español), e implica a cualquier organización que opere en la Unión Europea, e

¹⁹ **Considerando 14 RGPD:**

“La protección otorgada por el presente Reglamento debe aplicarse a las personas físicas, independientemente de su nacionalidad o de su lugar de residencia, en relación con el tratamiento de sus datos personales. El presente Reglamento no regula el tratamiento de datos personales relativos a personas jurídicas y en particular a empresas constituidas como personas jurídicas, incluido el nombre y la forma de la persona jurídica y sus datos de contacto”.

²⁰ Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD).

incluso a aquellas que, estando fuera, operen con datos de ciudadanos europeos.²¹

El RGPD, en su artículo 1 justifica la creación de este Reglamento y trata sobre el objeto del mismo: *“1. El presente Reglamento establece las normas relativas a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de los datos personales y las normas relativas a la libre circulación de tales datos. 2. El presente Reglamento protege los derechos y libertades fundamentales de las personas físicas y, en particular, su derecho a la protección de los datos personales. 3. La libre circulación de los datos personales en la Unión no podrá ser restringida ni prohibida por motivos relacionados con la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales.”*

El nuevo RGPD, moderniza y refuerza la protección de datos de carácter personal en toda la Unión Europea. Esta norma trae consigo grandes avances en la prevención de los ataques a la privacidad, aún así, teniendo en cuenta que es una norma muy compleja que es de aplicación para todos los Estados miembros de la Unión Europea, suscita dudas con respecto al análisis de riesgos, la evaluación del impacto y el registro de las actividades de tratamiento.²²

A partir de la puesta en vigor de este reglamento, los usuarios serán los que deban dar el consentimiento para que se puedan usar sus datos y las empresas que los recaben deberán informar a los particulares sobre qué datos se están utilizando, con qué finalidad, de qué forma están siendo tratados y, además, quién es el que se encuentra como responsable de los mismos.

En cuanto al consentimiento, el Considerando 32 expresa que tiene que ofrecerse libre, específica, informada e inequívocamente por el usuario para que puedan tratar sus datos y debe darse para todas los fines que persiga el tratamiento. Pueden realizarlo mediante una declaración por escrito o verbal, como marcar una casilla. Las casillas

²¹ LUNA, Stella, Las implicaciones del RGPD, actualizado 1 de Marzo de 2018
<http://www.expansion.com/juridico/opinion/2018/03/01/5a983d1046163fba308b45a8.html>
[Fecha de consulta 24/06/2018]

²² Entrevista a Rafael García Gonzalo, Jefe del área internacional de la AEPD, Diario LA LEY CIBERDERECHO, nº6, 11 mayo 2017, Editorial Wolters Kluwer [Fecha de consulta: 24/06/2018]

que ya se encuentren marcadas no serán válidas como consentimiento.

Otra de las novedades más importantes versa sobre los derechos de los usuarios sobre todo en cuanto al derecho al olvido, también llamado derecho de supresión, que *hace referencia al derecho a impedir la difusión de información personal a través de Internet cuando su publicación no cumple los requisitos de adecuación y pertinencia previstos en la normativa. En concreto, incluye el derecho a limitar la difusión universal e indiscriminada de datos personales en los buscadores generales cuando la información es obsoleta o ya no tiene relevancia ni interés público, aunque la publicación original sea legítima.*²³

Gracias al derecho al olvido, las personas físicas pueden solicitar la supresión de los datos que consideren que no son necesarios o que, por su naturaleza o fecha de publicación, no son pertinentes o no están suficientemente actualizados. Si no se borran estos datos, la retención de los mismos se considerará un delito puesto que infringe el RGPD.

Este derecho es pertinente en particular si el interesado dio su consentimiento siendo niño y no se es plenamente consciente de los riesgos que implica el tratamiento, y más tarde quiere suprimir tales datos personales, especialmente en Internet. Los interesados que ya no sean niños también son titulares de este derecho y deben poder ejercerlo cuando así lo crean necesario.²⁴

Además, el considerando 66 ofrece un refuerzo al derecho al olvido, ampliándolo. Por esto mismo, cuando el responsable del tratamiento de los datos personales los haya hecho públicos estará obligado a contactar con quien sea responsable del tratamiento de estos para informarles de que deben suprimir tanto los enlaces a los mismos como las copias o réplicas.

Por otro lado, introduce grandes novedades como las relativas al tratamiento de datos en su artículo 5²⁵ y la ampliación de los derechos

²³ Agencia Española de Protección de Datos, Derecho a la supresión (olvido): buscadores de Internet, 2014. <https://www.aepd.es/areas/internet/derecho-al-olvido.html> [Fecha de consulta: 24/06/2018]

²⁴ Considerando 65 RGPD.

²⁵ Según el artículo 5 del RGPD los datos personales serán tratados de manera lícita, recogidos con fines determinados, explícitos y legítimos, serán adecuados, pertinentes y limitados a lo necesario,

ARCO²⁶, además de la introducción de la figura del Delegado de Protección de Datos.²⁷

Por lo tanto, el RGPD es un mecanismo actualizado que tratará de plantar cara a las complicaciones que se presentan, y se han presentado hasta el momento, en la materia de protección de datos.

b) Data Protection Officer (DPO)

El Data Protection Officer, en castellano, - Delegado de Protección de Datos-, es una de las grandes novedades introducidas por el RGPD y según la AGPD es el garante principal de cumplimiento de la normativa de protección de datos.²⁸

La Comisión Europea, define la figura del Delegado de Protección como *“una persona responsable, designada por un responsable o un encargado, del tratamiento de supervisar y monitorear de una forma independiente la aplicación interna y el respeto de las normas sobre protección de datos. El DPO puede ser tanto un empleado como un consultor externo.”*²⁹

La figura del DPO en España es voluntaria, excepto en tres casos que el Reglamento recoge como obligatorios. Los supuestos en los que es obligatorio contar con un DPO son: *cuando el tratamiento de datos personales sea llevado a cabo por un organismo o autoridad pública, cuando la actividad principal de una entidad, institución u organismo sea la realización de operaciones de tratamiento de datos personales a gran escala y, además, cuando estas entidades, instituciones u organismos tengan como actividad principal el tratamiento a gran escala de datos personales especialmente protegidos.*³⁰

En el artículo 39 del RGPD se regulan las funciones que el DPO debe llevar a cabo en su actuación³¹:

exactos y actualizados. Además, serán mantenidos de forma que se permita la identificación de los interesados durante no más tiempo del necesario para los fines del tratamiento y serán tratados de manera que se garantice una seguridad adecuada.

²⁶ Los derechos ARCO (acceso, rectificación, cancelación y oposición) son el conjunto de derechos a través de los cuales se garantiza a las personas el poder de control sobre sus datos personales.

²⁷ Traducción al español de Data Protection Officer (DPO)

²⁸ AGPD, “Qué es un Delegado de Protección de Datos” 24/04/2017, <https://www.agpd.es>. [Fecha de consulta: 24/06/2018]

²⁹ Diario LA LEY LEGAL MANAGEMENT, nº2, enero 2017, Nº2, 20 de enero de 2017, Editorial Wolters Kluwer, [Fecha de consulta: 24/06/2018]

³⁰ Artículo 37 RGPD.

³¹ El artículo 39 del RGPD: “Funciones del delegado de protección de datos”

- *Informar y asesorar del tratamiento al responsable o al encargado del tratamiento y a los empleados que se ocupen del tratamiento de las obligaciones que les incumben en virtud del presente Reglamento y de otras disposiciones de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros.*

Es decir, el DPO debe informar a los interesados que nombra el artículo de las obligaciones que el RGPD les impone a fin de cumplir con el mismo. Sobre las comunicaciones que se realicen entre ellos, se debe dejar constancia en papel.

- *Supervisar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente Reglamento, de otras disposiciones de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros y de las políticas del responsable o del encargado del tratamiento en materia de protección de datos personales, incluida la asignación de responsabilidades, la concienciación y formación del personal que participa en las operaciones de tratamiento, y las auditorías correspondientes.*

Se trata de supervisar que se aplican correctamente las normas en el ámbito de protección de datos personales por la persona responsable para ello.

- *Ofrecer el asesoramiento que se le solicite acerca de la evaluación de impacto relativa a la protección de datos y supervisar su aplicación de conformidad con el artículo 35.³²*
- *Cooperar y actuar como punto de contacto de la autoridad de control.*

La lista de las funciones que debe realizar el DPO es abierta, las citadas anteriormente son las funciones mínimas que debe cumplir. El encargado o el responsable del tratamiento pueden asignarle nuevas funciones en el caso de que sea necesario.³³

³² Artículo 35 RGPD

“1. Cuando sea probable que un tipo de tratamiento, en particular si utiliza nuevas tecnologías, por su naturaleza, alcance, contexto o fines, entrañe un alto riesgo para los derechos y libertades de las personas físicas, el responsable del tratamiento realizará, antes del tratamiento, una evaluación del impacto de las operaciones de tratamiento en la protección de datos personales. Una única evaluación podrá abordar una serie de operaciones de tratamiento similares que entrañen altos riesgos similares”.

³³ RECIO GAYO, Miguel, Directrices del GT29 sobre el delegado de protección de datos: figura clave para la responsabilidad. Wolters Kluwer, 2017, pág. 12.

Aunque su contratación sea voluntaria y muchas empresas prescindan de él, excepto en los casos obligatorios por el Reglamento, el DPO está llamado a convertirse en una figura muy relevante y preventiva para entidades, instituciones y organismos.

