

ALERTA DE FRAUDE

¿Fuiste víctima de una cuenta falsa o estafa en nombre de nuestro concesionario?



GUÍA DE ACCIÓN PARA CLIENTES AFECTADOS POR FRAUDE

1. ¿QUÉ ESTÁ OCURRIENDO?

Hemos detectado que personas inescrupulosas están creando **cuentas falsas** en Google, Facebook, Instagram y WhatsApp haciéndose pasar por nuestro concesionario Toyota. Estas cuentas engañan a clientes solicitando pagos anticipados por servicios que **NUNCA** cobramos de esa forma.

EN VEHICALDAS TOYOTA NUNCA:

- Solicitamos pagos anticipados para separar vehículos nuevos o usados.
- Cobramos por adelantado para agendar citas de taller o servicios técnicos.
- Pemos pagos previos por repuestos o accesorios a través de redes sociales o WhatsApp.
- Gestionamos pólizas o seguros a través de cuentas personales en redes sociales.
- Ofrecemos descuentos o precios especiales por canales no oficiales.



2. SEÑALES DE QUE FUISTE VÍCTIMA DE FRAUDE

Identifica si alguna de estas situaciones aplica a tu caso:



SEÑAL DE ALERTA

Realizaste un pago por redes sociales o WhatsApp a nombre del concesionario.

Te ofrecieron un precio inusualmente bajo o un descuento especial.

Te pidieron transferir dinero a una cuenta bancaria antes de visitar el concesionario.

La cuenta tenía un nombre similar al nuestro pero con variaciones (números, tildes, guiones).

No puedes verificar la cuenta o ya fue eliminada después del pago.



¿QUÉ SIGNIFICA?

La cuenta que te contactó probablemente era falsa.

Las ofertas no autorizadas son señal común de fraude.

Nunca realizamos cobros previos a la visita.

Las cuentas falsas imitan nombres oficiales con pequeñas diferencias.

Las cuentas fraudulentas desaparecen una vez cobrado el dinero.

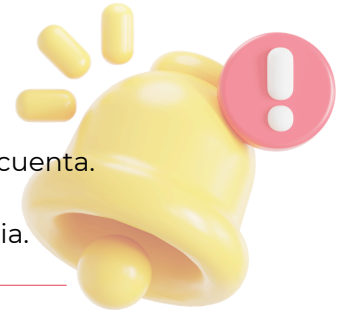
3. ¿QUÉ DEBES HACER INMEDIATAMENTE?

Sigue estos pasos en orden. Actuar rápido puede ayudarte a recuperar tu dinero:

1

NO REALICES MÁS PAGOS

- Para de inmediato cualquier transacción pendiente con esa cuenta.
- Bloquea el número o la cuenta que te contactó.
- No borres los mensajes ni las conversaciones. Son tu evidencia.



2

REUNE TODAS LAS EVIDENCIAS

- Toma capturas de pantalla de todas las conversaciones.
- Guarda los comprobantes de transferencia o pago.
- Anota el nombre, número de teléfono o usuario de la cuenta falsa.
- Registra la fecha, hora y plataforma donde ocurrió el contacto.
- Guarda el número de cuenta bancaria a la que realizaste el pago.

3

COMUNÍCATE CON NOSOTROS

- Llámanos al número oficial del concesionario: **(606) 884 6666**
- Visítanos directamente en nuestra sede: **Carrera 23 # 34-37**
- Escríbenos al WhatsApp oficial verificado: **317 239 4563**
- Un asesor te orientará y registrará tu caso de forma inmediata.
- No compartas tus datos con cuentas distintas a los canales oficiales.

4

CONTACTA A TU BANCO

- Llama de inmediato a la línea de atención al cliente de tu banco.
- Reporta la transacción como 'pago fraudulento' o 'transferencia no autorizada'.
- Solicita el proceso de reversa o bloqueo de la cuenta destino.
- Entrega al banco las capturas y el comprobante de pago como evidencia.
- Mientras más rápido actúes, mayor es la posibilidad de recuperar el dinero.

5

INTERPON TU DENUNCIA FORMAL

- Dirígete a la Policía Nacional, la Fiscalía o el Centro Cibernético Policial.
- Lleva impresas o en tu celular todas las evidencias que recopilaste.
- Guarda el número de radicado de tu denuncia para seguimiento.
- Puedes denunciar también en la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

4. NUESTROS CANALES OFICIALES VERIFICADOS

Solo interactúa con estos canales. Verifica siempre que sean los datos oficiales antes de realizar cualquier pago:

 (606) 884 6666 ext. 123	 www.vehicaldas.com.co	 Carrera 23 # 34-37
 (317) 259 4563	 @vehicaldas	 @vehicaldas_toyota

5. ¿DÓNDE PUEDES PONER TU DENUNCIA?

