

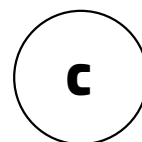
Compras



# CUANDO EL TIMADOR LLAMA A TU PUERTA

**Manipulación, engaños, presión, amenazas, fraude, estafa...** Estas son las principales denuncias contra las empresas de venta a domicilio que llegan a las asociaciones de consumidores. Las víctimas, en su mayoría, **personas de avanzada edad que viven solas**. ¿Qué podemos hacer? Saber actuar ante estas situaciones resulta vital para evitar más de un disgusto.

**EKA/ACUV** Texto: Asociación de Personas Consumidoras y Usuarías Vasca (EKA/ACUV).



aso real: un jubilado de 83 años, que cobra la pensión mínima, descubre que aquel papel que le dieron a firmar unos comerciales –y que él creía que era su aceptación de unos regalos– es en realidad un contrato de compra de 10 tomos de tebeos, un pedaleador, una *tablet*, un ordenador portátil y tres almohadas por 3.250 euros a pagar en 30 mensualidades a una financiera. Este es uno de los ganchos más frecuentes, y ni mucho menos el único.

Las asociaciones de consumidores reciben un goteo constante de ciudadanos furiosos, angustiados y avergonzados, que se presentan como víctimas de la manipulación de comerciales sin escrúpulos. ¿Su intención? Lograr que, incluso desde sus propias casas y a precios de escándalo, compren productos de lo más variopinto, que ni habían pedido ni querían ni van a usar, y cuya factura les supone un importante quebranto económico y psicológico. El testimonio de los afectados suele coincidir: tras una o dos horas de charla embaucadora, medias verdades (o mentiras flagrantes) e incluso amenazas, firmaron los contratos sin ser conscientes de estar comprando ningún artículo.

## **SANCIONES Y PROHIBICIONES.**

Este timo a domicilio crece a pasos agigantados. En muchos casos empieza con el regalo de un libro o una encuesta sobre salud, y se dirige especialmente a personas mayores que viven solas. “Nos alarma este crecimiento. Hemos detectado

prácticas muy preocupantes”, asegura la directora del Instituto Vasco de Consumo (Kontsumobide), Nora Abete. El pasado año, esta institución sancionó a 41 empresas de venta a domicilio por prácticas abusivas, tácticas que están también muy extendidas entre las compañías de luz y gas. Según la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, en 2017 los consumidores españoles presentaron más de 1,3 millones de quejas

Lo más seguro es enviar desde Correos un burofax con acuse de recibo. Hecho eso, la empresa no puede de ninguna manera oponerse al desistimiento.

contra las eléctricas y 369.000 contra gasísticas. Estas cifras han hecho que el Gobierno prohíba la comercialización de estos servicios a domicilio. Asociaciones como EKA/ACUV y la OCU llevan años exigiendo una regulación más exhaustiva, así como más inspecciones y sanciones ejemplares sobre este mercado.

**PUERTAS FRÍAS Y CALIENTES.**

Salud, cultura, regalos. Estas son las palabras que abren puertas, ya sean “frías” o “calientes”. El primer término se utiliza para aquellas a las que llaman los comerciales sin previo aviso, probando suerte en “batidas” por barrios y pueblos. Las segundas, las de aquellos que un día hicieron una compra y que, cada cierto tiempo, reciben una nueva visita comercial con otra “oferta irresistible” de la primera empresa o de otras similares a las que esa vendió sus datos de forma ilegal. Los titulares de más de la mitad de estas reclamaciones son personas de edad avanzada o sus hijos, que son quienes descubren el problema y se movilizan para tratar de sacar a sus padres del engaño.

Para conseguir la anulación del contrato, el consumidor puede ejercer el desistimiento o alegar “vicio de consentimiento”. Con la rescisión del contrato, se anula también la financiación o el préstamo vinculado al mismo y se cancela el uso de los datos personales del cliente

*(Sigue en la página 52)*





**La regla de oro.** Antes de firmar cualquier documento, pide al comercial que te pase la oferta por escrito. Para evitar engaños es fundamental leer bien todas las cláusulas.

## Testimonios reales

Las denuncias sobre este tipo de fraudes no paran de llegar a las asociaciones de consumidores. Estos son algunos de los mensajes de usuarios afectados por estos engaños.