4. ¿Cómo utilizan Internet las personas mayores? Datos relevantes.

*“El uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en los hogares ha crecido en los últimos años, si bien sigue existiendo una brecha entre los usuarios y no usuarios (brecha digital) que se puede atribuir a una serie de factores: la falta de infraestructura (en particular en las zonas rurales), la falta de conocimientos de informática y habilidades necesarias para participar en la sociedad de la información, o la falta de interés en lo que la sociedad de la información puede ofrecer.”*³⁴

Internet se ha convertido en una herramienta indispensable en la vida de las personas, tanto jóvenes como mayores. Muchos jóvenes han nacido ya dentro de la revolución de las TIC y de Internet pero hay una gran parte de la población a quién le ha venido de nuevo, que apenas ha tenido contacto con éstas o que, simplemente, no sienten interés hacia las mismas.

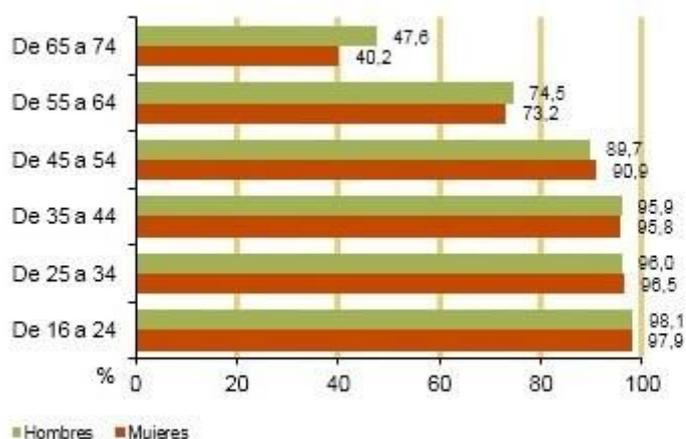
Si bien es cierto que las personas que han nacido con esta revolución tecnológica muy avanzada suelen tener conocimiento sobre todos los problemas que pueden aparecerse, las personas que apenas han tenido contacto con ella y están aprendiendo a utilizarla son más vulnerables a caer en las redes de los delitos cibernéticos. Es muy importante tener conocimiento sobre estos delitos y, antes de nada, informar de una forma adecuada a las personas mayores sobre qué puede suceder por Internet.

Aún con todas estas problemáticas, una gran cantidad de la población mayor de 65 años utiliza o ha utilizado Internet en algún momento en el tiempo comprendido entre Octubre y Diciembre de 2017.

³⁴ INE, Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación en los Hogares, actualizado 13 de Diciembre de 2017, http://www.ine.es/ss/Satellite?L=es_ES&c=INESeccion_C&cid=1259925528782&p=1254735110672&pagename=ProductosYServicios%2FPYSLayout [Fecha de consulta: 20/05/2018]

Población que ha usado Internet en los últimos tres meses por grupos de edad (%)

Uso de Internet en los últimos tres meses. 2017



Fuente: Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación en los Hogares. INE

35

En el año 2017 en España, el 84,6% de la población de 16 a 74 años ha utilizado Internet entre Octubre y Diciembre, esta cifra ha aumentado respecto a las recogidas en el año 2016 para los mismos meses. Además, también se ha aumentado la cantidad de usuarios que utilizan Internet. Mayoritariamente son los jóvenes entre 16 y 24 años los que más lo utilizan y con más frecuencia los hombres que las mujeres. Conforme aumenta la edad de las personas, disminuye el uso de Internet tanto en hombres como mujeres por lo que las personas comprendidas entre las edades de 65 a 74 años son las que menos uso hacen de Internet (un 47,6% para los hombres y un 40,2% para las mujeres).

En el INE existe un vacío de información porque no contempla a las personas mayores de 74 años pero se cuenta con la estadística de que alrededor del 81,1% de los mayores de 74 años nunca ha entrado o utilizado Internet para ningún fin.³⁶

Las personas mayores utilizan sobre todo el ordenador para navegar por Internet aunque hay un porcentaje de los que dicen utilizar Internet que también lo hace mediante el teléfono móvil o smartphone o desde alguna tableta (50%). Los motivos por los que los mayores de 65 años no utilizan internet son variados y se encuentran recogidos por “Mayores UDP” en el gráfico que se adjunta según estudio:

De una muestra de 409 personas mayores de 65 años sólo 122 decían utilizar internet de forma asidua mientras que 287 no eran usuarios de Internet. De esta cifra

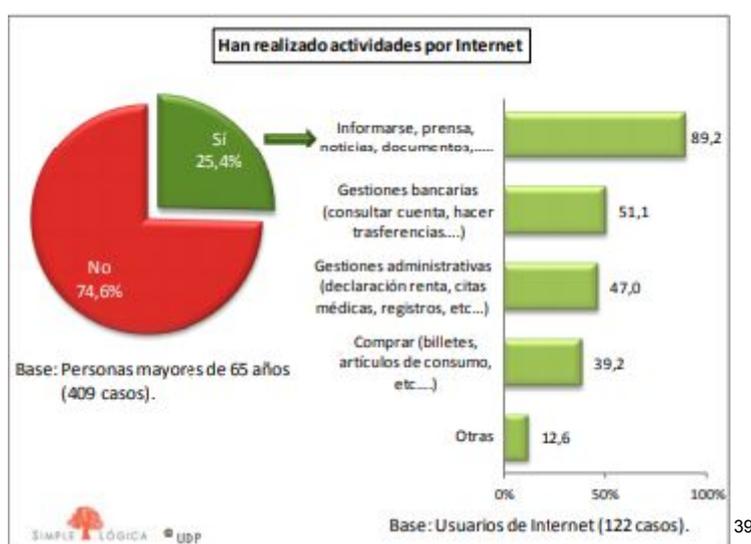
³⁵ INE, Población que ha hecho uso de Internet por grupos de edad, 2017 http://www.ine.es/ss/Satellite?L=es_ES&c=INESeccion_C&cid=1259925528782&p=1254735110672&pagename=ProductosYServicios%2FPYSLayou [Fecha de consulta: 20/05/2018]

³⁶ Redacción Mayores UDP, Internet cada vez más presente entre los mayores, 27 de Marzo de 2017 <https://www.mayoresudp.org/674-los-mayores-nunca-ha-entrado-internet/> [20/05/2018]

de personas que no son usuarios de internet el 25,4% lo es porque no dispone de un ordenador para conectarse.

El 26,3% no utiliza Internet porque, aunque dispone de un ordenador en casa no lo utiliza o, en caso de sí utilizarlo el 19,9% no lo hace para navegar por Internet. Un 13% considera que el acceso y uso de internet es muy complicado y un bajo porcentaje, 2,3%, no lo utiliza porque no le ofrece ninguna seguridad.³⁷

En el caso de los 122, que sí son usuarios del mismo, *“al analizar los tipos de actividades realizadas por Internet, se observa que tanto en hombres como en mujeres las actividades más realizadas son recibir o enviar correo electrónico, leer noticias, periódicos o revistas de actualidad on line y buscar información sobre bienes o servicios.”*³⁸



Partiendo de la base de que la encuesta se realiza a 409 personas y sólo 122 son usuarios de Internet, se puede observar que, del 25,4% de las personas mayores de 65 años que dicen haber utilizado internet para realizar actividades, el 89,2% lo ha hecho para informarse sobre la actualidad mediante la lectura de noticias, documentos y prensa digital. A estas actividades les siguen las gestiones bancarias, que han sido realizadas por el 51,1% de los mayores.

³⁷ Redacción “Mayores UDP”, Las personas mayores y el uso digital (Internet), Enero 2015 <https://www.mayoresudp.org/wp-content/uploads/2015/01/Bar%C3%B3metro-Brecha-digital.pdf> [Fecha de consulta: 24/06/2018]

³⁸ INE, Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación en los Hogares, actualizado 13 de Diciembre de 2017 http://www.ine.es/ss/Satellite?L=es_ES&c=INESeccion_C&cid=1259925528782&p=1254735110672&pagename=ProductosYServicios%2FPYSLayout [Fecha de consulta: 20/05/2018]

³⁹ Redacción “Mayores UDP”, Las personas mayores y el uso digital (Internet), Enero 2015 <https://www.mayoresudp.org/wp-content/uploads/2015/01/Bar%C3%B3metro-Brecha-digital.pdf> [Fecha de consulta: 20/06/2018]

También han realizado actividades relacionadas con la gestión administrativa, como realizar la declaración de la renta o pedir cita para el médico, por un 47% de los 122 usuarios de Internet y, por último, el 39,2% lo han utilizado para realizar compras online seguido de un 12,6% que lo ha utilizado para realizar otras actividades.

¿Son pocas las personas mayores de 65 años que realizan compras por Internet?
¿Temen que no sea seguro? Según el Observatorio Nacional de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (ONTSI)⁴⁰ en un estudio realizado para obtener datos sobre la ciberseguridad en los hogares españoles:

-La “e-confianza”⁴¹ del usuario comienza a recuperarse después de haber sido publicadas noticias relacionadas con incidencias de seguridad. En el segundo semestre del año y tras estas publicaciones los españoles consideran que están recuperando la confianza para realizar compras por Internet.

-El 44,1 % de los usuarios de Internet considera que cada vez es más seguro.

-El 68,5% de los usuarios consideran que sus dispositivos están protegidos frente a los ataques que pueden recibir de Internet.

