

# GUÍA 指南



西班牙商业联合会

## COMERCIO SEGURO 商业贸易 安全



**POLICIA**   
NACIONAL



# Índice 目录

|   |    |
|---|----|
| 1. Presentación/简介.....   | 4  |
| 2. Medidas de seguridad/安全措施.....   | 6  |
| 2.1. En el establecimiento comercial.....   | 7  |
| 商店安全措施  |    |
| 2.2. En la distribución de productos .....  | 11 |
| 产品分销安全措施  |    |
| 2.3. En los productos comercializados.....  | 13 |
| 商业产品安全措施  |    |
| 2.4. Organizativas.....   | 14 |
| 组织安全措施  |    |
| 2.5. De prevención.....   | 15 |
| 预防措施  |    |
| 2.6. En la gestión de fondos y sistemas de pago.....                              | 17 |
| 资金和支付系统管理的安全措施  |    |
| 2.7. En el comercio electrónico.....  | 21 |
| 电子商务安全措施  |    |
| 2.8. Frente a falsificaciones y<br>competencia desleal .....                      | 23 |
| 防止假冒和不正当竞争的安全措施   |    |
| 3. Actuación ante una situación que no ofrezca<br>garantías/在没有足够保障的情况下应如何行动..... | 26 |
| 4. Formas delictivas más comunes/最常见的犯罪行为.....                                    | 28 |
| 5. Actuación ante hechos delictivos/如何面对犯罪行.....                                  | 35 |
| 6. Formalización de las denuncias/报警备案.....                                       | 36 |



## 1 Presentación

### 简介

El comercio es un sector estratégico para la economía en España y constituye un elemento clave en el desarrollo y cohesión social de nuestros pueblos y ciudades, actuando como vertebrador y dinamizador de la actividad social, económica y cultural en nuestro país.

商业贸易是西班牙经济发展的战略要点，是促进我国社会发展与和谐的关键要素，同时也是西班牙社会、经济和文化活动的支柱和推动力。

Este extremo ha quedado patente durante la pandemia que hemos sufrido en la que este sector ha demostrado su profesionalidad, garantizando el abastecimiento de productos y su responsabilidad a la hora de poner todos los medios para preservar la salud de sus trabajadores y de los consumidores.

在如今的疫情期间，商业贸易的重要性更为突出。商业人士不遗余力地展现出其专业素质，在员工和消费者健康维护方面实施了一切相关保护措施，同时保证了商品的供应。

Se trata, pues, de un sector clave pero altamente vulnerable por su estructura y alto nivel de exposición, para ello la participación ciudadana constituye una pieza fundamental en la tarea de prevención policial, haciendo coparticipe en ella al ciudadano, en general, y al comerciante, en particular, a través de programas y planes específicos.

由此可见，商业贸易是至关重要的存在，但其结构模式本身却伴随着高风险并十分脆弱。因此，通过特定计划和项目使公民与商户参与到警方实施的预防保护工作之中尤为关键。

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

警察总局于 2013 年 7 月启动的《安全商业计划》旨在通过公共机构和私人机构的相互合作完善西班牙商业贸易安全性。与此同时，商务大臣通过贸易政策总局实施了相关政策，以支持并提高西班牙零售贸易的竞争力。

Uno de sus principales ejes incluye precisamente medidas de capacitación, formación e información dirigidas a mejorar las condiciones de seguridad de los establecimientos y de los servicios que proporcionan, ofreciendo asimismo herramientas digitales para la gestión de la ciberseguridad que incluyen aspectos como medios de pago antifraude, suplantación de identidades, encriptación, etc.

上述计划的其中一项重点便是资格能力培训、教育以及信息方面的相关措施，旨在提高商店和服务的安全性能，同时提供用于网络安全管理的数字工具，包括预防欺诈支付、避免身份盗窃、信息加密等。

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

为西班牙商业贸易和商店安全提供保障对于我国开展贸易业务具有重大意义。

Xiana Margarita Méndez Bértolo  
西班牙商务大臣

Francisco Pardo Piqueras  
警署总长

Pedro Campo Iglesias  
西班牙商业联合会会长

## 2 Medidas de seguridad

### 安全措施

Existen diversos sistemas y medidas de seguridad, destinados a la protección de personas y bienes, de los que puede dotarse cada establecimiento en función de los fines de prevención o protección pretendidos.

每家商店都可以根据所需预防和保护的目標选择实施《安全商业计划》中规定的各项人员和财产保护及安全系统和措施。

Es imprescindible que las medidas incorporadas al establecimiento, ya sean de seguridad física, electrónica, informática, organizativa o, incluso, de seguridad personal, tienen que ser prestadas por empresas de seguridad debidamente habilitadas, responsables de la correcta instalación, mantenimiento y funcionamiento de las mismas. Los profesionales de la seguridad privada, únicos con capacidad de actuación material en este ámbito, son quienes mejor pueden asesorar de las necesidades reales para cada establecimiento, aportando la garantía y seguridad necesarias tanto al comerciante como a su establecimiento.

需要注意的是，每家商店所采用的措施，无论是实体安全、电子安全、信息安全、组织安全或是人身安全措施，都应由经过授权的安全公司提供。授权公司负责设施的正确安装、维护和操作。私人安保专业人员是唯一能够在安保方面提供实际服务的人员。私人安保专业人员可以根据每家商店的实际需求提供最佳建议，从而为经商者及其公司和店面提供最合适的安全和保障。

No obstante, y como recomendaciones que ayuden a mejorar la seguridad de su establecimiento y, finalmente, a facilitar las labores de prevención y posteriores tareas de investigación de delitos, se sugieren las siguientes:

为了有效提高商店安全性和方便开展预防工作及后续的犯罪调查任务，我们的建议如下：

## 2.1 Medidas de seguridad en el establecimiento comercial

### 商店安全措施



Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones generales:

综合性建议如下:

- No confiar en «expertos» que carecen del aval de Policía Nacional. La principal garantía de seguridad que se puede adoptar para la protección de su establecimiento, es recurrir a empresas y personal de seguridad privada debidamente habilitados por Policía Nacional.

