

Soluciones ante el robo del móvil

CUANDO SE SUFRE LA PÉRDIDA O ROBO DE MÓVIL, EL PRIMER PASO ES INFORMAR LO ANTES POSIBLE A LA COMPAÑÍA TELEFÓNICA PARA QUE PROCEDA A SUSPENDER DE INMEDIATO LA LÍNEA Y A BLOQUEAR EL TERMINAL



Los hábitos sociales y de consumo han convertido los teléfonos móviles en una suerte de prolongación del cuerpo humano. Por eso la angustia y la preocupación invaden al ciudadano cuando constata que ha extraviado o le han robado el móvil. Y no sólo por la pérdida económica que representa. Se inicia además la tortuosa labor de recopilación de números telefónicos, direcciones, citas... Su condición de pequeño objeto hace que se pierda con más facilidad de la deseada y que, como el monedero, sea el objetivo de muchos ladrones. Esta es la razón por la que la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones recomienda pensar en el móvil del mismo modo que en la cartera o en las tarjetas

de crédito y seguir pautas como la discreción cuando se utilice o no dejarlo a la vista. Si se ha sufrido la sustracción o pérdida del terminal, se han de tomar rápidas medidas para su bloqueo.

¿Qué hay que hacer ante la pérdida o sustracción del móvil?

Anular el SIM y el terminal móvil. Al igual que las tarjetas de crédito, dejarán de tener valor si se denuncia.

¿Cómo se hace?

Los usuarios, sean de contrato o de prepago, están en su derecho de solicitar el bloqueo del teléfono. Por eso hay que informar inmediatamente al operador de telefonía

móvil y proporcionarle los datos del número de teléfono y de terminal móvil (IMEI) para que se pueda bloquear el terminal móvil y la tarjeta SIM. De esta manera, la compañía suspenderá al momento la línea y comenzará al proceso de bloqueo del terminal, con el fin de evitar un uso fraudulento tanto del terminal como de la tarjeta SIM.

¿Qué es el IMEI y cómo se puede obtener?

Se asemeja al número de bastidor de un automóvil. El IMEI es el número que identifica el móvil. Aparece entre los documentos que acompañan al móvil o en la factura. También está inscrito en la batería y, en la mayoría de los modelos, se obtiene pulsando *#06#

¿La denuncia debe realizarse en la Policía?

Sí, siempre que se trate de un robo o de un hurto (sustracción sin violencia) hay que denunciarlo a la Policía o Guardia Civil y aportar los datos de número de teléfono y del móvil (IMEI). El Código Penal tipifica con penas de prisión de seis meses a dos años y multa a quien, con ánimo de lucro, altere o duplique el número identificativo de equipos de telecomunicaciones, o comercialice equipos que hayan sufrido una alteración fraudulenta.

¿Y si se trata de un extravío?

Si se ha perdido se puede optar por bloquear la tarjeta SIM. Para ello hay que llamar a la operadora de telefonía y una vez facilitado el número se evitará que llamen

desde el móvil extraviado con esa la tarjeta. Más tarde, si aparece y se desea utilizar, se puede utilizar otra tarjeta o solicitar a la operadora que desbloquee el teléfono. Conviene anotar en un lugar seguro el número SIM e IMEI del móvil.

¿Y después?

Es difícil que se recuperen los móviles sustraídos, así que cuando se dispone de seguro de móvil, hay que comunicar lo más rápido posible el siniestro a la compañía. Si se trata de un robo hay que llevar a la compañía una copia de la denuncia realizada ante la Policía y a continuación se leerán las cláusulas de la póliza. En el momento de contratar este seguro hay que cerciorarse de las coberturas pactadas y de los riesgos excluidos, y comprobar que cubre tanto el robo como el hurto.

¿El seguro no se responsabiliza si, en lugar de un robo, es un hurto?

La Ley de Contrato de Seguro tiene un concepto de robo más amplio que la legislación penal y engloba la sustracción no violenta o hurto. La mayoría de las sentencias apuntan que las pólizas de robo han de cubrir, en principio, tanto el robo como el hurto, salvo mención expresa en contra aceptada por el tomador del seguro

¿Y si la Compañía se niega a indemnizar el daño?

Frente a cualquier problema con la póliza de seguros, lo primero que se debe hacer es intentar resolverlo con la misma compañía. Habrá que analizar la póliza y las

cláusulas de exclusión, comprobando si han sido aceptadas y firmadas por el tomador del seguro. Y si fuera el caso, seguir los pasos ordinarios de reclamación en el ramo asegurador: dirigirse en segunda instancia a la Oficina del Defensor del Cliente de la misma entidad. Esta oficina dispone de dos meses para contestar al consumidor. Si no contestan o la respuesta no es satisfactoria, se debe poner en contacto con el Comisionado para la Defensa del Asegurado. Todas las gestiones han de ser escritas.

A una persona le roban el móvil que ha dejado en un coche dentro de un aparcamiento privado.

¿Es responsable la empresa titular del aparcamiento?

La Ley 40/2002, de 14 de noviembre, reguladora del contrato de aparcamiento de vehículos establece que los accesorios no fijos y extraíbles, como radiocassettes y teléfonos móviles, deben ser retirados por los usuarios, por lo que no atañe al titular del aparcamiento la responsabilidad sobre su restitución.

Y en un restaurante o bar?

¿Son responsables de los hurtos en su interior?

Entre los servicios exigibles y propios de bares y restaurantes no está el deber específico de vigilar a terceros u otros clientes a efectos de posibles hurtos, sea de móviles, bolsos o ropa, salvo que estos objetos fueran entregados expresamente en servicios de recepción o guardarropía para su custodia. //

CONSEJOS para no perder el móvil y los nervios

1. Mantenga activado el Pin y conserve en un lugar seguro el código de identificación del terminal o IMEI.
2. Evite tener el móvil a la vista cuando no se está utilizando. En establecimientos públicos trate de no colocar el terminal sobre mesas, asientos o mostradores, o en bolsos a la vista. En los automóviles no lo deje sobre el salpicadero o el asiento contiguo.
3. En caso de robo o sustracción, presente una denuncia en la comisaría más cercana haciendo constar el número de teléfono y el IMEI del terminal. Avise al operador para suspender la línea, notificando el código IMEI del terminal sustraído y dé parte de la sustracción a la aseguradora si se dispone de ella.
4. Lea la póliza y pregunte sobre los términos del contrato. Recuerde que sólo lo que figura por escrito es de obligado cumplimiento. Conserve siempre una copia de la póliza y guarde los recibos. ■