-Un gran porcentaje de internautas de los hogares españoles utiliza un antivirus para eludir los ataques y amenazas, además de para detectarlos en el caso de que penetren en su dispositivo.

-En numerosas ocasiones los usuarios pueden ignorar que en sus equipos hay infecciones debido a que los softwares maliciosos evolucionan y cada vez son más novedosos e innovadores, lo que puede hacer que sean más difíciles de detectar.

De estas conclusiones se extrae que las personas, por lo general, se sienten suficientemente seguras para realizar compras por Internet debido a que utilizan antivirus que, igual que los softwares maliciosos, evolucionan cada día para mantener los dispositivos y la privacidad de las personas protegida. Así pues, deberemos buscar una respuesta diferente a esta pregunta.

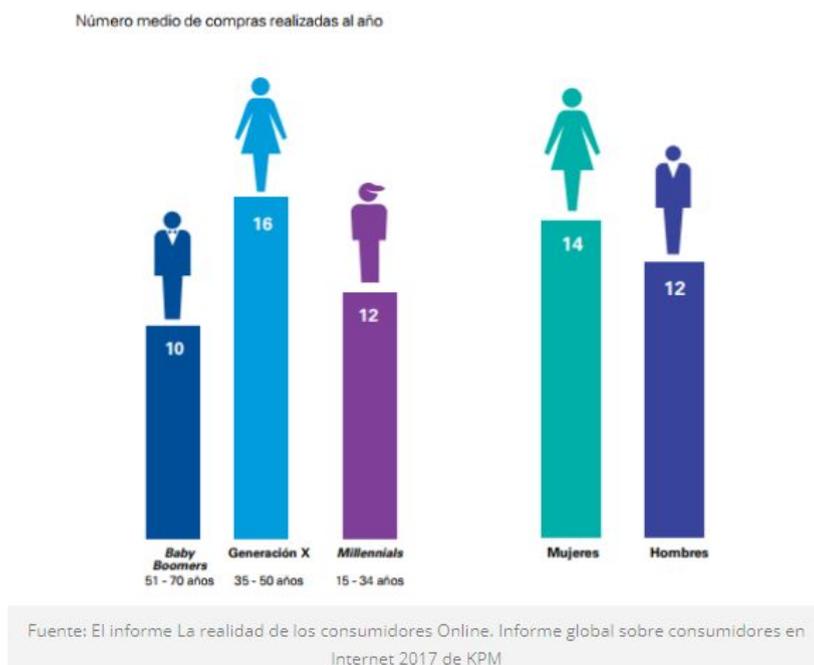
A día de hoy, no son únicamente los jóvenes los que compran por Internet ya que cada vez son más las personas mayores las que se han subido al carro de la compra

⁴⁰ El ONTSI hace, captura, sintetiza y sistematiza indicadores, elabora estudios y ofrece servicios informativos y de actualidad sobre la sociedad de la información.

⁴¹ DRAE, Diccionario de la Real Academia Española, 2001.

“Confianza: .1.f. Esperanza firme que se tiene de alguien o de algo. Relacionada con la confianza en el comercio electrónico”.

online. “En comparación con la primera generación Millennial (nacidos entre 1982-2001), que creció en el entorno digital, cabría imaginar que la generación del Baby Boom (nacidos entre 1946 y 1965), es menos proclive a comprar online. Sin embargo, según el informe <<La realidad de los consumidores Online. Informe global sobre consumidores en Internet 2017>> de KPMG, las personas de más de 50 años compran por Internet con la misma frecuencia que los millennials.”⁴²



43

Según KPMG⁴⁴ las personas mayores realizan una media de 10 compras online al año y son más las mujeres que compran por Internet que los hombres. Comparado con otras generaciones, las personas mayores son tan activos en la compra por Internet como los jóvenes entre 15 y 34 años, pero su participación dista de alcanzar a las realizadas por la “Generación X”, que realiza una media de 16 compras al año. Aunque sean los que menos compras online realizan y los que menos dinero gastan de media en cada compra, no significa que se estén quedando atrás, si no que poco a poco están aprendiendo a utilizarlo y a sacarle partido.

Años atrás, en 2013, sólo el 1,9% de las personas con una edad comprendida entre 65 y 74 años había realizado compras por Internet, fueron los que menos compraron

⁴² Redacción Mayores UDP, ¿Qué compramos en internet las personas mayores de 50 años?, 31 de Agosto de 2017. <https://www.mayoresudp.org/compramos-internet-las-personas-mayores-50-anos/> [Fecha de consulta: 19/06/2018]

⁴³ PEREGRINA, Carlos, El precio y la confianza, los factores para elegir dónde comprar en Internet, 4 de Julio de 2017

⁴⁴ KPMG es una red global de firmas de servicios profesionales que ofrece servicios de auditoría, fiscales y de asesoramiento financiero y de negocio en 154 países.

online, frente al 29,4% de los jóvenes con edades comprendidas entre 35 y 44 años que fueron los que más compras online realizaron.

En el año 2017, después de cuatro años, en los meses comprendidos entre Agosto y Octubre, se observa un aumento de las personas que han comprado por Internet en todos los rangos de edad. Las personas de entre 25 a 34 años han pasado a ser los que más compran online, mientras que los que se encuentran en el rango de 35 a 44 años han quedado relegados en segundo lugar. A partir de los 45 años el indicador va descendiendo gradualmente según aumenta la edad, hasta llegar al 10,1% en las personas más mayores, las de 65 a 74 años.⁴⁵

5. Tipos delictivos del fraude más comunes

En la actualidad, con el nacimiento de Internet, cada día son más los delincuentes que optan por cometer los delitos mediante la red, al ser un medio que facilita la comisión de delitos, conlleva dificultades para la identificación del autor y para la obtención de medios probatorios, en aplicación de la teoría criminológica de “riesgo/beneficio”. Existen muchos programas de seguridad y antivirus que están encaminados a evitar que estos delitos se puedan realizar con facilidad.

Según el Observatorio Español de Delitos Informáticos (OEDI) en 2016 se cometieron un total de 66.586 delitos. Estos se dividieron en 45.894 delitos de fraude informático, 11.473 de amenazas y coacciones, 2.697 de falsificación informática, 2.579 de acceso e interceptación ilícita, 1.524 delitos contra el honor, 1.188 delitos sexuales, 1.110 de interferencia en los datos y en el sistema, 121 contra la propiedad industrial/intelectual y 0 contra la salud pública.

Haciendo referencia a la totalidad de delitos cometidos se observa que desde el 2011 al 2012 aumenta en alrededor de cinco mil delitos, mientras que entre 2012 y 2013 se reduce en unos pocos cientos. Es a partir de 2013 cuando empiezan a aumentar gradualmente los delitos cometidos mediante las tecnologías hasta que en 2016 se llega a la escalofriante cifra de 66.586 delitos cibernéticos anuales. Desde la primera estadística de 2011, que recogió 37.584 delitos, a la última de 2016, se observa un aumento en la cantidad total de los delitos en 29.002 en sólo cinco años.

En cuanto a los delitos de fraude informático que son los que nos conciernen, el aumento es parejo al de la totalidad de los delitos, pues aumenta de 2011 a 2012, pero se reduce en 2013 y es a partir de entonces cuando empieza a aumentar

⁴⁵ INE, Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares, 5 de Octubre de 2017 http://www.ine.es/prensa/tich_2017.pdf [Fecha de consulta: 18/06/2018]

gradualmente. En 2016 se cometen 45.894 delitos de fraude informático mientras que en 2011 fueron 21.075, es decir 24.819 menos.⁴⁶



47

Comparado con los demás delitos, que decrecen en número, los delitos cibernéticos van aumentando año tras año. En 2016 se cometieron 2.011.586 infracciones penales, entre las que se encuentran los homicidios o los robos con fuerza en las cosas. Esta cifra se va reduciendo comparando las estadísticas con las de años anteriores, ya que en 2011 se cometieron 2.285.525 infracciones penales. En cambio, la cibercriminalidad aumenta a pasos agigantados.⁴⁸

En cuanto a la cantidad de delitos que pueden cometerse utilizando la “Red de Redes”, la variedad es muy amplia. Desde delitos sexuales a delitos de interferencia en los datos y en el sistema, pasando por los fraudes que son los que más nos interesan.

Los delitos de fraude se tipifican en el Código Penal como estafas en su artículo 248 por la concurrencia de los requisitos de las mismas. Estos son: que la acción persiga un fin lucrativo, que se realice usando engaño bastante y, como consecuencia de este engaño, se induzca a error al sujeto pasivo que realizará el acto de disposición patrimonial en perjuicio del mismo.

⁴⁶ Datos obtenidos del OEDI <http://oedi.es/ciberdelitos/> [Fecha de consulta: 12/05/2018]

⁴⁷ El Departamento de Seguridad Nacional elabora un gráfico de estadísticas sobre el balance de criminalidad basándose en los datos ofrecidos por el Ministerio de Interior.