*"Acaban de venir dos personas de una empresa editorial para decirme que hace siete años firmé un contrato que me obliga a hacer una compra; que tengo que comprar o me denuncian".*

**Ante un caso como este hay que mantener la calma. La empresa de venta a domicilio no denunciará, ya que perdería.**

*"Tienen a mis padres desesperados. La semana pasada les llamaron de esa empresa diciéndoles que tenían que hacer una compra (no sabemos qué), o de lo contrario les iban a poner una denuncia por incumplimiento de contrato. Ellos han hecho dos: una que ya está pagada y otra que vence en el 2019 (y que están abonando todos los meses). ¿Pueden obligarles a hacer una compra que no quieren?"*

**Ante un hecho como este hay que tener claro que no, pero en muchos casos la intimidación funciona y lo consiguen.**

*"Mi hermano me ha dicho que dos señores habían pasado por casa diciéndole que mis padres (fallecidos) tenían muchos puntos acumulados y que por 69 euros podía elegir varios regalos. Firmó un contrato de compra y les dio los datos del banco. Según me lo leía, me di cuenta de que en realidad la compra sumaba esa cantidad por 39 meses. Esto a él no se lo dijeron y tampoco se dio cuenta..."*

**Estos no son regalos. Todo lo que parece gratis siempre se paga. Desconfía.**

*"A mi madre le contaron milongas por todos los lados. Colchón antiácaros, ortopédico, con lana de oveja... En 10 días notaría la diferencia. Si no aprovechaba la ocasión, terminaría comprándolo en una tienda por 5.000 euros. Eso le dijeron. Si lo compraba ya, le regalaban un reloj, un collar, unos pendientes y un tensiómetro. Me pongo a mirar colchones en Internet y veo uno con las mismas características por 276 euros. A mi madre se lo habían vendido por 1.100".*  
**En 2009-2010, esta asociación recibió decenas de reclamaciones contra una empresa editorial cuyos comerciales aparecían en las casas con batas blancas, instrumental médico (tensiómetro, auscultador...) y una especie de encuesta sobre salud. Salían de los domicilios después de vender por 1.000 y 1.500 euros colchones presuntamente terapéuticos que aseguraban estaban recomendados por Osakidetza, el Servicio Vasco de Salud. Era falso.**

*"Hicimos el desistimiento por burofax y el hombre que vino a llevarse los productos se nos puso a llorar, diciéndonos que le iban a despedir, que tenía cuatro hijos..."*  
**Estas empresas intentan por todos los medios que el consumidor no ejerza el derecho de desistimiento.**

*"Sé perfectamente de lo que hablan, ya que durante un tiempo trabajé en esa empresa. Solo aguanté un mes, después me despedí. Sabía que era una estafa, y dejé el trabajo a pesar de las compensaciones económicas, que eran importantes. Vi cómo se aprovechaban de los más débiles, como ancianos, personas desequilibradas emocionalmente..."*



*(Viene de la página 50)*

en poder de la empresa. Esta última tiene la obligación, además, de retirar los productos entregados y devolver al cliente el acostumbrado adelanto en efectivo de entre 100 y 200 euros.

### **SÍ, PODEMOS ANULAR LA COMPRA.**

Pero ¿en qué consiste el derecho de desistimiento? La venta fuera de establecimiento mercantil (por Internet, por teléfono o en visitas a domicilio) permite al cliente anular la compra de un producto o la contratación de un servicio sin necesidad de justificar su decisión. Debe estar explicado de forma destacada en el propio contrato (de lo contrario, se considera ilegal) y el plazo para ejercerlo es de 14 días naturales. Para ello puede bastar con una llamada telefónica a la empresa. En el sector de la venta a domicilio es frecuente que la empresa no coja el teléfono o, si lo coge, trate de ganar tiempo para que venza el plazo con el argumento de que “el responsable de devoluciones no está”. Lo más seguro es enviar desde Correos un burofax con acuse de recibo. Hecho esto, la empresa no puede de ninguna manera oponerse al desistimiento. Aun así, muchos lo intentan.

