

RECOMENDACIONES SOBRE OFERTAS COMERCIALES EFECTUADAS EN DOMICILIOS PARTICULARES

Ante la proliferación en los últimos tiempos de visitas de agentes comerciales, especialmente en el sector de la telefonía, a domicilios particulares ofreciendo una serie de ofertas o servicios que se presentan como muy ventajosos para los clientes y que, a menudo, inducen a error sobre lo efectivamente ofrecido o contratado, consideramos oportuno hacer las siguientes recomendaciones:

- Solicite la identificación personal a quien le hace la oferta y tome nota de ella, a efectos de posibles futuras reclamaciones.

- Asegúrese de la compañía que realmente le hace la oferta (aunque hay muchas compañías telefónicas, los comerciales pueden no indicarle directamente el nombre del operador para el que trabajan, utilizando menciones genéricas como... "la compañía del teléfono", "la compañía telefónica", "información telefónica", "oferta para los clientes de su compañía", etc, induciendo a error sobre el operador para el que trabajan y, en ocasiones, con la intención deliberada de hacer pensar al posible cliente que se trata de una oferta de su compañía actual, cuando en realidad lo que se pretende es la preasignación(*) con un nuevo operador o la contratación encubierta de accesos indirectos(**) a través de otros operadores.

- Nunca facilite sus datos personales - y menos aún los bancarios o de tarjetas de crédito- salvo que sepa a ciencia cierta a quién se los facilita y con qué fin preciso. Piense, además, que si quien le solicita los datos dice que trabaja para la compañía que tiene contratada en la actualidad, ya debería tenerlos de antemano.

- No exhiba ni entregue facturas, contratos u otra documentación, en la que figuren sus datos personales o bancarios, salvo que esté

completamente seguro de su necesidad y de la correcta utilización de los mismos.

- Asegúrese del coste y condiciones de aquellas ofertas que se le presenten como gratuitas (periodos mínimos de permanencia con esa compañía, consumos mínimos mensuales, cuotas, penalizaciones por baja anticipada, regalos de terminales, etc...).

- Solicite, antes de firmar cualquier documento, la posibilidad de estudiarlo durante unos días, con entrega de documentación suficiente que le permita valorar el alcance y contenido del bien o servicio que se le ofrece.

- Desconfíe de quien no esté dispuesto a identificarse o a identificar a la compañía para la que trabaja. Piense que quien quiera hacerle una oferta honesta no tendrá nada que ocultar.

- No firme nunca un documento si no está seguro de lo que suscribe. Si tiene que firmar en varios lugares o documentos, asegúrese del contenido exacto de lo que firma y de que los impresos no son de los denominados "de calco" o "autocopiantes", lo que podría llevar a la firma de varios documentos con contenidos distintos de manera simultánea.

- Verifique no sólo el contenido del contrato, sino también la empresa o empresas con las que lo está firmando, pues en algunas ocasiones el mismo agente comercial pudiera presentarle a la firma documentos de distintas compañías simultáneamente.

- Si se le ofrece la firma de sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos, esta firma habrá de ser siempre voluntaria. Además, tenga en cuenta que estos sistemas no siempre son gratuitos.

- En los contratos celebrados fuera de establecimientos mercantiles, hay un plazo de 7 días durante los cuales se puede formular la revocación de la declaración de voluntad ya hecha y sin necesidad de alegar causa alguna. La mención de esta posibilidad debería figurar en los documentos que se le entreguen y vaya a firmar en su domicilio. Aunque no figure, téngalo en cuenta si desea ejercitar esta posibilidad.

- Compruebe que en la documentación que firme, o en la que la acompaña, figura la identificación completa de la empresa con la que contrata, incluyendo una dirección postal a la que pueda dirigir sus solicitudes o reclamaciones en caso necesario.

Como resumen, todas estas recomendaciones podrían concretarse en ser prudente y procurar saber siempre qué se contrata, con quién se contrata y cuáles son sus consecuencias.

(*) "Preasignación": Contrato o solicitud por el cual todas las llamadas telefónicas que se realicen desde un teléfono son facturadas por un determinado operador de telefonía sin necesidad de marcar ningún prefijo.

(**) Esta "preasignación" no impide que se contrate, además, algún "acceso indirecto" con otra u otras compañías y que consiste en la posibilidad de que determinadas llamadas no le sean facturadas por ese operador "preasignado" sino por otro, mediante la marcación de un prefijo de cuatro números. Así, si no se marca nada, la llamada la cobra el operador preasignado y si se marca el prefijo correspondiente, la cobra el operador de "acceso indirecto" que tenga ese prefijo.