⁴⁸ Ministerio de Interior, Estadísticas de criminalidad, 2016 http://www.interior.gob.es/documents/10180/6865255/Presentacion+ministro_Balance+de+Criminalidad+2016.pdf [Fecha de consulta: 12/05/2018]

De manera más especial, para castigar los delitos de fraude informático se acudiría al artículo 248.2.a) del CP que refiere a las estafas por medios informáticos, introducidas en 1995 por las nuevas formas de criminalidad emergentes. Es una estafa específica, llamada así porque se considera estafa aunque falte alguno de sus requisitos, en este caso se establece que no existe el error o engaño y que *la dinámica comisiva radica en valerse de “alguna” manipulación informática o artificio semejante.*⁴⁹ Se entiende como manipulación informática la alteración o modificación de datos de cualquier forma. Se trata de un delito de resultado que exige para su consumación el efectivo perjuicio económico a través de una transferencia no consentida de un determinado activo patrimonial, con ánimo de lucro, y lograda gracias a alguna “manipulación informática o artificio semejante”⁵⁰.

No obstante, no toda acción defraudatoria realizada por el uso de la informática sería suficiente para calificar por el 248.2 CP. Las estafas realizadas por Internet, típicas en las que se ofrece un producto o servicio en la red, aceptando su adquisición un cliente y transmitiendo una cantidad de dinero, sin que al final exista ni haya existido el producto o servicio, estaríamos ante la estafa propia del 248.1 CP⁵¹.

En cuanto a la penalidad de estas estafas por medios informáticos a las personas mayores, podría llegar a ser aplicable, dependiendo las circunstancias del caso, el artículo 250 CP que eleva la pena por la estafa cuando ésta revistiese “especial gravedad, atendiendo a la entidad del perjuicio y a la situación económica en que deje a la víctima o a su familia”.

Por tanto, se tendrán en cuenta ciertas variedades de fraude informático que son muy comunes en esta tipología delictiva. Aunque cada uno de estos fraudes informáticos tenga sus características propias comparten otras, como que son llamativos para los usuarios, son atractivos por el tipo de contenido que ofrecen e incurrir en el delito de publicidad falsa del artículo 282 CP⁵².

La publicidad falsa puede afectar a la publicidad en sentido estricto, pero también puede afectar a las “ofertas”, como los supuestos de afirmaciones que no son

⁴⁹ GONZÁLEZ CUSSAC, José Luis, <Delitos contra el patrimonio y el orden socioeconómico (VI): Estafas>, en José Luis González Cussac (coord.), *Derecho Penal: parte especial*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2015, pp. 389-409, en p.399

⁵⁰ RIUS DIEGO, Francisco J., *Análisis policial del Código Penal*, 6ª Ed., Tecnos, Madrid, 2016, p. 283

⁵¹ RIUS DIEGO, Francisco J., *Análisis policial del Código Penal*,..., cit., p. 284

⁵²**Artículo 282 CP**

“Serán castigados con la pena de prisión de seis meses a un año o multa de 12 a 24 meses los fabricantes o comerciantes que, en sus ofertas o publicidad de productos o servicios, hagan alegaciones falsas o manifiesten características inciertas sobre los mismos, de modo que puedan causar un perjuicio grave y manifiesto a los consumidores, sin perjuicio de la pena que corresponda aplicar por la comisión de otros delitos”.

verdaderas en los productos que ya se ofrecen a los consumidores (en el etiquetado).⁵³

Por último, en los tipos penales sobre personas mayores podría ser de aplicación la agravante genérica prevista en el apartado 2 del artículo 22 CP de “abuso de superioridad”, cuando se pruebe que la situación de superioridad es real, efectiva y objetivamente constatable, por existir un desequilibrio notorio entre las situaciones de poder de los intervinientes, físico y psíquico.

Señalar respecto a los delitos patrimoniales contra personas mayores, que si bien el artículo 268 CP recoge la excusa absolutoria de los delitos patrimoniales perpetrados entre ciertos parientes cuando no hubiese habido violencia ni intimidación, respondiéndose sólo por vía civil, ahora también se indica que tampoco habrá tal excusa penal cuando exista “abuso de la vulnerabilidad de la víctima” por razón de edad.

5.1. Objetos demasiado baratos

En esta tipología de fraude los ciberdelincuentes ponen a la venta objetos con un precio grotesco, siempre por debajo del precio recomendado para el valor del producto, que atrae el interés de las personas. Una vez la persona se pone en contacto con el supuesto vendedor, éste trata de cobrar por adelantado ya sea enviando el dinero por transferencia bancaria como por plataformas como Western Union.

La víctima, sin sospechar que está cayendo en un fraude, le envía el dinero y acto seguido el ciberdelincuente desaparece sin dejar ningún rastro que pueda identificarlo como autor de estos hechos. Después de esperar el tiempo establecido, la víctima no recibe el producto y no tendrá la posibilidad de recuperar el dinero invertido.

Para detectar este tipo de fraude se debe observar si la cantidad de dinero que piden por el objeto en cuestión es ridícula, porque será un indicativo de que se podría estar siendo víctima de un posible fraude. Si, además, el vendedor al contestar los correos electrónicos no da respuesta a las preguntas que en estos se encuentran y sus emails se basan en excusarse para justificar que el envío no llega a tiempo, es otro motivo de sospecha.

⁵³ MARTÍNEZ-BUJÁN PÉREZ, Carlos, Derecho Penal Económico y de la Empresa: parte especial, 5ª ed., Tirant lo Blanch, Valencia, 2015.

Por otra parte, cuando la compra se realice por webs de segunda mano o de compraventa hay que fijarse en las valoraciones que dan los clientes sobre el producto y el vendedor. Asimismo, los comentarios son una gran herramienta para mantenerse informado sobre la calidad de los productos y de cualquier error o fraude que ya se haya cobrado otras víctimas.⁵⁴

Para finalizar, se debe ser consciente de que si se exige el pago mediante Western Union puede ser inseguro, ya que los delincuentes pueden hacerse pasar por responsables de las empresas a las que supuestamente se les ha encargado un bien o servicio utilizando documentación con apariencia de ser verídica.⁵⁵

5.2. Préstamos demasiado buenos

En estos casos, lo que motiva al ciberdelincuente es el dinero o la información que la víctima pueda suministrarle. Suelen ofrecer préstamos cuyo interés es muy bajo y no exige la condición de que la persona que va a contratar este servicio cuente con los medios suficientes para devolver la cantidad requerida.

Es muy frecuente encontrar este tipo de fraude en redes sociales y foros. Para detectarlo es importante observar si los medios por los que se realiza la publicidad no son comunes como, por ejemplo, a través de un mensaje de whatsapp o con un mensaje privado de Instagram o cualquier otra red social. Los ciberdelincuentes tratan de aprovecharse de personas que se encuentran en una situación desesperada y a las cuales se les ha rechazado un préstamo en el banco con anterioridad. Esto hace que la víctima sea más vulnerable y acepte la cantidad de dinero ofrecida sin fijarse en los detalles que puedan indicar que se encuentra ante un fraude informático.

Otra de las señales que ofrecen información sobre un fraude informático es que los correos estén redactados de una forma inusual, es decir, que se encuentren en ellos frases y expresiones que no es frecuente utilizar en español. Estas expresiones son muy útiles ya que pueden introducirse en el buscador y así encontrarse con otras personas que ya hayan sido víctimas

⁵⁴ OSI, Fraude online, 2016 <https://www.osi.es/es/fraude-online> [Fecha de consulta: 19/05/2018]

⁵⁵ Western Union, Tipos de fraude, 2016 <https://www.westernunion.com/es/es/proteccion/formas-de-fraude.html> [Fecha de consulta: 19/05/2018]

de este fraude. Además, para ejecutar el procedimiento de préstamo pedirán siempre dinero de antemano para pagar sus honorarios y, una vez recibido ese dinero, el préstamo nunca llega.⁵⁶

5.3. Correo electrónico

Este tipo de estafa es la conocida como “Phising”. El ciberdelincuente envía un correo a un usuario usurpando la imagen de una entidad legítima a fin de robar sus datos privados, y adjuntan un enlace que redirige a una página con apariencia oficial donde insertará sus datos que inmediatamente pasarán a manos del ciberdelincuente.

En los mensajes que envían se pueden encontrar explicaciones que hacen creer a los usuarios que el correo que están leyendo realmente es de una empresa oficial. Es así como se ganan la confianza del receptor del correo y justifican la necesidad de que cedan sus datos “de nuevo”. Justifican la necesidad de recibir los datos manifestando que les ha tocado un premio, o para reforzar la seguridad porque se han dado casos de fraude anteriormente, o con falsas ofertas de empleo o por cambios en la política de seguridad de la entidad, entre muchos otros motivos.

Los ciberdelincuentes tienen predilección por suplantar la identidad de ciertos servicios. Estos suelen ser bancos, cajas y entidades que se dedican al pago online con el objetivo de robar los datos bancarios, redes sociales para obtener datos personales y usurpar su identidad y en los juegos online con el mismo objetivo. Además, también haciéndose pasar por plataformas de mensajería pueden infectar las computadoras y permitir el acceso a los datos privados y sustraerlos.⁵⁷

5.4. Estafas sentimentales

El funcionamiento de esta estafa es muy sencillo. *“Internet hace que este tipo de delito sea fácil porque puedes hacerte pasar por cualquier persona. Puedes estar en cualquier parte del mundo y victimizar a la gente”.*⁵⁸

Una persona con un perfil falso navega por aplicaciones para conocer gente. Elige a su víctima e investiga sobre ella para saber cuáles son sus aficiones y

⁵⁶ OSI, Fraude online, 2016

<https://www.osi.es/es/fraude-online> [Fecha de consulta: 19/05/2018]

⁵⁷ OSI, Aprendiendo a detectar los 10 phishing más utilizados por ciberdelincuentes, 2014

<https://www.osi.es/es/actualidad/blog/2014/04/11/aprendiendo-identificar-los-10-phishing-mas-utilizad-os-por-ciberdelincuen> [Fecha de consulta: 20/05/2018]

⁵⁸ Afirmación realizada por Christine Beining, investigadora de fraude financiero en la División de Houston del FBI.

sus características personales y se prepara un personaje para proceder a conocerla.

