La Unión de Consumidores de Málaga UCE, mediante proyecto 'Tus derechos en línea' financiado por el Área de Comercio y Vía Pública del Ayuntamiento de Málaga, elabora este documento, y está a disposición de todas las personas consumidoras y usuarias de Málaga para el asesoramiento y defensa de sus derechos. Nos encontraran en:

Unión de Consumidores

ENTIDAD DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA

Alameda de Colón, 9, Ático 2. 29001 - Málaga

952 217 858 / 685 498 650

malaga@unionconsumidores.com

Unión de Consumidores de Málaga UCE

@UCEMalaga

TAMBIÉN PUEDE CONTACTAR CON:

Ayuntamiento de Málaga

Paseo Mº Antonio Machado, 12, 29002 - Málaga

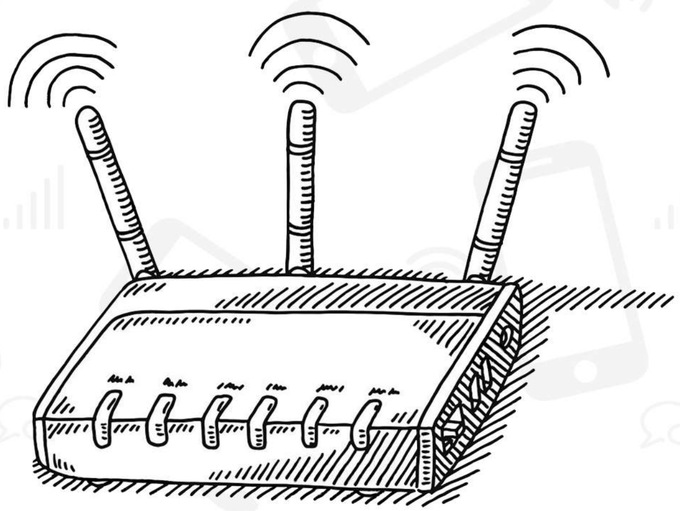
951 926 056

CAMPAÑA INFORMATIVA SOBRE DERECHOS BÁSICOS Y RECOMENDACIONES EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES

Dentro de los distintos sectores de consumo, las **telecomunicaciones** son, con diferencia, las que mayor número de consultas y reclamaciones presentan cada año.

La mayoría se producen por **desconocimiento de los derechos por parte de los consumidores**

En este sector encontramos frecuentemente incumplimiento de la normativa vigente sobre consumo.



Desde la Unión de Consumidores de Málaga siempre apostamos por la formación al consumidor como un plus de garantía de sus derechos. El/La consumidor/a formado/a es más activo en su defensa ante cualquier tipo de vulneración.

RECLAMACIONES

Deben formularse por escrito, utilizando el modelo oficial de hoja de reclamaciones de la Junta de Andalucía y dirigirse al operador mediante algun medio que acredite surecepción. El operador debe responder en un mes. Si no lo hace o su respuesta no es satisfatoria, podrá continuar su trámite en la Administración

FACTURAS Y CARGOS ADICIONALES

Deben estar desglosadas e incluir servicios solicitados por el consumidor. Bloquea con el operador los servicios de tarificación adicional y las condiciones de roaming si viaja al extranjero para evitar facturas con importes desorbitados

DERECHO DE DESISTIMIENTO

“El adherente dispondrá de un plazo de catorce días naturales para resolver el contrato sin incurrir en penalización ni gasto alguno”. ¡OJO! Cuando se trata de un contrato de servicios, y éste haya sido activado, el plazo para desistir ha expirado

PENALIZACIONES

Las empresas de telecomunicaciones no pueden cobrar el IVA de las penalizaciones, por su naturaleza y función, no constituyen contraprestación o compensación de las entregas de bienes o prestaciones de servicios sujetas al impuesto

DEVOLUCION DE APARATOS Y PAGO DE TERMINALES

Al solicitar una baja o portabilidad deberá poner los aparatos a disposición del operador para que nos indique cómo devolverlos. Las bajas y portabilidades no conllevan la extinción de la obligación del pago de los terminales. Los operadores suelen remitir una factura con el importe pendiente de pago por su adquisición

BAJAS Y PORTABILIDAD

Si el operador donante sigue facturando, será el nuevo operador quien tenga que soportar el coste de las facturas del donante. El plazo máximo para tramitarla es de 48h desde su solicitud. No pueden facturar ningún importe tras ese periodo