切勿轻信任何未取得国家警察授权认可的所谓专家。由国家警察正式授权的公司和私人安保人员方可为您的企业提供最可信的安全保障。

- Incorporar a su local las medidas de seguridad incluidas en aquellos proyectos que hayan sido diseñados únicamente por los profesionales habilitados

您在店面所采取的安全措施应由授权专业人员制定。

- Tener en cuenta que su comercio podrá contar en el espacio interior y exterior, con medidas de seguridad adecuadas y respetuosas con la Ley de Seguridad Privada y con la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal. La empresa habilitada instaladora le dará las indicaciones para el uso correcto de los sistemas instalados.

鉴于您的企业可能设在室内或室外，您可以采取《私人安全法》和《个人数据保护法》规定的相关安全措施。授权安装公司将会为您提供安全系统的正确使用说明。

- Nunca facilitar sus claves. Una de la vías de acceso a su establecimiento para los delincuentes será tratar de averiguar los códigos de desbloqueo de las diferentes medidas interpuestas.

切勿透漏您的任何密码。犯罪分子侵入企业的非法手段之一就是破解各项安全措施的解锁密码。

- Recordar que, si se instala un sistema de alarma conectado o de videovigilancia, solamente se ajustará a la Ley si es controlado y revisado por empresas y personal habilitados por la Policía Nacional.

请注意，如果您安装了在线报警或视频监控系统，必须由国家警察授权的公司和人员控制和检查方可被认定为合法。



- Avisar inmediatamente a la Policía y seguir sus indicaciones si advierte manipulaciones en las medidas dispuestas (cámaras, cerraduras, etc.).

如果您发现安全设备（摄像头、门锁等）被人为干扰，请立即通知警方并遵循其指示行事。

- Conservar toda la información con la que cuente (imágenes grabadas, números de tarjeta, etc.), avisar inmediatamente a la Policía y seguir sus indicaciones, en caso de que ocurra un hecho denunciante.

如发生违法事件，请保留所有相关信息（录制的图像、卡号等），立即通知警方并遵循其指示行事。

- Confiar en la profesionalidad del personal de seguridad privada -en caso de contar con dicho servicio- porque está avalada por la Policía Nacional mediante las habilitaciones correspondientes

请相信私人安保人员的专业技能（如果您签约了相关安保服务），因为私人安保人员具备国家警察的相应授权认可。



**⚠ Y de forma más específica, siga las siguientes recomendaciones:**

**请参阅以下具体建议:**

- Instalar medidas específicas preventivas, si su establecimiento es susceptible de sufrir «alunizajes», como bolardos, maceteros grandes, muros medianeros reforzados, cristal de seguridad, instalación de verjas metálicas por el interior del escaparate, etc.

如果您的店面可能遭受暴力入侵，请安装特定的预防措施，例如系缆柱、大花盆、加固的隔断墙、安全玻璃，或在商店橱窗内安装金属栅栏等。

- Los «sistemas emisores de humos» impiden con su activación la visibilidad dentro del establecimiento, por lo que constituyen un importante elemento disuasorio.

可通过安装“烟雾排放系统”防止曝光企业内部的可见度，对潜在盗窃风险构成威慑。

- Instalar puertas de seguridad en accesos peatonales. En el resto de accesos (ventana, respiraderos, tragaluces, patios inferiores, etc.), se recomienda instalar rejas y/o persianas de seguridad.

在行人入口处安装安全门。建议在其余入口（窗户、通风口、天窗，室内露台等）安装安全栏和/或百叶窗。

- Instalar en la medida de lo posible, cerraduras, escudos protectores y bombines de seguridad certificados.

尽可能安装经认证的门锁、防护罩和安全锁心。

- Instalar un sistema de grabación de imágenes acorde a las dimensiones del establecimiento. Se recomienda la grabación de las imágenes en un disco duro instalado dentro de una caja o armario de seguridad, y cuya capacidad permita conservarlas durante un plazo de 30 días.

根据店面的规模安装图像记录系统。建议将图像保存在保险箱或机柜中的硬盘上，并确保其存储空间能够保存 30 天的记录。



- Mejorar la calidad, mantenimiento y ubicación de cámaras de CCTV (resolución, enfoque, vías de acceso y zona caja), evitando planos cenitales, contraluces y zonas de poca visibilidad o cuya visión se dificulte por carteles de publicidad, impidiendo la plena identificación de los/as autores/as.

改善闭路电视摄像头的质量、维护和位置（分辨率、调整焦距、放置入口和收银台）。应避免天顶视角、背光和能见度低或广告标志妨碍视线的区域，因为上述情况可能导致无法完全识别当事人。

- Confeccionar un listado de la marca, modelo y número de serie de las máquinas expendedoras de tabaco, recreativas o de cualquier otro tipo, al objeto de aportarlos en las denuncias en caso de sustracción.

制定一份清单，列出烟草、休闲类或任何其他类型的自动售货机的品牌、型号和序列号，以便在发生盗窃时提供起诉证据。

## 2.2 Medidas de seguridad en la distribución de productos

### 产品分销安全措施

Como es conocido, las medidas de seguridad destinadas a la protección de personas y bienes también pueden incorporarse a los instrumentos de distribución e, incluso, a las propias mercancías.

众所周知，适用于人员和产品的安全措施也可以用于分销和货物的保护。

El ataque a los productos de comercio fuera de lugares cerrados (establecimientos o depósitos de mercancías) suele llevarse a cabo con la sustracción de los mismos a lo largo del itinerario, basándose las modalidades delictivas fundamentalmente:

在封闭场所（商业场所或商品仓库）之外对商业产品进行攻击的犯罪行为通常发生在产品分销的过程中。

- En paradas de larga duración, generalmente motivadas por el obligado descanso de los transportistas.
- 在运输人员必要的长时间休息期间。
- Durante el trayecto en marcha, por los conocidos «surferos» o delincuentes que abordan los camiones vulnerando la caja durante la marcha.

犯罪分子在车辆行驶期间强行破坏车厢。





Para paliar este tipo de hechos delictivos se recomienda:

为避免上述犯罪行为，我们建议：

- Disponer de medidas seguridad que permitan ubicar tanto el medio de transporte como la carga. Si la mercancía es muy valiosa, utilizar empresas de seguridad privada debidamente habilitadas para el transporte de dichos

采取可以同时定位运输工具和货物的安全措施。如果商品价值很高，请雇用经正式授权私人安保公司运输货物。

- Mantener una discreción absoluta respecto de la cuantía y valor de los pedidos que realice, de su origen o de la empresa que los transporta.