Una vez se conocen y observa que la víctima se siente atraída le pide el teléfono para hablar por WhatsApp ya que es “más cómodo”. Esto desencadena una progresión favorable en la relación que poco a poco se fortalece. A partir de ahí, las cosas empiezan a cambiar y el estafador le pide a su víctima dinero alegando que no es solvente y lo necesita.

Al principio suelen ser cantidades pequeñas, que prometen devolver, que van aumentando poco a poco con excusas que apelan a la moral o sentimientos de la víctima. Normalmente justifican el vivir lejos de las víctimas por razones laborales o familiares, esto facilita eludir reunirse con la víctima y, como consecuencia, el fraude. Finalmente, no devuelven las cantidades que se han comprometido a reembolsar y desaparecen de la faz de Internet con el dinero.⁵⁹

5.5. Donaciones o ayuda para desastres naturales falsos

Estas donaciones o ayudas para desastres naturales falsos aparecen después de que acontezca una calamidad natural, como lo son los terremotos o tsunamis, por el interés que surge en las personas en prestar ayuda a la situación desastrosa y a los supervivientes.

La esencia del *modus operandi* recae en la creación y el uso de una página web perteneciente o no a una institución ya existente para recibir las donaciones. Por lo tanto, una vez recibidas la víctima supone que la ayuda llegará a los damnificados, pero ésta nunca llega.

Las páginas web revestirán un aura de oficialidad que hará creer que la donación y la ayuda llegará al lugar de los hechos, pero la realidad es que no lo hará y, además, los autores de este fraude, una vez no puedan obtener más beneficio porque el desastre ha perdido ese auge social y comunicativo, el fondo de donaciones desaparece llevándose consigo todos los beneficios sin dejar rastro alguno.⁶⁰

⁵⁹ FBI, El FBI alerta al público sobre estafadores románticos, 13 de Marzo de 2017 <https://www.fbi.gov/news/espanol/el-fbi-alerta-al-pblico-sobre-estafadores-romnticos--> [Fecha de consulta: 20/05/2018]

⁶⁰ LAVILLA, Milagros, 20 formas más comunes de estafas en internet y redes sociales, 2016 <https://www.webespacio.com/formas-comunes-estafas-internet-redes-sociales/> [Fecha de consulta: 20/05/2018]

6. Las personas mayores como víctimas vulnerables

Para entender a las personas mayores como víctima primero tenemos que conocer el concepto de víctima. La víctima es *“toda persona que haya sufrido personalmente, de modo directo o indirecto, la consecuencia de un hecho delictivo, haya sido declarada formalmente o no como tal la existencia del mismo por parte de un órgano jurisdiccional.”*⁶¹

El problema con la victimización de las personas mayores es que no tenía una definición propia y el Centro Reina Sofía decidió darle una: *“cualquier acción voluntariamente realizada, es decir, no accidental que pueda causar o cause un daño a una persona mayor; o cualquier omisión que prive a un anciano de la atención necesaria para su bienestar, así como cualquier violación de sus derechos.”*

⁶²

Así pues, las personas mayores se consideran víctimas especialmente vulnerables. Estas son las que tienen más probabilidad de convertirse en víctimas de un delito debido a los denominados factores de vulnerabilidad, que se diferencian entre sociales y personales, como lo son su edad, sexo, estado físico o psíquico, posición económica u orientación sexual, entre otros.⁶³

Los fraudes informáticos afectan a todo tipo de personas, desde los más jóvenes hasta los más mayores. En el caso de la cibercriminalidad los sectores más vulnerables son los menores y personas que no han sido educadas en cuanto al uso de las TIC y no tienen conocimiento suficiente sobre las mismas.⁶⁴

Todo esto se debe a que las personas mayores sufren los estereotipos impuestos por la sociedad que mantienen que los mayores no pueden aprender a utilizar las TIC por el simple hecho de serlo. Además, la educación está enfocada a los jóvenes lo que mantiene en exclusión a las personas mayores.

Asimismo, la actitud de las personas mayores frente a las TIC juega un gran papel porque la llamada “tecnofobia”⁶⁵ aleja a los mayores de la educación en el uso de las TIC. Cuando interactúan con las mismas realizan una práctica de ensayo-error que puede salirles bien o no, y esto puede hacerlos víctimas más vulnerables.⁶⁶

⁶¹ Sociedad Española de Victimología, 2004.

⁶² Definición ofrecida por Iborra en 2005.

⁶³ LANDROVE DÍAZ, Gerardo, Victimología, Tirant lo Blanch, Valencia, 1990, p.42.

⁶⁴ ZUGOWITIKI, Vanina, Privacidad en la Web: cómo proteger los datos personales en Internet, 2012 <http://www.redusers.com/noticias/privacidad-en-la-web-como-proteger-los-datos-personales-en-internet/> [Fecha de consulta: 20/05/2018]

⁶⁵ Miedo a la tecnología que hace que eviten el contacto con la misma.

⁶⁶ VILLAR POSADA, Feliciano, Personas mayores y TIC http://www.ub.edu/dppsed/fvillar/principal/pdf/2001b_personas_mayores_tic.pdf [Fecha de consulta: 20/05/2018]

Estas son las cosas que se deben evitar y corregir para conseguir que las personas mayores dejen de ser personas especialmente vulnerables en el ámbito de las TIC e Internet.

Un avance significativo en nuestro ordenamiento jurídico ha sido la aparición de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto Jurídico de la Víctima, aplicable tanto a víctimas directas como indirectas, que recoge derechos para las víctimas como los de recibir información que les sea entendible, derecho a traducción, acompañamiento durante la presentación de denuncia, acceso a los servicios asistenciales de apoyo y atención, no discriminación y evaluación individual para proporcionales medidas de protección especial.

7. Ante quién reclamar en caso de sufrir un fraude cibernético

Los consumidores y usuarios tienen garantizada la protección por ley, sobre todo en los casos en los que se encuentran en inferioridad. Para ello hay establecidos órganos de defensa y asesoramiento del consumidor, además de campañas informativas. En todos los casos, los consumidores que se vean perjudicados tienen el derecho a una indemnización que reponga los daños o perjuicios sufridos.

La Constitución Española en su artículo 51 recoge los derechos de las personas como consumidores.⁶⁷ Este artículo garantiza que se tiene derecho a la defensa de su seguridad, su salud y sus intereses económicos, además, se le informará correcta y adecuadamente sobre los bienes que quieren adquirir evitando toda publicidad falsa.

Asimismo, en la Ley General para la Defensa de los Consumidores, Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, expone que estos derechos son irrenunciables y recoge también el derecho de los consumidores a poder acceder a los mecanismos adecuados y adaptados para defender sus derechos.

Se podrá interponer una queja para manifestar que no se está conforme con un bien o un servicio contratado, una reclamación que acompañe a la queja con el objetivo de pedir que se compense o se sustituyan los bienes dañados. En otro caso, se

⁶⁷ **Artículo 51 CE:**

“Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos”.

podrá interponer una denuncia ante autoridad administrativa cuando se considere que los hechos que se han sufrido son constitutivos de una infracción administrativa.

Las reclamaciones se realizarán:

7.1. Ante la propia empresa

El consumidor tiene el derecho a reclamar ante cualquier empresa prestadora del servicio o al comercio que ha suministrado un producto. Además estas entidades tienen el deber de informar a los consumidores y a los usuarios de los mecanismos de reclamación.⁶⁸

Las reclamaciones se realizarán ante el servicio de atención al cliente, si se dispone del mismo, para informar sobre el problema que les concierne. En el caso de no disponer del servicio de atención al cliente, se realizará un escrito con la finalidad de tratar de resolver el conflicto de una forma amistosa.

7.2. Ante las asociaciones de consumidores y usuarios

Estas asociaciones sin ánimo de lucro tienen como objetivo defender los derechos que les vienen otorgados a los consumidores por ley. Las asociaciones tienen la facultad de encabezar las reclamaciones que se interpongan ante las empresas o Administraciones Públicas. Además, las asociaciones pueden asesorar a los particulares, cuya reclamación no haya sido fructuosa, para personarse ante la autoridad judicial y presentar una demanda. También existe la posibilidad de que sea la asociación la que presente la demanda en nombre del consumidor.

Por ejemplo, dentro de la provincia de Castellón, existen distintas asociaciones de protección al consumidor⁶⁹:

- *Asociación Ciudadana en defensa del Consumidor*
- *Asociación Provincial AMAS-C y Consumidores LLEDÓ*
- *Unión de Consumidores en Castellón*
- *Asociación Consumidores y Usuarios de la Comunidad Valenciana-FACUA*, se creó en 1981 con el objetivo de proteger los derechos de los consumidores y está presente en todo el territorio nacional.

⁶⁸ ARAG, Guía Práctica: Derechos de los Consumidores.

