

Consultas

En colaboración con la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU)



Echarse atrás en una compra 'puerta a puerta'

Hace poco un comercial que acudió a mi domicilio me vendió un artículo que en realidad no deseaba adquirir. ¿Tengo derecho a anular esta operación sin perder dinero?



Al comprar un producto o contratar un servicio por teléfono, Internet o en casa, tenemos un plazo de 14 días naturales para anular la compra o la contratación (derecho de desistimiento). Nos deben informar con anterioridad del derecho de desistimiento de que disponemos, así como de las condiciones, plazo y procedimiento para ejercerlo. Lamentablemente, los comerciales que acuden a los domicilios no siempre informan debidamente al consumidor de sus derechos. Si esto sucede, el plazo de 14 días naturales se prorrogará a 12 meses desde la finalización del plazo inicial. Por su parte, el consumidor deberá devolver el producto adquirido en un máximo de 14 días desde que haya comunicado su voluntad de

desistir del contrato (salvo que el vendedor se haya comprometido a recogerlo), así como un documento de desistimiento. Si existe la posibilidad de desistir a través de su web, el empresario deberá enviar acuse de recibo. Y si se demora injustificadamente en la devolución del dinero, tendremos derecho al doble del importe adeudado, así como daños y perjuicios que puedan acreditarse. Existen excepciones al derecho de desistimiento cuando el servicio contratado se haya ejecutado completamente o se refiera al suministro de bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez, hayan sido desprecintados o que, por razones de salud o de higiene, no puedan desprecintarse, entre otros.

Protección legal ante la sustracción del móvil

Me han robado el teléfono y tengo miedo de que alguien lo utilice en mi nombre. ¿Me protege la ley ante un uso fraudulento?

Hoy en día perder el móvil puede ser casi tan desastroso como extraviar la cartera. En el *smartphone* llevamos direcciones y teléfonos, fotos, vídeos, datos confidenciales de nuestras tarjetas de crédito, aplicaciones para pago de compras... Mucha información personal de la que se puede hacer un mal uso o causarnos un perjuicio económico, si cae en manos de otras personas. Lo más importante es poner a salvo tus datos. Estos consejos pueden ayudar.

- **Intenta localizar tu móvil.** Con la función GPS de la *app* de rescate verás en un mapa dónde está. Llama a tu número, quizás alguien lo ha encontrado y quiere devolvértelo. Dependiendo de tu *app* de rescate, hay otras maneras de contactar con quien tiene tu teléfono: mensajes, alarmas...
- **Llama a tu operador para que bloquee la SIM.** Así nadie gastará tu dinero. Hasta que no lo solicites a tu compañía, responderás por los

consumos que realice el autor del robo, salvo que cuentes con algún seguro que lo cubra.

- **Borra todo lo importante.** Con la *app* de rescate, elimina todo que no quieres que vean (emails, fotos, mensajes...), y las contraseñas y claves de acceso a los servicios que tengas desde el móvil. Estas *apps* te permiten hacer un *reset* a distancia, aunque al hacerlo no podrán ya localizar ni seguir a tu teléfono.
- **Denuncia la pérdida.** Acude a la comisaría más cercana y denuncia el incidente. Para eso necesitarás llevar el código IMEI. Ten precaución al redactar la denuncia, pues es fundamental a la hora de reclamar al seguro si el tuyo lo cubre (comprueba tu póliza).
- **Cambia todas tus contraseñas.**
- **Inhabilita el móvil.** Si ya sabes que no lo vas a recuperar, inhabilita el aparato. Para ello deberás llamar de nuevo a tu operador, darle el código IMEI (necesitarás copia de la denuncia).



Al hacerlo, tu móvil ya no podrá usarse con ninguna tarjeta SIM en España.

- **En caso de uso fraudulento del móvil** (por ejemplo, si han realizado una compra antes de la denuncia), la Ley de Servicios de Pago te protege: si tu móvil almacena los datos de tu tarjeta de crédito o de débito o dispone de *apps* para el pago, el usuario es responsable de los cargos que hagan hasta los 150 euros.