

Consejos y Recomendaciones

1. Si recibes una llamada comercial de una empresa que te ofrece un producto que no te interesa, tienes que **ser muy claro y decirle a tu interlocutor que NO DESEAS ninguna información ni ninguna oferta**. Derecho de Oposición.
2. Es importante que **NO facilites ningún dato personal** para evitar ser víctima de engaño o fraude.
3. Es recomendable contactar con la propia empresa **solicitando expresamente que se nos excluya de las guías telefónicas o de comunicaciones electrónicas** disponibles al público
4. Si **sigues recibiendo llamadas, puedes formular una reclamación o denuncia ante la Agencia Española de Protección de Datos**. Puedes hacerlo través de la Oficina de Consumo
5. La opción más rápida: **apúntate a la Lista Robinson** para no recibir publicidad un fichero de exclusión publicitaria 'online' de carácter gratuito en el que el usuario elige qué tipo de publicidad no desea recibir (por email, teléfono, SMS...). Consulta en tu OMIC
6. Con respecto a las visitas por **revisiones de gas, tu compañía ha de avisarte previamente**, y además el pago se realiza a través de tu factura de gas. Si tu compañía no te ha informado o tú no has llamado **DESCONFIA**

Contáctanos

 956 68 41 86 #256

 omic@aytotarifa.com

 Pl. Santa María, 3

 677 44 56 14

@omic.Ayuntamiento de Tarifa

@omictarifa

Si te han dado de alta en una compañía de luz sin saberlo, o has contratado sin quererlo...

- **Presenta una reclamación oficial**
- Si consideras que lo sucedido **podiera ser una estafa**, presenta **denuncia en la Guardia Civil**

Recomendaciones Básicas Prácticas



Fraudulentas

LLAMADAS COMERCIALES

¿Son legales las llamadas que recibo? ¿Pueden llamarme a cualquier hora?

¿Cómo tengo que actuar? ¿Cómo puedo detectar los engaños?

Me interesa lo que me ofrecen, ¿es fiable contratar por teléfono?

Además, conoceremos qué es la Agencia Estatal de Protección de Datos y cómo nos protege frente a llamadas comerciales y acosos



Llegas a casa deseando sentarte tranquilamente a descansar y suena el teléfono. En la pantalla aparece un número que no está en tu agenda. Dudas si contestar. ¿Será una llamada importante, el mensajero que te trae un paquete, el centro de salud...? ¿O se tratará, una vez más, de una llamada que te ofrece una línea móvil, un seguro o una tarifa "irresistible"?

¿Es legal la realización de estas llamadas?

Si, es legal, aunque si incumplen una serie de criterios esta práctica se puede denunciar en **la Agencia Española de Protección de Datos**.

Por ejemplo: El número NO puede ser oculto (tiene que estar identificado para el consumidor) Están obligados a comunicar la finalidad de la llamada para que puedas ejercer tu derecho a oposición. El horario, deben llamar entre las 9 AM Y 9 PM (FUERA DE ESE HORARIO ES PENALIZABLE).

¿Son legales los vendedores de puerta en puerta?

El Gobierno prohibió esta práctica en 2018*, aunque aún a día de hoy continuamos recibiendo visitas de comerciales dispuestos a vendernos algo.

Si los atiendes: Exígeles que se identifiquen (DNI, Identificación de la empresa e incluso teléfono de la empresa para cerciorarnos que es real. **Nunca muestres facturas, recibos con datos personales y bancarios. NO FIRMES NADA. Si te gusta la oferta pide que te la den por escrito para estudiarla con calma y consultarla con alguien.**

*RDL 15/2018, 5 de octubre, medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores

Tácticas de confusión, poco claras o engañosas

Suelen **aprovechar los momentos de inestabilidad para lanzar sus campañas** u otras circunstancias, como ocurre en el momento actual.

- Tienden a **hablar rápido, con tecnicismos**
- Su oferta siempre es la mejor del mercado, utilizan palabras como : "solo estos días", "ganga", "gran oportunidad" ,"oferta especial.
- **Si te ofrecen algo gratis... no te fies**
- Frecuentemente, **la oferta puede** atarte durante años y **tener penalizaciones**.
- La insistencia es su mejor arma, **intentarán mantenerte al teléfono o acordar una hora para llamarte**
- Indican que pertenecen a tu compañía, pero **NO TIENEN TUS DATOS, lo que indican que son de otra EMPRESA**. no debes mostrarle o facilitarle NUNCA una factura.
- Pueden intentar **presionarte con argumentos** como "debe cambiar a otra tarifa porque la que tiene ha caducado o ya no existe" o "Han de sustituir el contador por avería u otros motivos y has de firmar, la normativa ha cambiado y te podrían sancionar..."

Si ya has firmado el contrato o consentido vía telefónica aún puedes cambiar de opinión, te asiste el **DERECHO DE DESISTIMIENTO. Dispones de 14 días naturales** para ejercerlo. **Si la empresa no te informó** de este derecho, y no tienes contrato que lo indique: **Tienes 12 meses para ejercerlo**.

Para ejercer este derecho **utiliza un medio que te permita demostrar la fecha de envío y de recepción y su contenido**, por ejemplo burofax, o certificado con acuse de recibo.

RECUERDA: Eres tú quien ha de probar que has desistido en el plazo legal establecido

Debes devolver el producto en el plazo, a no ser que la empresa se ofrezca a su retirada (a veces hay que insistir) No implicará gasto alguno para la persona consumidora (penalización)