⁶⁹ GOBIERNO DE ESPAÑA, MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD, http://aplicaciones.consumoinc.es/cidoc/Consultas/Consulta_Documental/resultado_busquedaBD.aspx?mapas=asoc [Fecha de consulta: 25/06/2018]

En FACUA cuestionan la sociedad del consumo que está implantada hoy en día que, según ellos, se sustenta en la idea de que se fomenta el obtener bienes y ostentar de los mismos acumulándolos y despilfarrando el dinero. También critican la sobreexplotación que se lleva a cabo en los países pobres y que los recursos naturales están terminándose.

En 2017 FACUA tramitó 86.847 denuncias y consultas, tanto de sus asociados como de particulares externos que lo necesitaron. De esta cantidad, que se reparte por todo el territorio español, 64.144 fueron consultas y 22.703 fueron reclamaciones y/o denuncias.⁷⁰

Una de las denuncias más recientes relacionada con la protección de datos es la que afecta a la filial española de Ticketmaster por haber filtrado los datos de 40.000 usuarios.⁷¹

De las cuatro asociaciones relacionadas con la protección del consumidor sólo FACUA tiene una página web propia, las demás utilizan Facebook para llegar a los ciudadanos de a pie, además de sus locales físicos. En sus Facebook encontramos la dirección de la asociación, el gmail y el número de teléfono para que contactar con ellas sea más fácil.

7.3. Ante las Administraciones Públicas de Consumo

En las Comunidades Autónomas y en los ayuntamientos hay implantadas unas entidades relacionadas con el consumo a las que se pueden presentar los ciudadanos que necesiten asesoría en esta temática. En estas entidades se cuenta con formularios para realizar las reclamaciones pero consideran que es suficiente un documento que describa los hechos por los que se reclama. Estas organizaciones intentarán que se llegue a un acuerdo amistoso entre las partes para evitar tener que acudir a la vía judicial.⁷²

En España se cuenta con diferentes asociaciones que se dedican a la protección de los consumidores y usuarios. En el territorio de la Comunidad Valenciana se encuentra la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) y también la Dirección General de Consumo de la Comunidad Valenciana.

⁷⁰ FACUA consumidores en acción, Memoria 2017, pág. 17-18 <https://www.facua.org/memoria2017> [Fecha de consulta: 23/06/2018]

⁷¹ FACUA denuncia ante la AEPD a Ticketmaster por la filtración de los datos de 40.000 usuarios <https://www.facua.org/es/noticia.php?Id=12948> [Fecha de consulta: 23/06/2018]

⁷² ARAG, Guía práctica: Derechos de los consumidores.

“Dentro de la Provincia de Castellón, disponemos de nueve oficinas municipales de información al consumidor, en distintas localidades, Almenara, Benicasim, Burriana, Castellón de la Plana, La Vall D’Uixó, Nules, Segorbe, Vila-Real y Vinaròs⁷³. Mientras que, la Dirección General de Consumo existe una por cada Provincia y son los Servicios Territoriales de Comercio y Consumo.”

La orientación para aprender a realizar las reclamaciones es la base de actuación de estas empresas que, además, inician el proceso de resolución realizando una mediación entre los perjudicados y la organización que ha causado el daño para intentar llegar a un acuerdo amistoso.⁷⁴

7.4. Por vía judicial

En el caso de que la reclamación ante la empresa no haya surtido el efecto que se esperaba o la empresa se haya negado a llegar a un acuerdo amistoso, se podrá recurrir a la vía judicial de la mano de un abogado.

El afectado debe presentar la demanda con sus datos personales y los de la entidad a la que demanda junto con los hechos acontecidos y la petición de que se le condene a la realización de un pago. La presentará en el Juzgado que sea competente del lugar donde tenga el domicilio el demandado o donde su empresa realice la actividad.

El Juez le notificará al demandante la fecha del juicio donde acudirá, el demandante, con todas las pruebas que a su juicio sean necesarias. En el caso que querer presentar testigos lo solicitará al Juzgado dentro de los tres días siguientes a la citación. Si no asiste al juicio será declarado en rebeldía pudiendo el juicio celebrarse en su ausencia.

El demandante debe asistir al juicio y si no lo hace se entenderá que renuncia a seguir con el procedimiento iniciado, en este caso, deberá pagar las costas. Además, existe la posibilidad de que el demandado solicite indemnización por daños y perjuicios.⁷⁵

En los casos en los que se sospecha que se es víctima de un delito informático se podrá acudir al Grupo de Delitos Telemáticos Unidad Central

⁷³GOBIERNO DE ESPAÑA, MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD, http://aplicaciones.consumoinc.es/cidoc/Consultas/Consulta_Documental/resultado_busquedaBD.aspx?mapas=omic [Fecha de consulta: 25/06/2018]

⁷⁴ GOBIERNO DE ESPAÑA, MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD, Reclamaciones, http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/web/para_el_consumidor/ampliacion/Informacion_Practica_BS/reclamaciones.htm [Fecha de consulta: 25/06/2018]

⁷⁵ ARAG, Guía Práctica: Derechos de los Consumidores.

Operativa, perteneciente a la Guardia Civil, y denunciar. En su página web se ofrece el formulario de denuncia en PDF para imprimirlo, rellenarlo y presentarlo ante la autoridad competente con. La denuncia podrá ser por escrito o de palabra, presentada por el particular o por mandatario con poder especial, además, la denuncia por escrito estará firmada por el denunciante.⁷⁶ También se puede acudir a la Brigada Central de Investigación Tecnológica que se encarga de perseguir y esclarecer esta forma de delinquir. Además, en la página web de la Policía Nacional se ofrece la posibilidad de rellenar un formulario para contactar con ellos en los casos de fraudes informáticos que permite explicar el hecho ilícito y ponerlo a su disposición.

IV. Mecanismos de prevención de los delitos internautas

A medida que la ciberdelincuencia progresa y evoluciona, también deben hacerlo los mecanismos de prevención para informar a la totalidad de las personas de los nuevos riesgos a los que deberán enfrentarse, promover el uso seguro y explicar la forma de uso correcta de las TIC para no exponer su seguridad y privacidad.

Es importante incidir en el ámbito de la educación de las personas mayores para conseguir que entren en el mundo de las nuevas tecnologías y aprendan a utilizar de un modo correcto y seguro todas las herramientas que éstas ofrecen, siempre teniendo en cuenta los riesgos que conllevan.

1. Educación

La educación para dejar atrás la tecnofobia y aprender que las TIC pueden resultar muy beneficiosas en la vida de las personas mayores es un punto en el que hay que insistir. Deben dejar de resistirse y negarse al cambio, entender que nos encontramos en la “Sociedad de la Información” y realizar esa transacción en las etapas de la vida. Para persuadir a las personas mayores es necesario, como con todos, buscar la estrategia para captar su atención.

Así pues, la formación en el ámbito de las TIC será imprescindible en la vida de los mayores. Se debe entender que ellos no han nacido con un artículo electrónico “bajo el brazo”, al contrario que los Millennial, sino que la revolución tecnológica es novedosa para ellos.

Es interesante que se fomenten los cursos en los que se les ofrezca esta formación a las personas mayores para que conozcan un ordenador, empezando por la pantalla, el ratón y el teclado hasta llegar al uso del correo e Internet. Las sesiones

⁷⁶ En referencia a los artículos 265 y 266 de la LECrim.

de estos cursos se utilizarán también para darles las directrices necesarias para no caer en un fraude informático.

Los programas de formación deben estar diseñados pensando en las personas mayores. Para impartir los cursos es importante que se encuentren en un grupo con personas de semejante edad para adaptarlos a sus necesidades y así evitar las comparaciones con personas más jóvenes y avanzadas.⁷⁷

Una vez sepan cómo utilizar un ordenador, es importante que los mayores entiendan que deben desconfiar de lo que por Internet se ofrezca. Se les debe informar sobre los tipos de delitos de los que pueden ser víctimas y, además, darles algunos consejos como:

- Sospechar ante ofertas demasiado buenas porque muy probablemente se trata de una estafa.
- Evitar las transferencias de dinero que no dejen rastro.
- Evitar las ofertas y servicios que se soliciten por adelantado
- No contestar a correos cuya procedencia no conocen y en el caso de conocerla no clicar enlaces ni prestar sus datos privados.
- Borrar los datos del navegador después de realizar interacciones importantes.
- No proporcionar datos personales y bancarios.
- Utilizar antivirus que protejan el sistema informático.
- Cambiar cada cierto periodo de tiempo las contraseñas de los servicios que utilizan por Internet.
- Revisar las páginas web para comprobar que tenga apartados como “Política de privacidad” o “Aviso legal”.
- Utilizar siempre el sentido común, y pensar antes de facilitar información o enviar dinero a desconocidos.⁷⁸

Además de esto, el diseño de las TIC dificulta que las personas mayores puedan acceder a estas por sus limitaciones sensoriales, motrices y cognitivas. Por lo que las aplicaciones y la manera de entrar en ellas deberían ser más accesible.

En este sentido, Cruz Roja Española y las áreas sociales de las distintas Administraciones Públicas promueven iniciativas para formar a las personas mayores en el uso seguro de Internet y del comercio electrónico.

⁷⁷ VILLAR POSADA, Feliciano, Personas mayores y TIC
http://www.ub.edu/dppsed/fvillar/principal/pdf/2001b_personas_mayores_tic.pdf [Fecha de consulta: 20/05/2018]

⁷⁸ OSI, Fraude online, 2016
<https://www.osi.es/es/fraude-online> [Fecha de consulta: 20/05/2018]

2. Plan Mayor de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad

El Plan Mayor de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado (FCSE) ofrece una serie de mecanismos tanto de detección como de actuación en el caso de que las personas mayores sean víctimas de un delito, extrapolando el plan a los fraudes cibernéticos.