对于您下达订单的数量、价值、来源和运输公司的信息应保持绝对保密。

- Recordar que, el momento de la descarga es uno de los momentos más vulnerables, por su exposición pública. En la medida de lo posible, ocultar la misma a miradas indiscretas.

请记住，卸货期间是最危险的时刻，因为货物会暴露在公众视野中。为避免有心人的窥探，应尽量遮挡货物。

- Modificar las rutas y las rutinas -si es transportista-, y en lo posible, no dar a conocer el contenido de su carga.

更改路线和一贯的日常习惯（如果您是运输司机），并且在可能的情况下，不泄露任何关于货物的信息。

- Comunicar inmediatamente a Policía Nacional y siga sus instrucciones, en caso de observar algo anómalo.

如果发现异常情况，请立即与国家警察沟通并遵照其指示行事。

## 2.3 Medidas de seguridad en los productos comercializados

### 商业产品安全措施



En relación con los productos o mercancías del establecimiento, se debería tener en cuenta que es recomendable:

关于店面商品和货物应考虑以下建议：

- Instalar sistemas de protección mecánicos o electrónicos en los artículos que están en venta.

为商品安装机械或电子保护系统。

- Exhibir los objetos pequeños, pero de valor económico elevado, dentro de escaparates o vitrinas cerradas con llave, que debe estar en todo momento en posesión del personal del establecimiento. En caso de tener objetos expuestos en funcionamiento, por ejemplo, ordenadores portátiles o teléfonos móviles, se deberán utilizar elementos de sujeción a elementos fijos con un cable de acero o similar a la mesa o expositor.

高价值小物件应放在上锁的展示柜或橱窗内，开锁钥匙必须时刻由店内人员负责保管。如果商品具有实际操作功能，如笔记本电脑或手机，则应使用固定组件及钢链等类似措施固定在桌子或展示柜上。

- Evitar concentrar objetos de gran valor en una misma zona y mantenerlos fuera del alcance del público. Tampoco situarlos cerca de los accesos al establecimiento.

避免将高价值商品集中在同一区域，并将其放在公众不可触及的位置。同时请勿将物品放置在商场/店铺入口附近。

- Encontrar un equilibrio entre las estrategias de mercadotecnia y de seguridad, a la hora de distribuir los artículos en su establecimiento.

在店内分布和摆放商品时，要在营销策略和安全策略之间取得平衡。

- Elaborar periódicamente un inventario de la mercancía existente para detectar posibles hurtos.

定期制定现有商品清单，及时发现可能存在的盗窃行为。

## 2. 4 Medidas de seguridad organizativas

### 组织安全措施



Si su empresa no tiene un departamento de seguridad o no se plantea tenerlo, las medidas a tener en cuenta son:

如果您的公司未设立或并不考虑设立安全部门，则应考虑实施以下措施：

- Implantar normas y procedimientos que permitan minimizar los riesgos de pérdida desconocida.

实行适当的标准和程序以最大程度减少未知损失的风险。

- Establecer un adecuado nivel de comunicación y formación con los empleados, informando a estos sobre las normas de seguridad y los procedimientos de control de sus actividades de caja, en los almacenes, con los proveedores, etc.

与员工建立适当的沟通并进行相关培训，告知与收银台、仓库、供应商等相关事宜的安全规定和控制程序。



- Identificar claramente si las pérdidas detectadas se deben a errores de gestión antes de sospechas de hurto interno o externo.

在怀疑是否发生内部或外部盗窃之前，请确认所出现的损失是否因管理失误造成。



## 2.5 Medidas de prevención 预防措施

 Las medidas a tener en cuenta son:

应考虑措施包括：

- Observar si hay personas que permanecen en actitud vigilante o que tomen nota de sus movimientos, así como que entren en su comercio curioseando, haciendo preguntas y con pocas intenciones de comprar.

观察是否有人持续监视或窥探以及是否有人进入您的商店观看、提问，但却没有任何购买意向。

- Desconfiar de las personas que entren en el establecimiento con un caso de moto puesto, ya que se trata de una práctica habitual para cometer robos en establecimientos comerciales de áreas metropolitanas.

请对戴着摩托车头盔进入商店的人保持警惕，这是在大城市商业场所实施抢劫的常见做法。



- Mantenerse alerta cuando entren en el establecimiento grupos numerosos, ya que pueden actuar de forma coordinada para cometer delitos. Igualmente, prestar especial atención cuando el establecimiento se encuentre lleno de clientes, ya que los delincuentes aprovechan esta situación para cometer hurtos.

大规模团队进入商店时需保持警惕，他们可能是协同作案者。同样，当商店里到处都是顾客时也应特别注意，作案者会利用这种情况实施盗窃。

- No acumular dinero en las cajas registradoras. Fijar una cantidad e ir retirando el exceso, reservando lo necesario para garantizar el cambio.

请勿在收银机中累积钱款。收银机中存放足够找零的金额即可，多余部分应及时拿出并妥善保管。

- Depositar el dinero en un lugar seguro (caja fuera o similar), igual que los objetos de valor.

钱款和贵重物品都应存放在安全的地方（保险箱或类似的安全保管设备）。

- Cerrar la puerta de acceso al establecimiento antes de hacer caja, realizando esta acción en diferentes horas de manera aleatoria (antes del cierre del establecimiento), acompañado por alguien -si es posible- y donde el público no pueda verlo,



在清点收银机之前应关闭商店出入口，并随机更改清点时间（在关闭商店之前）。可以的话，请在他人陪同下在公众看不到的地方进行。

- Mantener especial atención a los productos que tengan mayor valor y sean de fácil reventa, sobre todo en las temporadas en las que se dispara el consumo.

应特别注意价值较高且容易转售的产品，尤其是在销售旺季。

- Asegurarse de que no ha quedado nadie ajeno al establecimiento en su interior (lavabos, almacén, oficina, etc.)

确保营业时间以外，在营业场所内（卫生间、仓库、办公室等）没有任何不属于本店的闲杂人等。

- Advertir a los comerciantes de los alrededores, asociaciones y gremios profesionales sobre «modus operandi», características de autores, etc., para que estén precavidos. De esta manera se podrán evitar hechos ilícitos similares en otros


及时向周围的商户、专业协会和行会协会告知犯罪作案手法，包括作案者的特征等，以提高相关人员的警戒，避免在其他店面中发生类似的非法行为。

- Priorizar el uso de medios de pago electrónico para evitar acumular grandes cantidades de dinero en la caja.