Puedes denunciar el fraude ante cualquiera de estas entidades. Te recomendamos hacerlo ante todas si es posible:

Entidad	¿Qué puedes denunciar?	Contacto
Policía Nacional / SIJIN	Estafa y suplantación de identidad empresarial	Tel: 123 / CAI más cercano
Fiscalía General de la Nación	Delito informático (Art. 269 CP) y estafa (Art. 246 CP)	www.fiscalia.gov.co
Centro Cibernético Policial	Cuentas falsas, fraude digital, suplantación en internet	caivirtual.policia.gov.co
Superint. de Industria y Comercio (SIC)	Competencia desleal y protección al consumidor	www.sic.gov.co
Tu banco o entidad financiera	Reversa de transacción fraudulenta, bloqueo de cuenta	Línea de atención de tu banco

6. DOCUMENTOS Y EVIDENCIAS QUE NECESITAS

Para que tu denuncia sea efectiva, reúne la siguiente información antes de ir a las autoridades o a tu banco:

LISTA DE EVIDENCIAS RECOMENDADAS:

- Capturas de pantalla de todas las conversaciones con la cuenta falsa.
- Comprobante(s) de pago o transferencia realizada.
- Nombre de usuario, número de teléfono o perfil de la cuenta que te contactó.
- Número de cuenta bancaria o datos del destinatario del pago.
- Fecha y hora en que ocurrió el contacto y el pago.
- Plataforma donde ocurrió la conversación (WhatsApp, Facebook, Instagram, etc.).
- Cualquier enlace, imagen o publicación relacionada con la oferta fraudulenta.

7. CÓMO REPORTAR LA CUENTA FALSA EN CADA PLATAFORMA

Además de tu denuncia ante las autoridades, ayúdanos a eliminar las cuentas falsas reportándolas directamente en cada plataforma:



GOOGLE MY BUSINESS

Busca el perfil falso → 'Sugerir una edición' → 'Reportar un problema' → 'Este lugar no existe o está duplicado'.



FACEBOOK

Abre el perfil falso → toca los tres puntos '...' → 'Reportar' → 'Hacerse pasar por alguien'.



INSTAGRAM

Abre el perfil → toca los tres puntos '...' → 'Reportar' → 'Es una cuenta falsa'.



WHATSAPP

Abre el chat → toca el nombre → 'Reportar' → Confirma el reporte al número falso.



MERCADO LIBRE / OLX

Busca el anuncio → usa el botón 'Reportar anuncio' → adjunta capturas como evidencia.

PREGUNTAS FRECUENTES

¿El concesionario me va a devolver el dinero?

Entendemos tu preocupación. El concesionario no es responsable directo de los actos de terceros que usan nuestro nombre. Sin embargo, te acompañamos en el proceso: registramos tu caso, te orientamos en la denuncia y colaboramos con las autoridades en la investigación.

¿Puedo recuperar mi dinero?

Sí, es posible si actúas rápido. Contacta a tu banco inmediatamente para solicitar la reversa de la transacción. Las autoridades también pueden apoyar en la recuperación si se identifica al responsable.

¿Cómo sé si una cuenta de WhatsApp o redes sociales es oficial?

Nuestras cuentas oficiales están verificadas y los datos siempre están publicados en nuestro sitio web y en la puerta de nuestro concesionario. Ante cualquier duda, llámanos al número oficial antes de realizar cualquier pago.

¿Debo ir personalmente a poner la denuncia?

Puedes hacer la denuncia en línea en la Fiscalía (www.fiscalia.gov.co) o en el Centro Cibernético Policial (caivirtual.policia.gov.co). Para mayor agilidad, también puedes ir personalmente al CAI más cercano.

¿Qué hago si ya eliminé las conversaciones?

No te preocupes. Aún puedes denunciar con el comprobante de pago. Intenta recuperar las capturas a través de las opciones de respaldo de tu celular (Google Drive, iCloud). El banco también tiene registros de la transacción.



Estamos de tu lado. Denúncialo.

Tu seguridad es nuestra prioridad. Si tienes dudas sobre cualquier comunicación que hayas recibido en nombre de Vehicaldas Toyota, contáctanos antes de realizar cualquier pago.