El Plan Mayor de Seguridad en su web expone una serie de consejos a seguir cuando se es víctima de cualquier tipo de fraude entre los que se encuentran no confiar en mensajes del banco donde soliciten cualquier dato privado, no realizar compras en páginas web que no garanticen la seguridad de sus datos y desconfiar de grandes ofertas o chollos a través de la red.⁷⁹

Las recomendaciones policiales son que si se es víctima de un fraude informático se debe mantener la calma en el momento que ocurra, recopilar toda la información posible y evitar borrar el historial de búsqueda, ya que así será más fácil seguir sus pasos, llegar a la situación problemática y dar con el delincuente.

Es importante que las personas mayores conozcan este plan y qué deben hacer en caso de ser víctima de un delito de fraude informático, además de ante quién pueden acudir para solicitar ayuda. Por lo tanto, en las charlas que Policías y Guardias Civiles realizan a nivel provincial desarrollo de este Plan, buscan la prevención victimal de las personas mayores, y, entre otros aspectos, ofrecerles información sobre riesgos asociados al uso de las TIC e Internet.

Este Plan, puesto en marcha con vocación de permanencia en 2014 por la Secretaría de Estado de Seguridad, persigue a través de charlas de concienciación a las personas mayores impartidas por especialistas de seguridad ciudadana de las FCSE, los siguientes objetivos: prevenir las principales amenazas detectadas para la seguridad de las personas mayores (maltrato, robos, hurtos, estafas,...), fomentar la confianza de éstas en las FCSE, el desarrollo de conductas proactivas de autoprotección y de denuncia, así como perfeccionar la respuesta policial en sus actuaciones con personas mayores.

3. Campañas preventivas realizadas por Administraciones Públicas

En cuanto a las campañas preventivas realizadas por Administraciones Públicas se encuentran bastantes dedicadas a la prevención de fraudes y engaños en personas mayores, como el de Zaragoza o Madrid, pero resulta muy difícil encontrar uno dedicado en exclusiva a los fraudes informáticos y las personas mayores.

⁷⁹ Plan Mayor de Seguridad

http://www.guardiacivil.es/documentos/pdfs/planturismoseguro/Plan_Mayor_Seguridad_Triptico_03_v_ariaciones_sin_poli_x1x.pdf

Por tanto, se observa la necesidad de la creación de una campaña dedicada a esta temática en la que se den a conocer y ayude a reconocer los fraudes explicados anteriormente, ampliando esta lista. Esto ayudará a que las personas mayores, en el momento de utilizar Internet y las TIC, sepan localizar e identificar los detalles que hacen diferenciar la parte de la nube real y la fraudulenta.

Estas campañas no deberán basarse sólo en la identificación y reconocimiento de los fraudes, si no para evitarlos o si por un descuido se ha caído en la trampa cómo actuar antes de que el fraude despliegue todas sus consecuencias y para así no aumentarlas.

Se pueden realizar campañas de prevención también mediante anuncios en la televisión, radio y el propio Internet sobre los fraudes informáticos y dirigirlos no sólo a las personas mayores, sino a toda la población porque ayudaría a que no sintieran que son el sector de la sociedad más incompetente en este ámbito, porque no lo son.

Además, una de las herramientas que llega a las personas es la realización de charlas y talleres dinámicos en este caso sobre los fraudes informáticos. Organizarlas e impartirlas en los lugares en los que se ejecutan los cursos de iniciación a la informática sería un avance y si, además, se efectuaran también con tipo de colectivos de personas mayores que se unen para realizar otras actividades se llegaría al doble de personas.

Se trata de mantener informados a la pluralidad de personas mayores de 65 años de todas las ventajas e inconvenientes que Internet representa y, en esto, todos debemos cooperar.

V. Conclusiones

PRIMERA: La revolución que han supuesto las nuevas tecnologías e Internet aporta grandes beneficios a la sociedad facilitando la vida de las personas pero también, al mismo tiempo las características del medio (facilidad del anonimato, dificultades de obtención de prueba, acercamiento a toda la población, posibilidades técnicas de engaño,...) se ha incrementado de manera exponencial el riesgo de vulneración de bienes jurídicos individuales y colectivos. Según la teoría criminológica del “riesgo/beneficio” la delincuencia aprovechará las oportunidades más ventajosas. Las personas mayores progresivamente van estrechando la brecha digital y pueden convertirse en víctimas especialmente vulnerables frente a ataques por esta vía.

SEGUNDA: Según datos ofrecidos por el INE, en España es evidente el envejecimiento de la población. Cada vez son más las personas mayores de 65 años que conviven en el territorio español, nacidas antes del boom tecnológico y que aún no se han adaptado a esta revolución. La consecuencia es que se precisan de medidas de Política Criminal para evitar su victimización a través de este medio.

TERCERA: El control de la privacidad en Internet es complejo y casi imposible de asegurar al 100%. Las personas por lo general tienden a pensar que existe un control sobre los datos que se comparten pero realmente este control no existe. La red no es tan segura ni tan anónima como se piensa y es muy fácil que sustraigan nuestra información personal. Además, para las personas mayores la falta de familiaridad con estas tecnologías las convierte en víctimas vulnerables. Por lo tanto, no se deben compartir los datos personales sin saber qué uso van a hacer de ellos las empresas, entidades u organismos a las que se les ceden.

CUARTA: Internet ya no es sólo cosa de jóvenes y cada vez es más alta la cantidad de personas mayores que lo utilizan en su vida diaria. El crecimiento de la población mayor de 65 años unido a la evolución de las nuevas tecnologías hace que una porción de ellos se sumerja en el mundo de Internet y empiecen a utilizarlo de una forma asidua realizando las mismas actividades que los usuarios más jóvenes. Las ventajas que Internet ofrece al colectivo de personas mayores son amplias: combatir la soledad y el aislamiento, teleasistencia, compras y contrataciones online, realización de trámites administrativos (pedir citas médicas, obtener resultados de análisis clínicos, gestiones con las Administraciones Públicas,..), ocio, cultura, etc.

QUINTA: Actualmente, en plena “Sociedad de la Información” es habitual que las empresas, entidades y organismos cuenten con bases de datos de su personal y clientes, y el Reglamento General de Protección de Datos ha irrumpido como una herramienta legal que amplía los derechos de los ciudadanos en la protección de sus datos personales (recogiendo por ejemplo el derecho al olvido). El RGPD homologa dicha protección a nivel europeo y obliga a empresas cuyo domicilio social radique en el extranjero pero operen sobre datos personales en ámbito de la UE.

SEXTA: Con la figura del Data Protection Officer las empresas se aseguran cumplir con el RGPD ya que será el responsable de gestionar los datos que se ceden a las empresas y el tratamiento que se les da a los mismos. Esta figura deberá estar constantemente en evolución adaptándose a las novedades que afecten a la privacidad de los datos y, aunque no sea una figura obligatoria salvo en ciertos casos, es una profesión que se abre al futuro para egresados en Criminología y Seguridad con especialización en este ámbito.

SÉPTIMA: La respuesta penal ante los fraudes perpetrados a través de medios informáticos se recoge en el artículo 284 y siguientes, distinguiéndose gran variedad de estafas, desde la clásica de engañar al cliente que contrata por Internet un producto o servicio para que haga una transferencia económica sin que luego reciba nunca lo contratado, ya que no existía el producto previamente, hasta las denominadas estafas informáticas mediante las cuales mediante programas, manipulaciones informáticas o artificios semejantes se consiga una transferencia no consentida. Las personas mayores pueden ser especialmente vulnerables a estos ilícitos penales a los que podrían ser de aplicación la agravante genérica de abuso de superioridad prevista en el artículo 22.2 CP. No obstante, en muchas ocasiones las personas mayores objeto de estos fraudes no están concienciadas para denunciar.

OCTAVA: Las personas mayores son víctimas especialmente vulnerables en parte porque no reciben una buena formación respecto a las TIC. Es trascendental que reciban esta formación porque las personas mayores, aunque tienen sus limitaciones, son capaces de aprender a utilizar las nuevas tecnologías. Con la eliminación de la tecnofobia y una buena educación en cuanto a las TIC las personas mayores pueden llegar a suprimir esa etiqueta de vulnerabilidad que tanto atrae a los ciberdelincuentes.

NOVENA: La prevención en este ámbito es un tema que debería desarrollarse más tanto de forma cuantitativa como cualitativa. Medidas de Política Criminal no específicamente penales como campañas de prevención a las personas mayores por instituciones como Cruz Roja Española y los Servicios Sociales de los distintos escalones de la Administración Pública pueden coadyuvar a evitar la victimización de las personas mayores. En este camino, la Secretaría de Estado de Seguridad implantó de forma permanente desde 2014 para las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado el llamado Plan Mayor Seguridad, de implantación nacional, consistente en charlas de concienciación a personas mayores por especialistas de seguridad ciudadana con el objetivo de prevenirles sobre las principales amenazas detectadas (maltrato, robos, hurtos, estafas,...), fomentar su confianza en las instituciones policiales, buscar su proactividad a la hora de denunciar, y conseguir feedback (esto es, perfeccionar el trato que la policía ofrece a las personas mayores). Para los egresados en Criminología puede haber un nicho de empleo en el diseño, desarrollo e implementación de campañas preventivas desde instituciones públicas y privadas en el campo de prevención victimal de personas mayores.

