




CONTRATOS POR TELÉFONO

Claves para contratar servicios de telefonía e Internet

Llamadas comerciales

-  Deben indicarte quién te llama.
-  Horario permitido: de 9:00 a 21:00, de lunes a viernes (festivos excluidos).
-  Puedes oponerte a recibir las apuntándote en la Lista Robinson.

Antes de contratar, tienes derecho a que te informen de:

- Las características del contrato.
- El plazo de validez de la oferta o del precio.
- El precio final completo (incluido el IVA).
- El precio una vez finalizada la oferta.
- El compromiso de permanencia.
- La penalización que deberás pagar si te marchas antes de tiempo.

Estudia la oferta, compara y no te precipites



Los **regalos** (un móvil, p. ej.), pueden implicar el pago de cuotas elevadas o de permanencia obligatoria.



En ocasiones la **oferta** es para los 6 primeros meses, pero implica una permanencia de un año.

Derecho de desistimiento (Deben darte el impreso)



Tienes **14 días naturales*** desde que has realizado la grabación para **echarte atrás**, sin necesidad de justificar el motivo.

*Los días naturales son de lunes a domingo, incluidos los festivos.

Deben informarte de este derecho y de cómo ejercitarlo. Si no te informan, el plazo para desistir se amplía hasta **12 meses**. Si te informan en este periodo, tendrás **14 días** para desistir.

Si desistes debes pagar el tiempo de uso de los servicios contratados. También los gastos de instalación, si han acudido a tu domicilio.

Factura (Guárdala siempre, junto al contrato)



Tienes derecho a recibirla gratis en papel. Debe estar **desglosada**. Revisala y comprueba si lo que figura es correcto y que no te están facturando servicios no contratados.

Las compañías tienen **prohibido**:



- Incluir servicios que tú no has aceptado (por ejemplo, el identificador de llamadas).
- Cambiar las condiciones del contrato **sin avisar**.



Si te modifican el precio, deben notificarlo, como mínimo, **un mes antes** (lo suelen comunicar en la factura). En ese caso, puedes finalizar el contrato **sin penalización**, aunque tengas permanencia.



Si te llaman por teléfono para hacerte una oferta:

- Deben confirmarte la oferta, con todas las condiciones, **por escrito** en un **soporte duradero***.
- Solo te vinculas al contrato si lo firmas y lo envías por escrito (en papel, correo electrónico, fax o SMS).

Contrato verbal (vía telefónica)

- Es válido cuando se produce la grabación y aceptas la oferta.
- Exige que se incluyan las características de la oferta y que te envíen la grabación.
- Tienes derecho a recibir en tu domicilio o por email, antes del inicio del servicio, el contrato **por escrito o en un soporte duradero*** de forma gratuita.

*El soporte duradero permite almacenar la información para que puedas consultarla en otro momento.

Cómo reclamar



Presenta una reclamación en el **servicio de atención de la compañía** en el plazo de 1 mes desde que has tenido conocimiento del hecho. Guarda el número de incidencia que te faciliten.



Si no te contestan en un mes o si no te satisface la respuesta, presenta una reclamación en **Kontsumobide**, en una **OMIC*** o en la **Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones**.



Comprueba también si la empresa se encuentra adherida al **arbitraje de consumo** para solucionar el conflicto por esta vía.

*OMIC: Oficina Municipal de Atención a la Persona Consumidora.

Portabilidad es:

Darse de alta en otra compañía y **conservar** tu número de teléfono. Implica que te dan de baja en la compañía anterior.

Alta nueva es:

Contratar en otra compañía (con un número nuevo). **Date de baja** en tu anterior compañía, para que no se sigan cobrando.

Baja es:

Finalizar tu contrato. Mejor, pídelo **por escrito**. Si lo haces por teléfono, pide el n.º de referencia. Puedes tener una penalización si no has cumplido la permanencia.