优先使用电子支付方式，避免在收银机上储存大量资金。

## 2.6 Medidas de seguridad en la gestión de fondos y sistemas de pago

### 资金和支付系统管理的安全措施

 Si su empresa no tiene un departamento de seguridad o no se plantea tenerlo, las medidas a tener en cuenta son:

如果您的公司未设立或并不考虑设立安全部门，则应考虑实施以下措施：

- Mantener actualizados los Terminales Punto de Venta (TPV) para que la información que se incluya en la transacción comercial sea segura.

银行刷卡机（TPV）应时刻保持最新状态，确保商业交易中的信息安全。

- Recordar que existen herramientas (software, etc.) y aplicaciones para el TPV, web, smartphone, etc., que pueden detectar patrones de compra inusuales.

需要时，可使用专为 TPV、网站、智能手机等设计的工具（软件等）和应用程序，利用它们检测并发现异常购买行为。

- Asegurarse de que los medios y las pasarelas de pago se contraten con entidades y empresas bancarias reconocidas.

请确保与可提供足够保障的银行机构或企业签约付款方式和渠道。

- Recordar que las tarjetas son de uso personal e intransferible.
- 请记住，银行卡仅供个人使用且不可转让。
- Sospechar de las personas que intenten ocultar su imagen, ya que podrían tratar de evitar su identificación. Conocer a los clientes es una forma de protección contra el fraude.
- 请警惕试图隐藏面貌的人，因为他们可能想要避免暴露身份。了解客户是防止欺诈的有效方法。
- Desconfiar de las compras compulsivas o muy abundantes donde solo prima el valor de los objetos.
- 请注意仅关注产品的高价值而出现的冲动购买或超大量购买。
- No efectuar la operación si duda de la legalidad. Si es posible, avisar discretamente a la Policía Nacional o a su servicio de seguridad, evitándose en todo momento la confrontación con la persona.

如果您怀疑某项买卖存在违法可能，切勿执行。可以的话，请采用隐秘的方式通知国家警察或其安全部门，尽可能避免与对方发生直接冲突。





**En cuanto al dinero en efectivo, las medidas a tener en cuenta son las siguientes:**

**在现金方面，应考虑以下措施：**

- En relación a los BILLETES, es recomendable disponer de detectores de billetes falsos y/o de otros medios o dispositivos similares.

建议使用假钞鉴定设备和/或其他手段或类似设备来鉴定纸钞真伪。

- En relación con las MONEDAS, comprobar que se tratan de monedas de curso legal ya que existen monedas de otros países con una apariencia muy similar a los euros.

请检查确认您收到的硬币是否为真币，因为可能存在来自其他国家的外观与欧元非常相似的硬币。



**A la hora de realizar el ingreso en efectivo en el banco o caja, tenga en cuenta lo siguiente:**

**将现金存入银行时请注意以下几点：**

- Escoge una oficina bancaria próxima al establecimiento.

选择一家靠近营业场所的银行。

- Evitar llevar mucho dinero en una única entrega a las entidades bancarias, es preferible efectuar varios ingresos para evitar llevar la totalidad de la recaudación.

避免一次性携带大量钱款到银行。应选择分批存入，而非一次性全部存入。

- No realizarlos siempre el mismo día ni a la misma hora, evitando así rutinas e impidiendo que los delincuentes dispongan de pautas que les faciliten cometer el delito.

避免总是在同一天或同一时间段前往银行存款以防止犯罪分子摸清规律，使其有机可乘。

- Repartir el dinero en varios lugares de sus ropas o pertenencias. Para evitar tirones, no llevar el dinero en bolsas de mano o bandoleras colgadas del hombro, sino en bolsillos interiores de la ropa.

把钱分散在衣服或携带物品的各个地方。请勿将钱放在手提包或挂肩背包中，而是放在衣服内袋以避免遭受暴力拉扯抢劫。

- Evitar durante el trayecto, hablar con personas desconocidas y mantenerse atento a la presencia de personas con actitud vigilante que le observen.

在路途上避免与陌生人交谈，并警惕周围盯着您看的人。

- Recordar que, en función de la cantidad, el transporte de fondos es una actividad reservada a las empresas de seguridad privada habilitadas para ello.

请记住，超过一定数量的金额运输必须委托私人安保公司执行。

## ¿QUÉ HACER SI SOSPECHA QUE EL BILLETE ES FALSO?

### 如果怀疑是假钞应该怎么办？

- No aceptarlo, retenerlo y avisar a la Policía o a su servicio de seguridad. Eludir, en cualquier caso, el enfrentamiento con la persona, evitando riesgos, discusiones cuando le informe de que el billete podría ser falso y pudiera haber sido víctima de una estafa.
- 不接收，将其扣留并通知警方或其安全部门。在任何情况下都应避免与当事人发生冲突，在告知当事人使用的可能是假钞时应尽量避免争执，因其也可能是收到假钞的受害者。
- No oponerse, si la persona quiere irse del establecimiento sin esperar la llegada de la Policía. En ese caso, fijarse en los rasgos característicos, ropa y detalles de las personas (descripción física, tatuajes, cicatrices, etc.) y/o vehículos, para facilitarlos posteriormente a la Policía.
- 如果当事人想在警察到来前离开店面，请不要反对。与此同时，留意该人士的特征、衣着和其他细节（外貌特征、纹身、疤痕等）和/或车辆特征，以便之后告知警察。

## ¿QUÉ HACER CON UN BILLETE FALSO?

### 如果收到了假钞应该怎么办？

- Poner en conocimiento de la Policía Nacional mediante una denuncia, que ha recibido un billete falso y entregarlo en Comisaría.

报案告知警方您收到了假钞并将其交给警察局。

- No desprenderse del billete falso intentando pagar con él, ya que estaría incurriendo en una infracción penal.