VI. Referencias

1. Bibliografía

ARAG, *Guía Práctica: Derechos de los Consumidores*.

CSIC, *Informe de Envejecimiento en Red: Un perfil de las personas mayores en España*, 2017.

Diario LA LEY LEGAL MANAGEMENT, nº2, enero 2017, Nº2, 20 de ene. de 2017, Editorial Wolters Kluwer, [Fecha de consulta: 24/06/2018]

Entrevista a Rafael García Gonzalo, Jefe del área internacional de la AEPD, Diario LA LEY CIBERDERECHO, nº6, 11 mayo 2017, Editorial Wolters Kluwer [Fecha de consulta: 24/06/2018]

GONZÁLEZ CUSSAC, José Luis, «Delitos contra el patrimonio y el orden socioeconómico (VI): Estafas», en José Luis González Cussac (coord.), *Derecho Penal: parte especial*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2015, pp. 389-409, en p.399

LANDROVE DÍAZ, Gerardo, *Victimología*, Tirant lo Blanch, Valencia, 1990, p.42.

MARTÍNEZ-BUJÁN PÉREZ, Carlos, *Derecho Penal Económico y de la Empresa: parte especial*, 5ª ed., Tirant lo Blanch, Valencia, 2015.

PEREGRINA, Carlos, *El precio y la confianza, los factores para elegir dónde comprar en Internet*, 4 de Julio de 2017

RECIO GAYO, Miguel, *Directrices del GT29 sobre el delegado de protección de datos: figura clave para la responsabilidad*, Wolters Kluwer, 2017, pág. 12

RIUS DIEGO, Francisco J., *Análisis policial del Código Penal*, 6ª Ed., Tecnos, Madrid, 2016, p. 283

SERRANO Arturo, MARTÍNEZ, Evelio; *La Brecha Digital: Mitos y Realidades*, México, 2003.

ZALDÍVAR ROBLES, Javier *La protección penal del derecho a la intimidad*, 2016, Retrieved from www.tirantonline.com [Fecha de consulta: 24/06/2018]

2. Webgrafía

Agencia Española de Protección de Datos, «Derecho a la supresión (olvido): buscadores de Internet», 2014 <https://www.aepd.es/areas/internet/derecho-al-olvido.html> [Fecha de consulta: 24/06/2018]

AGPD, «“Qué es un Delegado de Protección de Datos”» 24/04/2017, <https://www.agpd.es>. [Fecha de consulta: 24/06/2018]

Constitución española, Título I. De los derechos y deberes fundamentales, Sinopsis artículo 18, <http://www.congreso.es/consti/constitucion/indice/sinopsis/sinopsis.jsp?art=18&tipo=2> [Fecha de consulta 24/06/2018]

El Tiempo, «Estudio revela que internet está perjudicando la unión familiar», 21 de Julio de 2016

<http://www.abcdelbebe.com/familia/crianza-en-familia/como-afecta-el-internet-y-la-tecnologia-la-comunicacion-familiar-14022> [Fecha de consulta: 28/05/2018]

FACUA consumidores en acción, «Memoria 2017», pág. 17-18
<https://www.facua.org/memoria2017> [Fecha de consulta: 23/06/2018]

FACUA, «FACUA denuncia ante la AEPD a Ticketmaster por la filtración de los datos de 40.000 usuarios» <https://www.facua.org/es/noticia.php?Id=12948> [Fecha de consulta: 23/06/2018]

FBI, «El FBI alerta al público sobre estafadores románticos», 13 de Marzo de 2017

<https://www.fbi.gov/news/espanol/el-fbi-alerta-al-pblico-sobre-estafadores-romnticos-->
[Fecha de consulta: 20/05/2018]

GOBIERNO DE ESPAÑA, MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD, «Consultas Documentales, Búsqueda por mapas»,
http://aplicaciones.consumo-inc.es/cidoc/Consultas/Consulta_Documental/resultado_busquedaBD.aspx?mapas=asoc [Fecha de consulta: 25/06/2018]

GOBIERNO DE ESPAÑA, MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD, «Reclamaciones»,
http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/web/para_el_consumidor/ampliacion/Informacion_Practica_BS/reclamaciones.htm [Fecha de consulta: 25/06/2018]

INE, «Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación en los Hogares», actualizado 13 de Diciembre de 2017
http://www.ine.es/ss/Satellite?L=es_ES&c=INESeccion_C&cid=1259925528782&p=1254735110672&pagename=ProductosYServicios%2FPYSLayout [Fecha de consulta: 20/05/2018]

INE, «Estadística de Padrón Continuo», 01/01/2018
http://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736177012&menu=ultiDatos&idp=1254734710990 [Fecha de consulta: 18/05/2018]

INE, «Población que ha hecho uso de Internet por grupos de edad», 2017
http://www.ine.es/ss/Satellite?L=es_ES&c=INESeccion_C&cid=1259925528782&p=1254735110672&pagename=ProductosYServicios%2FPYSLayout [Fecha de consulta: 20/05/2018]

INE, «Población que usa Internet. Tipo de actividades realizadas por Internet», actualizado 13 de Diciembre de 2017
http://www.ine.es/ss/Satellite?L=es_ES&c=INESeccion_C&cid=1259925528782&p=1254735110672&pagename=ProductosYServicios%2FPYSLayout [Fecha de consulta: 18/05/2018]

Internet seguro, «Ventajas y desventajas del uso de Internet», 14 de Abril de 2016 <http://internetseguropariaguan.blogspot.com/p/ventajas-y-desventajas-del-uso-de.html>

[Fecha de consulta: 29/05/2018]

LAVILLA, Milagros, «20 formas más comunes de estafas en Internet y redes sociales», 2016 <https://www.webspacio.com/formas-comunes-estafas-internet-redes-sociales/> [Fecha de consulta: 20/05/2018]

Ministerio de Interior, «Estadísticas de criminalidad», 2016 http://www.interior.gob.es/documents/10180/6865255/Presentacion+ministro_Balance+de+Criminalidad+2016.pdf [Fecha de consulta: 12/05/2018]

Nodo50, «Introducción a Internet», 2016 <https://www.nodo50.org/manuales/internet/1.htm#superior> [Fecha de consulta: 10/04/2018]

OEDI, «Estadísticas: Reporte de ciberdelitos en España», 2016 <http://oedi.es/estadisticas/> [Fecha de consulta: 18/05/2018]

OSI, «Aprendiendo a detectar los 10 phishing más utilizados por ciberdelincuentes», 2014 <https://www.osi.es/es/actualidad/blog/2014/04/11/aprendiendo-identificar-los-10-phishing-mas-utilizados-por-ciberdelincuen> [Fecha de consulta: 20/05/2018]

OSI, «Fraude online», 2016 <https://www.osi.es/es/fraude-online> [Fecha de consulta: 19/05/2018]

Plan Mayor de Seguridad http://www.guardiacivil.es/documentos/pdfs/planturismoseguro/Plan_Mayor_Seguridad_Triptico_03_variaciones_sin_poli_x1x.pdf

Redacción Mayores UDP, «Internet cada vez más presente entre los mayores», 27 de Marzo de 2017 <https://www.mayoresudp.org/674-los-mayores-nunca-ha-entrado-internet/> [20/05/2018]

Redacción Mayores UDP, «Las personas mayores y el uso digital (Internet)», Enero 2015 <https://www.mayoresudp.org/wp-content/uploads/2015/01/Bar%C3%B3metro-Brecha-digital.pdf> [Fecha de consulta: 24/06/2018]

Redacción Mayores UDP, «¿Qué compramos en internet las personas mayores de 50 años?», 31 de Agosto de 2017 <https://www.mayoresudp.org/compramos-internet-las-personas-mayores-50-anos/> [Fecha de consulta: 19/06/2018]

ROCA CHILLIDA, José Miguel, «¿Qué es la Sociedad de la Información?», 2017 <http://www.informeticplus.com/que-es-la-sociedad-de-la-informacion> [Fecha de consulta: 18/05/2018]

RODRÍGUEZ, Eva María, «Ventajas y desventajas de comprar online», 9 de Mayo de 2017

<https://www.actualidadecommerce.com/ventajas-y-desventajas-del-ecommerce-el-punto-del-vista-del-cliente/> [Fecha de consulta: 29/05/2018]

UGT, «La brecha digital en España: estudio sobre la desigualdad postergada», 2017
http://www.ugt.es/Publicaciones/BRECHADIGITAL_WEB.pdf [Fecha de consulta: 18/05/2018]

UNA, Stella, «Las implicaciones del RGPD», actualizado 1 de Marzo de 2018
<http://www.expansion.com/juridico/opinion/2018/03/01/5a983d1046163fba308b45a8.html>
[Fecha de consulta 24/06/2018]

VILLAR POSADA, Feliciano, «Personas mayores y TIC»
http://www.ub.edu/dppsed/fvillar/principal/pdf/2001b_personas_mayores_tic.pdf [Fecha de consulta: 20/05/2018]

Western Union, «Tipos de fraude», 2016
<https://www.westernunion.com/es/es/proteccion/formas-de-fraude.html> [Fecha de consulta: 19/05/2018]

ZUGOWITIKI, Vanina, «Privacidad en la Web: cómo proteger los datos personales en Internet», 2012
<http://www.redusers.com/noticias/privacidad-en-la-web-como-proteger-los-datos-personales-en-internet/> [Fecha de consulta: 20/05/2018]