Superados los 14 días desde la recepción del producto, la posibilidad de anular el contrato pasa por alegar vicio o error en el consentimiento. Con-

## Al reclamar, conviene añadir una frase que, en estas situaciones, obra milagros: “(...) o procederemos vía judicial”.

viene añadir en la reclamación una frase que, en estas situaciones, obra milagros: “(...) o procederemos vía judicial”. ¿Qué significa vicio o error en el consentimiento? Quiere decir que el comprador tiene sus facultades mentales mermadas (por la edad, por diversas patologías...), que no entendió lo que estaba firmando o que no era consciente de estar haciendo una compra. Pueden parecer excusas a posteriori fáciles de rechazar para estas empresas, pero rara vez lo hacen. Saben que esas alegaciones son ciertas en un porcentaje alto de casos y, si las rechazan y el asunto llega a los tribunales, un juez casi seguro declarará nulo el contrato, les condenará en costas y quizá hasta les imponga una indemnización extra por daños morales.

### **¡NO ABRAS LA PUERTA!**

Este es el mejor consejo que se puede dar. Conviene no abrir la puerta a visitas comerciales no solicitadas. Y, si lo haces y las ofertas te resultan interesantes, es importante tomarse un tiempo para reflexionar y valorar si interesa o no. Jamás hay que firmar nada “en caliente” y se debe solicitar a los comerciales que dejen la información (la publicidad, el contrato...) para analizarla en profundidad, comparar precios y sopesar bien su decisión. De todas maneras, quienes se decidan por la firma de un contrato en casa, con independencia de su naturaleza, y se arrepientan, deben darse prisa para ejercer en plazo el derecho al desistimiento. Ante cualquier duda, consulten con una asociación de consumidores, una OMIC o los servicios de atención al consumidor de las diferentes comunidades autónomas.

# ¿QUÉ DEBO HACER SI RECIBO LA VISITA DE UN COMERCIAL?


UTILIZAN TÁCTICAS AGRESIVAS Y, A VECES, ENGAÑOSAS. LOS FRAUDES EN LAS VENTAS A DOMICILIO ESTÁN A LA ORDEN DEL DÍA. NO TE QUEDES CON LOS BRAZOS CRUZADOS. TEN EN CUENTA QUE LA LEY ESTÁ DE TU LADO.


## SI TE ENCUENTRAS UN COMERCIAL EN LA PUERTA

**1. NO TIENES OBLIGACIÓN DE ATENDERLE.**

**2. SI ABRES LA PUERTA:**

 Pídele que **SE IDENTIFIQUE**.

 **NUNCA** le muestres una factura o documento con tus datos.


 **NO FIRMES** nada. Si te interesa la oferta, pídesela por escrito para estudiarla con calma.

 Si te ofrecen algo gratis, **DESCONFÍA**.


Las administraciones no recomiendan empresas privadas. **NO TE FÍES** si te dicen que están avalados por ellas.

## SI YA HAS FIRMADO


**HAN PASADO MENOS DE 14 DÍAS TRAS LA COMPRA**

 **RELLENA** el formulario de desistimiento que te ha dejado la empresa o utiliza cualquiera que encontrarás en Internet.

 Envíalo a la empresa de forma que **PUEDES DEMOSTRAR** la fecha de envío: carta certificada o burofax.

 **GUARDA** los acuses de recibo o justificantes.

 Si has firmado una financiación, también **SE ANULA**.


 **DEVOLUCIÓN:** la empresa está obligada a devolverte el dinero, incluidos los costes de entrega, en un plazo de 14 días desde el desistimiento. Puede retenerte el dinero hasta recibir los artículos.


**Tus obligaciones:**


- Devolver el artículo en **UN PLAZO DE 14 DÍAS**.

- Pagar los **COSTES DIRECTOS** de la devolución (excepto si la empresa ha aceptado asumirlos o no te informó de que eran tu responsabilidad).

**HACE MÁS DE 14 DÍAS DE LA COMPRA**

 Reúne toda la documentación y dirígete a cualquier **ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES** de tu localidad.

 Si no te informaron de tu derecho de desistimiento, tienes **12 MESES MÁS** para ejercerlo.

 Si te han **DADO DE ALTA** en un servicio de luz o gas sin quererlo, presenta una reclamación.

Si es una estafa, **DENÚNCIALO** a la Policía Municipal.