切勿尝试花掉假钞来减少损失，这将构成刑事犯罪。

## 2.7 Medidas de seguridad en el comercio electrónico

### 电子商务安全措施

- La Policía Nacional ha elaborado -con AEPD, AECOSAN e INCIBE- una Guía de Compra Segura en Internet sobre buenas prácticas dentro del comercio electrónico, que resulta de utilidad no solo a los ciudadanos como consumidores y usuarios de los servicios de comercio online, sino también a las empresas que desarrollan su actividad en este ámbito.
- 国家警察与西班牙数据保护局 AEPD、西班牙食品安全和营养局 AECOSAN 和国家网络安全研究所 INCIBE 一同制定了关于互联网电子商务正确操作的安全购物指南，该指南不仅适用于线上消费者和用户，同时也为电商经营者提供有用信息。
- Es posible acceder a la misma a través de [www.policia.es](http://www.policia.es)

您可以进入 [www.policia.es](http://www.policia.es) 查阅该文件。

 Además, con las siguientes medidas se pretenden proteger tanto el negocio como los datos de los clientes:

关于业务和客户数据的保护措施如下：

- Mantener actualizada tanto la página web como el servidor donde se encuentra ubicada la información de la misma, con las pertinentes medidas de seguridad y establecer las mejores opciones para su web (software, contraseñas, firewall y antivirus).

时刻更新网站和信息所在服务器并采取相关安全措施，同时为您的网站实施最佳防护措施（安全软件、密码、防火墙和防病毒软件）。

- Concienciar a los empleados en ciberseguridad, a través de formación y hábitos de protección.

通过培训和养成安全保护习惯，提高员工的网络安全意识。

- Realizar regularmente actualizaciones y copias de seguridad del contenido de los servidores, para que puedan ser restaurados en caso de ser atacados.

对服务器和其服务内容进行定期更新和备份，以便在受到攻击时可将其还原。

- Contratar los medios y pasarelas de pago con entidades bancarias reconocidas.

与可信的银行机构签约支付方式和电子转账。

- Realizar el tratamiento de los datos personales de los clientes de acuerdo con la Ley Orgánica y Garantía de los Derechos Digitales y la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información (LSSI)

依据《个人数据保护和数字权利保证组织法》以及《LSSI 信息社会服务法》处理客户的个人数据。





## 2.8 Medidas de seguridad frente a las falsificaciones y competencia desleal

### 防止假冒和不正当竞争的安全措施

El fenómeno de las falsificaciones es un problema en nuestra sociedad actual que pone en peligro la salud del comercio debido a la competencia desleal. El comerciante se enfrenta a un delito contra la propiedad industrial si pone a la venta productos falsificados.

假冒伪劣产品是当今社会存在的问题之一，这构成了足以影响商业平衡性的不正当竞争。出售假冒伪劣产品将构成侵犯工业产权罪。





Las medidas a tener en cuenta son:

需考虑的措施如下:

- Exigir a su proveedor/distribuidor transparencia en la transacción comercial, solicitando siempre factura donde consten todos los datos fiscales.

要求供应商/分销商在商业交易中保证透明并提供包含全部税收信息的发票。

- Desconfiar de precios por debajo del nivel habitual de mercado, que es un claro indicador de mercancía falsificada.

对价格低于平均市场水平的产品要保持警觉，低价是假冒伪劣产品的明显特征。

- Examinar la mercancía en el momento de la entrega para evitar problemas en la reclamación por incumplimiento de contrato.

收货时应及时检查商品，以避免在发生违反合同条例的时候无法提供有力证据。

- Avisar a la Policía si se detecta una actividad irregular de comercio.

如发现异常商业活动，请通知警方。

## ¿QUÉ HACER ANTE UN PRODUCTO FALSIFICADO?

收到了假冒伪劣产品应该怎么办？

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

如果您遵循了上述建议，但仍在库存中发现假冒产品，请按照以下步骤确定假冒者和其他受影响的商家：

- Tratar de identificar el origen del producto y todos los detalles relacionados con su adquisición.

找出产品来源以及所有采购详细信息。

- No desechar el producto ni destruirlo. Denuncie el hecho a la Policía.

请勿丢弃或销毁产品，而是向警方报案。

- No tratar de venderlo en ningún caso, porque podría conllevar algún tipo de responsabilidad penal.

无论如何都不应试图出售假冒产品以降低损失，这可能构成刑事犯罪。



## 3 Actuación ante una situación que no ofrezca garantías 在没有足够保障的情况下应如何行动

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

有时候，您可能会在门店中发现某些客户正在监视着店内情况，或者显然是在观察公司员工的行动路线。如果出现上述情况，请保持警惕，可能对方正在伺机实施犯罪行为（盗窃、抢劫、欺诈等）。



**Las medidas a tener en cuenta son:**

**应考虑的措施如下：**

- Poner esta situación en conocimiento del personal de seguridad privada, en caso de contar con este servicio. Si no se dispone del mismo, ponerlo en conocimiento de la Policía.

如果设有安保服务，请将此情况告知私人安保人员。如无，请通知警方。

- No dejar sus objetos personales (bolso, móvil, etc.) al alcance del público.

请勿将您的个人物品（钱包、手机等）放在公众可触及的范围。

- Advertir con rótulos en la entrada del establecimiento, que las mercancías que salgan del mismo podrán ser comprobadas.

在店面入口处设置警告标志，明确告知，离开店面的商品将会被核查。

- Tomar medidas de autoprotección de forma rápida y discreta, ante personas con actitud que no le genere confianza, tales como cerrar la puerta principal ante un intento de acceso al establecimiento, simular que se está efectuando una llamada informando del hecho, etc.

遇到态度不明的人员，请迅速并谨慎地采取自我保护措施，比如关闭入口防止其进入或假装打电话通知警方等。



- Evitar siempre la confrontación. No enfrentarse nunca al delincuente, especialmente cuando este se encuentre armado.

始终谨记避免发生冲突。切勿与作案者对峙，尤其是作案者持有武器时。

- Recopilar y recordar el máximo de rasgos característicos, apariencia física, ropa y detalles de la persona o personas que han accedido al establecimiento para poderlos facilitar, posteriormente, a la Policía Nacional. Anotar los datos puede ser muy útil.

应搜集并记下进入门店人员的主要特征、外貌、衣着和细节等相关信息，以便之后提供给国家警察。记录数据可带来很大帮助。

- Informar siempre a la Policía de estas situaciones. De esta manera se pueden evitar muchos delitos.

发生上述情况时请务必通知警方，通过这种方式可以有效避免犯罪行为的发生。

## 4 Formas delictivas más comunes:

最常见的犯罪行为

### EL HURTO

#### 盗窃

El hurto consiste en apropiarse de una cosa mueble ajena sin el permiso de su propietario y con ánimo de lucro, sin utilizar fuerza sobre las cosas ni violencia o intimidación sobre las personas.

