

OJO

con las ventas a domicilio



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

www.kontsumobide.eus

Euskadi, argalena, bizi onia



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

EUSKADIA, BERROGALDIA
ENVIAMENTO VASCO

DEPARTAMENTO DE TURISMO,
COMERCIO Y CONSUMO

OJO con las ventas a domicilio



¿Has recibido la visita de comerciales en tu casa? ¡**Cuidado!** No te dejes embaucar por su supuesta amabilidad. Solo quieren que compres un **producto** o que contrates un **servicio** o un suministro, como la luz y el gas.

En ocasiones, sus tácticas son **agresivas** o pueden ser **engañosas**.

Cuando llamen a tu puerta, recuerda:

- **No tienes obligación** de atenderlos.
- Si les abres:



Exígeles que se **identifiquen**. Si es necesario, pídeles ver su DNI.



Nunca les muestres una factura o un documento donde aparezcan tus datos.



No firmes nada. Si consideras que la oferta es atractiva, pídeles que te la den por escrito para estudiarla con calma.



Ten en cuenta que:

- Los regalos siempre se pagan: si te ofrecen algo gratis, **desconfía**.
- Las administraciones y los organismos públicos **no recomiendan** nunca empresas privadas. No te fíes si aseguran estar avalados por ellos.



Si firmas algo, ten cuidado con los **contratos de financiación**, que pueden atarte durante años. **Fíjate** en qué te hacen firmar.



No te dejes presionar, por mucho que insistan.

1

¿Cómo actúan las empresas?

Venta de colchones, camillas, artículos sanitarios y productos milagro



- Pueden aparecer vestidos con una **bata blanca**, como si fueran personal sanitario.
- Dicen representar a **organismos de prestigio**, como Osakidetza, o contar con su reconocimiento.
- Te ofertan artículos que supuestamente mejorarán tu salud, **sin aval científico** alguno.
- Amablemente, se ofrecen a:

- ✓ Llevarse tu colchón viejo: si desistes del contrato, **¿dónde dormirás?**
- ✓ Desembalar los artículos sanitarios o las camillas y **llevarse los envoltorios**: si los desprecintan, puede que no puedas devolverlos.

Venta de colecciones de libros, bombillas leds y otros artículos



- Intentan **hacerte creer** que es tu obligación comprar los artículos con argumentos falsos:

"Hace años firmaste un contrato y te comprometiste" **FALSO**

→ Solicita ver el contrato.

"La normativa ha cambiado y es **tu deber**" **FALSO**

→ La ley no obliga a los/las particulares a realizar cambios, como las bombillas leds, en su hogar.

Prohibida la venta a domicilio de electricidad y gas

Las empresas comercializadoras de luz y gas tienen prohibido realizar **contrataciones y publicidad** a domicilio, salvo que la visita la hayas **solicitado** expresamente.



Cambio de compañía de gas y electricidad



- **Dicen que son de tu compañía**, pero no conocen tus datos. Recuerda: **NUNCA** les dejes ver una factura, tu compañía ya conoce tus datos.
- Atraen tu atención con **informaciones falsas o alarmistas**:

- ✓ Tu tarifa ha **caducado** y debes pasarte a otra. **FALSO**
- ✓ Deben cambiarte el contador y **necesitan tu firma** para darles permiso. Si no, te cortarán el suministro. **FALSO**
- ✓ Te aseguran que ya **no pagarás peajes**. **FALSO**
Recuerda que los peajes se abonan en todas las tarifas.
- ✓ Te ofrecen **descuentos que ni notarás** por el cambio de tarifa. Además, estos descuentos pueden estar vinculados a la contratación de servicios adicionales.

Falsas revisiones de gas



- Visten de **uniforme** o **se hacen pasar** por trabajadores/as de empresas de gas o electricidad.
- Aparecen **sin que les hayas llamado** y sin que tu compañía te haya informado previamente para realizar una revisión obligatoria que quieren que pagues en mano. **Recuerda**:

- ✓ **Instalación de gas**: antes de la visita, debe avisarte tu compañía y pagarás en la factura del gas.
- ✓ **Caldera**: tú debes llamar al revisor/a si no tienes contratado el servicio.

2 ¿Has abierto la puerta y has firmado el contrato?

Ten en cuenta que en las ventas a domicilio tienes derecho a cambiar de opinión y **romper el contrato** (derecho de desistimiento).

- **Plazo: 14 días**, con carácter general.



Cómo desistir:



- 1 Rellena el **formulario de desistimiento** que te haya dejado la empresa o utiliza el que tienes en este folleto*.
- 2 Mándalo a la empresa a través de un medio que te permita demostrar la fecha del envío y su contenido; por ejemplo, una **carta certificada** o un **buofax**. Guarda los acuses o justificantes. No uses el teléfono.

* Tienes el formulario en la página central



Recuerda que eres tú quien debe probar que has desistido y lo has hecho en plazo.



3

Has ejercido tu derecho de desistimiento: ¿y ahora qué?

