
NOTA DE PRENSA

AVACU aconseja cómo actuar en los pagos a través de Bizum

Valencia, 1 de marzo de 2022. No hay duda de que las nuevas formas de compra y de pago se han instalado en nuestra sociedad, especialmente a partir de la pandemia de 2020. Las compras a través de internet y los diferentes medios de pago que se ofrecen desde ellas, a través de pasarelas de pago y proveedores de servicios de pago, han crecido en los últimos dos años, dando paso, en consecuencia, a un crecimiento en las consultas y quejas de los usuarios en este ámbito. Aunque no es uno de los sectores más problemáticos, desde AVACU hemos percibido un **incremento en este sector** con respecto a años anteriores. Cada vez son más los consumidores que optan por las compras online; además, el sector ha sufrido un importante auge, debido al estado de alarma que provocó el cierre de comercios y limitaciones horarias para poder realizar las compras de manera presencial. Tras ello, son muchos los consumidores que se han habituado a este medio de compra y lo han seguido manteniendo. En este punto cabe destacar el importante crecimiento que ha experimentado el servicio de *Bizum* para pagos, principalmente entre particulares, pero también al realizar sus compras en algunos establecimientos y en la contratación de algunos servicios.

Según datos de la propia compañía, hoy en día cuentan con más de 19 millones de usuarios activos. Desde que se creara en 2016, *Bizum* ha ido incrementando el número de personas que lo utilizan habitualmente como método de pago, "universal, integral e inmediato". Sin embargo, desde AVACU hemos observado que, en los últimos tiempos, debido fundamentalmente al incremento de usuarios de la aplicación, también se ha incrementado el número de consultas y quejas relativas a intentos de fraude y otros problemas. Por ello, queremos insistir en algunos aspectos que debemos tener en cuenta a la hora de utilizar este servicio:

- **Si has realizado una venta entre particulares y van a enviarte el dinero a través de Bizum**, tú no tienes que realizar ninguna acción. Tu entidad bancaria te notificará mediante mensaje la recepción del dinero. Uno de los problemas que se dan en este sentido es que el usuario que vende un producto recibe un mensaje del supuesto comprador solicitándole el envío de dinero. El vendedor, sin darse cuenta, acepta esa solicitud pensando que está aceptando el pago, cuando en realidad lo que está haciendo es pagar a ese supuesto comprador. Por ello, si recibes una solicitud de envío de dinero de la que no tienes conocimiento y no sabes la procedencia, no la aceptes.

- **Si eres tú quien va a enviar dinero**, revisa bien los datos del destinatario y la cantidad a enviar. Asegúrate de realizar correctamente la operación. Muchas veces los problemas vienen dados por falta de conocimiento o por despistes, que aprovechan los estafadores. Además, accede a través de la aplicación de tu entidad bancaria, nunca mediante enlaces que puedas haber recibido, especialmente si son de desconocidos o "supuestas" administraciones públicas y otras entidades.

- **Si vas a realizar una compra-venta entre particulares**, es importante recordar que los productos excesivamente baratos o con precio de venta muy inferior al precio de mercado pueden suponer una estafa. Desconfía de ellos.
- **Si te has equivocado al enviar un Bizum**, lo primero que puedes probar a hacer es solicitar la devolución del dinero al contacto al que se lo hayas enviado. Además, puedes contactar con tu entidad bancaria para ver qué posibilidades nos pueden ofrecer, pero como suelen tratarse de transferencias inmediatas, la cancelación será bastante complicada.
- **Si quieres devolver un producto que has comprado en una tienda y has pagado a través de Bizum**, recuerda que la devolución de un producto es una política comercial de cada establecimiento, por eso te aconsejamos que te informes previamente a la compra de esta posibilidad y la forma de realizarla.

Desde AVACU, además, queremos recordar la importancia de instalar en nuestro móvil un antivirus y mantener el sistema actualizado, así como evitar las redes públicas y abiertas de wifi y siempre cerrar la aplicación de nuestro banco o plataforma después de su uso.

Si has sido víctima de una estafa a través de *Bizum*, debes interponer la correspondiente denuncia ante las fuerzas de seguridad y contactar con tu banco para tomar las medidas necesarias. Ante cualquier duda, puedes acudir a AVACU a través de nuestro correo electrónico avacu@avacu.es o en los teléfonos 96 351 66 44 y 96 352 68 65.