盗窃理解为未经他人允许而占有其私人财产以牟取利益，但不对人进行恐吓或对事物施行暴力。

 «Modus operandi» más usuales que pueden darse en su establecimiento:

店面中可能发生的最常见“作案手法”:

- **Chicle:** este tipo de hurto se da sobre todo en joyerías. El delincuente pega un chicle bajo el mostrador y cuando le muestran las piezas, hurta una y la pega en el chicle. Si el trabajador no se percata, posteriormente un cómplice recoge la pieza pegada al chicle.

**口香糖:** 此类盗窃主要发生在珠宝店。作案者将一块口香糖粘在柜台下面。当店员向他展示珠宝首饰时，作案者会用口香糖粘走首饰。如果店员没有注意到，随后另一名同伙将取走粘在口香糖上的首饰。

- **Muleta:** los delincuentes se sirven de cualquier instrumento (patiuelo, capote, etc.) para distraer al comerciante, ocultando el objeto que se quiere sustraer.

**服饰:** 作案者会使用任何类型的工具（手帕、斗篷等）分散商户的注意力，将被盗物品藏起来。

- **Bolsa con el interior recubierto de papel aluminio :** estas bolsas de fabricación casera evitan el funcionamiento de los chips de seguridad instalados en los artículos al pasar por el arco detector de la puerta del establecimiento. En algún caso se ha detectado el uso de inhibidores de frecuencia para anular los citados arcos de seguridad en los establecimientos.

**内衬为铝箔的袋子：**此类自制袋子能够使作案者在通过安全芯片检测设备时不触发警报。有时，盗窃者也会利用干扰器避免触发警报器。

- **Distracción del trabajador:** los delincuentes actúan en grupo y mientras unos distraen y engañan al vendedor, otros consuman el hurto.

**分散店员的注意力：**团伙作案。一部分人负责分散店员的注意力并欺骗店员，而另一部分人则实施盗窃。

- **Uso de ganzúas e imanes:** se usan para retirar las alarmas de las prendas.

**使用撬锁器和磁铁：**用于去除服饰上的警报器。

- **Hurto mágico:** consiste en realizar una compra de un producto de bajo coste en un establecimiento comercial utilizando billetes de alto valor. Una vez que el vendedor hace entrega del cambio es cuando el autor comienza a generar confusión, mostrando disconformidad con el cambio. Finalmente el cliente solicita la devolución del billete inicialmente entregado, pero sin devolver la totalidad del cambio dado por la víctima.

**“魔术”盗窃：**使用高面额钞票在店内购买低价产品，卖家找零后，作案者对找零提出异议，混淆视听。最后要求卖家返还之前交出的高面额钞票，但却不退还卖家找的钱。

- **Hurto con menores:** se accede al interior de un establecimiento utilizando a menores de edad. Mientras los autores mayores de edad distraen a la víctima, los menores aprovechan su menor visibilidad para acceder a zonas privadas (zona de almacén, vestuario o zona de mostrador).

**未成年人盗窃：**成年作案者携带未成年人进入店内，由成年作案者负责分散店家注意力，而未成年人作案者利用店家的疏忽进入私人区域（仓库、更衣室或柜台）。

- **Bolsilleros:** son grupos de personas habilidosas, que introducen su mano en los bolsos con el fin de apoderarse de la cartera u objetos de valor de los clientes.

**扒手:** 手法熟练的作案群体, 能够灵活地将手伸入手提袋中偷取客户的钱包或贵重物品。

- **Hurto de efectos por personas vistiendo ropa amplia:** consiste en ocultar bajo la ropa, objetos sustraídos en el interior del establecimiento.

**衣着宽松的作案者:** 将偷取的物品藏在衣服下面。

## EL ROBO

### 抢劫

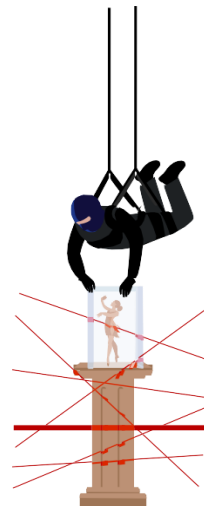
El robo consiste en apropiarse de una cosa mueble ajena con ánimo de lucro y utilizando fuerza en las cosas para acceder o abandonar el lugar en el que se encuentran, o violencia física o intimidación mediante amenaza sobre las personas, con el fin de conseguir apoderarse de un objeto que ellas poseen. La amenaza puede ser verbal o mediante el uso de armas u otros objetos peligrosos.

抢劫指占有他人的私人财产用于牟利, 并通过使用暴力进入或离开受害者所居住的地方, 或者通过威胁受害人, 进行施暴或恐吓, 以此占有受害人财产。恐吓可以是口头的, 也可以是使用武器或其他危险物品。

 **Los «modus operandi» más usuales son:**

常见作案手法包括:

- Escalamiento 破门而入。
- Rompimiento de paredes, techo, suelo o fractura de puerta o ventana.
- 破坏墙壁、天花板、地板或损坏门窗。
- Fractura de armarios, muebles u objetos cerrados y/o forzamiento de sus cerraduras.



强行破坏封闭的橱柜、家具或物品和/或强行破坏锁头。

- **Empleo de llaves falsas** 使用非法钥匙进入。
- **Inutilización de sistemas específicos de alarma o guarda para acceder al lugar donde se encuentre el objeto.**

破坏警报或安全系统以便于进入物品所在位置。

- **Visita de falsos técnicos que alegan revisión rutinaria o avería de instalaciones.** Los delincuentes estudiarán el establecimiento, alrededores y los sistemas de seguridad, para acceder en días posteriores, inutilizando los elementos de seguridad de los accesos o por el método del butrón. A veces esperan al menos 15 días (el tiempo máximo de custodia son 30 días) para cometer el robo o bien destruyen los discos de grabación para evitar su identificación.

冒充技术人员到访并声称需要进行常规检查或查看设施故障。作案者会研究场所位置、环境和安全系统，以便之后关闭入口安全警报系统或通过钻墙的方式进入。有时他们会等待至少 15 天（最长监视时间为 30 天）实施盗窃，或者销毁录像记录以防止身份暴露。

## **ESTAFAS**

### **欺诈**

La estafa es un delito consistente en provocar un perjuicio económico o patrimonial a alguien mediante engaño y con ánimo de lucro.