- ✓ Si habías firmado un contrato para **financiar** la compra, este también se anula.
- ✓ Si habías firmado un contrato de **luz y/o gas**: 



Si antes te suministraba otra compañía, **vuelves con tu antigua empresa**.



Si no tenías un contrato, se produce la **baja del servicio**.

¿Qué debe hacer la empresa?

- **Devolverte el dinero**, incluidos los costes de entrega, en un plazo de **14 días** desde que le comuniqués tu desistimiento, y con el mismo medio de pago, salvo que digas lo contrario. Puede retenerte el dinero hasta recibir los artículos, a no ser que se ofrezca a recogerlos.
- Si te han entregado los artículos en tu domicilio cuando firmaste el contrato, **la empresa debe costear** su recogida si, por sus características, no puedes devolverlos por correo.



¿Qué obligaciones tienes tú?

- **Devolver el producto**, a menos que la empresa se ofrezca a recogerlo, en un máximo de **14 días** desde la fecha de desistimiento.
- **Pagar los costes** directos de la devolución, excepto si la empresa ha aceptado asumirlos o no te informó de que tenías que asumirlos.



Recuerda que en muchos casos es necesario conservar el embalaje original del producto.

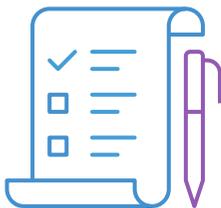
4 Has firmado el contrato y ya no puedes desistir: ¿qué puedes hacer?

Si has abierto la puerta, has firmado el contrato y, en teoría, **han pasado los 14 días** que tenías para desistir, aún tienes opciones:

- Coge toda la documentación y acude a **Kontsumobide** o a la Oficina Municipal de Información a la Persona Consumidora (**OMIC**) de tu municipio o a una **asociación** de personas consumidoras y usuarias.

 Si no te informaron de tu derecho de desistimiento, tienes **12 meses** más para ejercerlo. Rellena el formulario adjunto y mándaselo a la empresa.

 Si te han dado de alta en una compañía de gas o luz **sin saberlo** o si has contratado un producto **sin quererlo**:



- ✓ Presenta una **reclamación**.
- ✓ Si lo ocurrido parece una estafa, presenta una **denuncia** en la Ertzaintza o en la Policía Municipal.

- Si no firmaste nada, pero **tienes dudas**, acude a también a cualquier organismo de consumo.
- Si **detectas** agentes comerciales que están visitando domicilios para vender productos o servicios con prácticas agresivas o engañosas, ponlo en conocimiento de alguna de las **organizaciones de consumo** o de la **policía**.



5

Contacto



Servicios Territoriales de Kontsumobide

VITORIA-GASTEIZ

Avenida Santiago, 11

☎ 945 06 21 61

kb-araba@kontsumobide.eus

BILBAO

Alameda Recalde, 39A

☎ 94 403 24 36

kb-bizkaia@kontsumobide.eus

DONOSTIA / SAN SEBASTIÁN

Easo, 10

☎ 943 02 25 47

kb-gipuzkoa@kontsumobide.eus

SEDE CENTRAL



Avenida Santiago, 11

☎ 94 506 21 40



kontsumobide@kontsumobide.eus



Oficinas Municipales de Información a las Personas Consumidoras (OMIC)

ARABA / ÁLAVA

Añana	945 35 50 89
Campezo	945 40 54 24
Llodio	94 403 48 48
Rioja Alavesa	945 60 02 52
Vitoria-Gasteiz	945 16 12 40

GIPUZKOA

Andoain	943 30 43 43	Iraurgi Berritzen	943 85 73 05
San Sebastián	943 48 34 10	Irun	943 50 55 36
Eibar	943 20 38 43	Lasarte-Oria	943 36 16 05
Elgoibar	943 74 30 88	Oarsoaldea	943 51 01 11
Goieki	943 88 16 42	Tolosaldea Garatzen	616 64 78 35
Hernani	943 55 78 54	Urola-Garaia	943 72 42 79

BIZKAIA

Abanto-Zierbena	688 64 22 00	Erandio-Altzaga	94 489 01 12	Ortuella	94 664 02 00
Arrigorriaga	94 671 25 88	Ermua	943 17 45 85	Portugalete	94 472 92 54
Barakaldo	94 478 94 00	Etxebarri	94 440 67 24	Santurtzi	94 461 45 51
Bermeo	94 617 91 60	Getxo	94 466 01 11	Sestao	94 472 90 87
Bilbao	94 420 49 69	Lekeitio	94 603 41 12	Trapagaran	94 467 76 79
Durango	94 620 27 07	Muskiz	94 670 60 16	Uribe Kosta	94 657 92 81
Encartaciones	94 667 18 52	Ondarroa	94 683 04 98	Zierbena	94 636 60 07



Asociaciones de personas consumidoras y usuarias

- Asociación de Personas Consumidoras y Usuarias Vasca (EKA-ACUV) 94 416 85 06
- Federación de Consumidores de Euskadi (EKE) 94 424 64 20
- Unión de Consumidores de Euskadi (UCE) 945 26 47 22

Más información en www.kontsumobide.eus