

¿Qué es el Slamming?

Preasignación fraudulenta: todos los consumidores pueden ser víctimas de la política agresiva de captación de clientes de las empresas de telefonía

El fin del monopolio telefónico hizo a los usuarios albergar la esperanza de obtener un mejor servicio a un menor precio y la posibilidad de elegir otro operador de telefonía.

Las nuevas compañías optaron por la bajada de precios para conseguir clientes. Pero esta batalla la perdieron por el lanzamiento de bonos y "planes" por parte de Telefónica, con lo que tuvieron que cambiar su estrategia llevando al límite de la legalidad los dos principales objetivos, a saber, la retención de clientes, obstaculizando sus bajas, y dificultando su salida a otros operadores de la competencia y el "robo" de clientes a competidores, mediante la preselección de líneas, a veces sin el consentimiento de sus titulares.

A este fenómeno, dado en EEUU, durante la liberalización de sus servicios telefónicos, se le conoce como SLAMMING o preasignación fraudulenta.

Para conseguir los datos personales de los titulares de las líneas, los comerciales utilizan todo tipo de artimañas como pedir el recibo bancario de la última factura con el pretexto de ver el consumo y tomar los datos del banco sin permiso del cliente, llegando incluso a falsificar sus firmas en las solicitudes de preasignación.

A esto se le añade el tráfico y utilización indebida de datos personales, así como las amenazas que sufre el usuario cuando se encuentra con facturas impagadas de un servicio que no ha solicitado.

Los usuarios podrán rescindir en cualquier momento el contrato con su operadora de telecomunicaciones.

NORMAS SOBRE LA PRESTACIÓN

Recientemente, el Consejo de Ministros ha aprobado el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios; por tanto, en breve, los clientes podrán rescindir el contrato con su operadora en cualquier momento, con 15 días



El usuario dispone de normativa protectora de las imposiciones de las operadoras.

SUMARIO

1 Los usuarios podrán rescindir en cualquier momento el contrato con su operadora.

2 La compañía deberá comunicar al usuario un número de referencia de su reclamación.

de preaviso, y tendrán derecho a exigir una indemnización si la compañía no ofrece los niveles de calidad comprometidos.

En caso de incumplimiento de contrato, la rescisión se producirá en el momento en que se presente la reclamación.

Al ser acuerdos que normalmente se producen por vía telefónica, otra novedad es que la com-

pañía deberá comunicar al usuario un número de referencia de su reclamación y, en caso de que éste lo solicite, proporcionarle un medio que acredite la presentación de la misma.

En cuanto a la calidad, los contratos deberán tener un contenido mínimo: plazos de conexión inicial y de vigencia del contrato, precios, los niveles de calidades servicio comprometidos por la compañía, y los supuestos en los que el incumplimiento da derecho a solicitar una indemnización.

Los usuarios tendrán derecho a recibir facturas independientes para los servicios de tarificación adicional (803, 806 y 807 que llevan alto coste para el usuario) y a solicitar la desconexión de los mismos así como de las llamadas internacionales.

Las compañías deberán ejecutar estas solicitudes en un plazo de diez días, no pudiendo cobrar por las llamadas realizadas después de ese plazo.

OTROS ABUSOS DE TELEFONÍA

Son muchos otros los abusos de las Operadoras de Telefonía frente a los usuarios. En los últimos años se ha venido observando un fuerte incremento en las reclamaciones presentadas por consumidores y usuarios en esta Dirección General por temas referidos a la telefonía, alcanzando una cifra superior al 50% del total recibidas.

La mayor parte de ellas vienen motivadas por temas de garantías y reparaciones, ocupando el segundo lugar las referentes a problemas con la prestación de servicios, contratos y problemas de facturación. Por último señalar que se reciben cada vez menos reclamaciones por tarificación adicional.

En caso de necesitar ayuda o asesoramiento, no dude en ponerse en contacto con su OMIC más cercana. Estamos para ayudarle.

BUZÓN DE CONSUMO



Acerca de la devolución de determinados productos

P. He leído en un hipermercado información acerca de que los CDs y la ropa íntima no se canjean. ¿Es esto legal? ¿Qué ocurre en caso de que sean defectuosos?

R. Es perfectamente legal que un establecimiento ponga condiciones a la hora de admitir devoluciones puesto que la normativa dispone que las compras se reali-

zan en firme, es decir, sin derecho a devolución, salvo pacto en contrario.

Por otro lado, si el producto es defectuoso, tendríamos que atenernos a lo dispuesto en la Ley de Garantías, por la cual el consumidor tiene derecho a la reparación o sustitución, a la rebaja del precio y a la resolución del contrato, en los términos establecidos en esta norma.

EN BREVE

Robos a clientes en sucursales bancarias ¿responsable?

Una sentencia dictada recientemente por un Juzgado de Primera Instancia de Madrid, condena a la sucursal bancaria a abonar el dinero sustraído por el "método del tirón" a un cliente que guardaba cola en el interior de la misma. Esta sentencia señala que la entidad financiera actuó negligentemente al no cumplir lo exigido en el Reglamento sobre Seguridad Privada aprobado por RD en 1994..

EN BREVE

Precio real de congelados ¿compra de alimento o hielo?

La Orden que regula la información complementaria del etiquetado de congelados sin envasar permite al consumidor conocer el porcentaje de glaseado (agua congelada), -siempre que sea superior al 5%-, y el precio por kilo de peso neto escurrido, -precio real de la cantidad del producto sin agua-. Esta información deberá figurar rotulada en etiquetas, carteles o tablillas colocados en el lugar de venta, sobre el producto o próximo a él.

PROTECCIÓN EUROPEA

Presentado el Centro Europeo del Consumidor y la Red de Apoyo

Recientemente se han celebrado las primeras jornadas Madrid, donde se han presentado el Centro Europeo del Consumidor y de la Red de Apoyo Europea. Los Centros Europeos del Consumidor son organismos públicos de atención a los ciudadanos de cualquier Estado Miembro de la Unión Europea que precise información o asistencia en relación con la adquisición de un bien o la utilización de un servicio en un país diferente al propio. Estos centros garantizan a todos los consumidores europeos la misma protección y calidad de información, asistencia y apoyo que en su propio Estado nacional. Los técnicos de consumo informan, median, prestan asistencia lingüística y jurídica. Existen en toda la Unión Europea y se relacionan mediante una Red de Apoyo. En España se han constituido hasta el momento tres centros de estas características:

Madrid
http://cec.consumo-inc.es
+34918224555
Barcelona
www.cecbarcelona.org
+34935566010
Vitoria
www.euskadi.net/consumo
+34945019946

JORNADA REGIONAL

Los profesionales apuestan por potenciar el trabajo en red

El quince de marzo se celebró en la Comunidad Autónoma de Extremadura unas jornadas de defensa de los derechos de las personas consumidoras. La Escuela de Administración Pública fue el escenario de la celebración de una jornada masiva de profesionales extremeños de consumo para encontrarse y conmemorar el Día Mundial del Consumidor, como cierre de todas las actividades celebradas en las distintas localidades. Participaron en las Mesas Redondas responsables de OMIC y de Asociaciones de Consumidores. El consumo responsable y el binomio consumo + globalización fueron los temas desarrollados en las ponencias. La jornada contó con la presencia de la Directora del Instituto Nacional de Consumo y fue clausurada por el Consejero de Sanidad y Consumo. La necesidad de seguir trabajando en la cualificación de los profesionales de consumo y potenciar el trabajo colaborativo en red fueron las conclusiones más significativas para conseguir aumentar la conciencia del consumidor del siglo XXI.