欺诈是以牟取利益为目的对他人经济或资产造成损害的欺骗行为。

En el marco virtual habría que tener muy presente la técnica del «phishing», que es el paso previo a la estafa en sí. Mediante esta técnica se intenta captar información personal, bancaria, etc., a través de las tecnologías de la información, para proceder a consumir un posterior delito. Las modalidades más habituales serían las realizadas mediante el envío de correos electrónicos, telefónicamente («vishing») y utilizando mensajes de texto («smishing»).

在网络环境中，应警惕“网络钓鱼”技术，这是骗局的第一步。这类诈骗手段通过信息技术获取个人和银行业务等信息，以便之后进行欺诈。最常见的方式是通过电子邮件、电话和短信实施诈骗。



Hay que mantener una actitud vigilante respecto a las estafas, rehuendo en general las ofertas de negocios fáciles.

应时刻保持警惕并对低价业务保持警觉。

## ⚠ Tipos de estafas más usuales de las que puede ser objeto:

最常见骗局类型:

- **En el pago:** el estafador compra un objeto pagando con un billete de gran valor y engaña al comerciante para quedarse con el billete y el cambio. Además hay que vigilar las monedas ya que existen monedas con apariencia similar a los euros pero que no son de curso legal ni tienen el mismo valor

**付款时:** 诈骗者使用高面额钞票购买产品并欺骗卖家收回高面额钞票和找零的钱。此外还应注意硬币, 因为有些硬币看起来与欧元相似, 但并非欧元硬币, 其价值也不同。



- **Cambio de códigos de barras:** consiste en cambiar el código de barras de artículos de precio elevado por el código de barras de artículos más baratos.

**更换条形码:** 将高价商品的条形码更换为低价商品的条形码。

- **Cajero bloqueado o manipulado («skimming»):** el estafador manipula o instala dispositivos en el cajero para obtener información sobre la información de la tarjeta y del número secreto o PIN.

**自动取款机被锁住或篡改 (“信用卡诈骗”):** 诈骗者操纵取款机或在其中安装特殊设备以获取银行卡相关信息、密码和 PIN 码。

- **Anuncios fraudulentos:** sobre subastas, ventas de segunda mano, falsas ofertas de empleo, alquileres vacacionales, etc.

**欺诈性广告:** 拍卖、二手买卖、虚假工作机会、度假租赁等。

- **Creación de páginas falsas:** simulando ser un comercio «on-line» cuando en realidad es un fraude, ya que nunca llega a entregarse el producto o servicio adquirido, dado que detrás de dicha página no existe ningún soporte comercial.

**虚假网店:** 假装提供在线业务, 实则为欺诈, 他们不会发送或提供客户所购产品或服务, 因为网页背后不存在实体业务。

- **Estafa a través de correo electrónico comprometido:** se trataría de una especie de usurpación de identidad virtual, donde los delincuentes acceden a las cuentas de correo electrónico de las víctimas, desde las cuales envían mensajes con la finalidad de obtener algún tipo de beneficio (transferencias bancarias, compra de productos, etc.).

**通过受病毒感染的电子邮件进行诈骗:** 非法盗用他人在网络上的身份, 入侵受害者的电子邮件帐户, 然后利用该电子邮件帐户发送邮件以牟取利益 (银行转帐、产品购买等)。

- **Fraude al CEO:** a través de diversas técnicas (ingeniería social, «malware», etc.), los delincuentes obtienen información sobre la actividad de la empresa y que utilizan posteriormente para obtener disposiciones patrimoniales o cualquier otro beneficio a su favor. En relación con las transferencias bancarias, suelen captar la forma en que la empresa realiza las mismas para simular, mediante correo electrónico, nuevas transacciones en su provecho. En muchas ocasiones se valen de errores tipográficos para hacer creer a la víctima que el dominio de procedencia del correo electrónico es legítimo («typosquatting»).

**CEO 诈骗法:** 作案者通过各项技术 (社会工程学、恶意软件等) 获得有关公司业务活动的信息, 并使用这些信息来获取资产的处理或有利于他们的任何其他利益。关于银行转账, 他们通常会记录公司进行交易的方式, 并通过电子邮件模拟新交易牟取利益。在诸多情况下, 他们会利用拼写错误使受害人相信电子邮件的来源域是合法的 (“误植域名”)。

- **«Sim-swapping»:** duplicación de la tarjeta SIM para el acceso fraudulento a la banca «on-line». Suelen comenzar con un «phishing» en el que tratan de captar las claves de acceso a la cuenta electrónica para posteriormente, suplantando la identidad de la víctima, solicitar una duplicación de la tarjeta SIM. De esta forma, los mensajes de seguridad bancarios son remitidos a los delincuentes, permitiéndoles operar a través de sus teléfonos móviles.

**“SIM 交换”诈骗：**复制 SIM 卡并欺诈性地访问在线银行。作案者通常先利用“网络钓鱼”尝试获取电子帐户的访问代码，然后冒充受害人身份要求复制 SIM 卡。通过这种方式，银行安全信息将会转发给作案者，他们便可通过手机进行操作。



## 5 Actuación ante hechos delictivos

### 如何面对犯罪行为

Si tiene conocimiento o ha sido víctima de la comisión de un delito, avise inmediatamente a la Policía Nacional llamando a los Centros Inteligentes de Mando, Coordinación y Control (CIMACC) - Sala 091 y espere su llegada.

如果您知晓犯罪行为的发生或者是受害人，请立即致电智能指挥、协调和控制中心（CIMACC）- 091 室，告知国家警察并等待警方到来。



**Debe tener en cuenta además, las siguientes recomendaciones:**

**应考虑以下建议：**

- No acceder al interior de un establecimiento para verificar los hechos hasta que no haya llegado la Policía, dado que todavía podría encontrarse en el interior alguna persona ajena al mismo.

在警察到达之前，切勿进入店面内部核实情况，犯罪分子可能仍在店中。

- No manipular los objetos que haya podido tocar el autor de los hechos, para facilitar la obtención de posibles pruebas que puedan identificar al delincuente.

请勿处理犯罪者可能触摸过的物品，以便获得用于识别犯罪者的证据。

- Facilitar a la Policía el mayor número de datos del suceso y de presunto autor, así como la dirección y el modo de huida empleado (vehículo, a pie, transporte público, etc.).

尽可能向警方提供有关案情和作案者的信息以及罪犯逃离的方向和方式（车辆、步行、公共交通工具等）。

- Solicitar a los testigos, que esperen a la llegada de la Policía. En caso contrario, pedirles sus datos y un teléfono de contacto para que puedan ser localizados.

请求证人等待警察到来。若无法实现，请证人提供信息和联系电话，以便事后联系。

- No manipular el servidor o dispositivo que haya sido utilizado para cometer un posible delito telemático por parte de comerciante o persona que lo administre, de cara a no modificar las posibles evidencias electrónicas.

商户或管理人员应避免处理可能被用于实施远程信息犯罪的服务器或设备，以免存在的电子证据可能被修改。

## 6 Formación de las denuncias policiales

### 报警备案

Las denuncias pueden formalizarse:

可通过如下方式报警备案：

- **En dependencia policial de manera presencial.**

前往警局当面报案。

- **Por teléfono, marcando el 902 102 112 (para turistas extranjeros en diversos idiomas).**

拨打 902102112（可为外国游客提供多种语言服务）。

- **Por internet en la Oficina Virtual de Denuncias de la Policía Nacional [www.policia.es](http://www.policia.es)**

通过国家警局线上虚拟办公室报案 [www.policia.es](http://www.policia.es)

- **Denuncias «in situ».** Al objeto de agilizar la tramitación de denuncias de determinados hechos delictivos sin necesidad de desplazarse a una dependencia policial, se ha puesto en marcha el «Protocolo de Denuncias in Situ», al que podrán adherirse los establecimientos que cumplan los siguientes requisitos:

**当场报案。**某些特定犯罪行为的报案是无需本人前往警局进行的，因此，为加快这类报案的处理，《当场报案议定书》已生效并实施，符合以下要求的店面可通过此方式报案：

- a) Disponer de un Departamento de Seguridad constituido según lo establecido en la normativa de Seguridad Privada para su entidad comercial,

已根据适用于您企业的私人安保规定设立安保部门；

- b) Disponer de un servicio de vigilancia y protección compuesto por vigilantes de seguridad debidamente habilitados e integrados en empresas de seguridad, y

已具备经安保公司授权的安保人员提供的监控和保护服务；

- c) Reunir una serie de condiciones logísticas que deben revisarse por las FFyCCSE competentes en el lugar donde se ubique

符合由当地 FFyCCSE 机构核实的后勤条件。

Debe acudir a la Unidad Territorial de Seguridad Privada de Policía Nacional de la provincia donde se ubique el establecimiento o a la Unidad Central de Seguridad Privada de Policía Nacional. Esto último es lo más acertado en caso de que existan varios establecimientos y se ubiquen en diferentes provincias.

您需要前往企业/店面所在省份的国家警察私人安全分局或国家警察私人安全中央总局。如果您旗下有多家企业/店面，且位于不同省份，则建议前往国家警察私人安全中央总局。

Para solicitar la adhesión al «Protocolo de Denuncias In Situ», debe seguir las siguientes pautas:

如需申请加入《当场报案议定书》，您必须遵循以下准则：

- Presentar un escrito solicitando, en representación de su establecimiento, la emisión del Certificado de cumplimiento de los requisitos a y b, que será elaborado por la Unidad de Seguridad Privada de Policía Nacional.


以您企业/店面的名义提交一份书面申请以及由国家警察私人安全分局签发的符合上述要求 a) 和 b) 的证明。

- Cumplimentar el Documento de Adhesión al «Protocolo de Denuncias In Situ»

填写《当场报案议定书》的附件。

- Una vez que se disponga del Certificado que acredita los requisitos recogidos en los apartados a y b, se cumplimente el Documento de Adhesión al Protocolo y el requisito del apartado c haya sido comprobado, el establecimiento quedará adherido al «Protocolo de Denuncias In Situ».

取得符合要求 a) 和 b) 的证书, 填写完议定书附件并满足 c) 的审核要求之后, 店面将被纳入《当场报案议定书》范畴。

|   |   |
|---|---|
|  | <b>HECHOS NO DENUNCIABLES POR INTERNET A TRAVÉS DE LA OFICINA VIRTUAL DE DENUNCIAS DE LA POLICÍA NACIONAL:</b>  |
|   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Si los hechos se han cometido mediante violencia (física o intimidación) o son de naturaleza sexual, por requerir un tratamiento singularizado y una atención directa, inmediata, especializada y personalizada a la víctima.</li></ul> |
|   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Si el autor/es del hecho pueden ser identificados o reconocidos físicamente.</li></ul>  |
|   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Si se tiene constancia de la existencia de testigos que pudieran haber presenciado el delito.</li></ul>   |
|   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Si la víctima del hecho es menor de edad.</li></ul>   |
|   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Si ha habido ya intervención policial en el lugar de los hechos.</li></ul>  |
|   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Si el delito se está cometiendo en ese momento, debe comunicarlo de inmediato a través del teléfono 091.</li></ul>  |

| 无法通过国家警局线上虚拟办公室网上报案的情况：   |
|---|
| 犯罪行为存在暴力手段（人身伤害或恐吓）或涉及性侵。这类犯罪行为需要针对受害人进行直接、立即、专业和个性化处理并给予受害人直接帮助。 |
| 作案者可被识别或指认。   |
| 存在目击证人。   |
| 犯罪行为的受害者是未成年人。  |
| 警察已在现场进行处理。   |
| 如果正处于犯罪实施过程中，则应立即致电 091 报案。                                       |





A través de los formularios habilitados en la página web [www.policia.es](http://www.policia.es), podrá contactar con las unidades especializadas, y realizar cualquier consulta o informar de la comisión de cualquier ilícito penal.

您可以通过 [www.policia.es](http://www.policia.es) 提供的表格联系警方的各个专业部门，提出任何问题或举报任何刑事犯罪行为。

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

发送上述信息在任何情况下都不会被定义为直接报案。如果公民认为自己是犯罪行为的受害者，则应通过上文所述渠道报案。





**091**



**@Policia**

**facebook.**

**Policia Nacional**  
**国家警察**



**@policianacional**



**www.policia.es**



**participa@policia.es**



Depósito Legal: M-27198-2020  
Ministerio de Industria, Comercio y Turismo  
NIPO: 112-20-027-2  
Ministerio del Interior  
NIPO: 126-20-036-1

法定送存: M-27198-2020  
工业、贸易和旅游部  
NIPO: 112-20-027-2  
民政部  
NIPO: 126-20





Confederación Española de Comercio



Confederación Española de Comercio



Confederación Española de Comercio



Confederación Española de Comercio



Confederación Española de Comercio



Confederación Española de Comercio