

En los últimos meses la Unión de Consumidores de Málaga ha detectado un notable **repunte de consultas y quejas en relación a la venta de colecciones a domicilio** por parte de algunas editoriales y empresas. La mayor parte de los casos, como viene siendo habitual, los compradores son personas mayores que viven solas. El comercial les enumera una serie de regalos como gancho para luego formalizar un contrato de venta por una colección, normalmente de libros, enciclopedias, etc. Las mensualidades duran años y suponen importes totales de miles de euros. Entre las tácticas de venta destaca el engaño sobre el valor real de los artículos y de los regalos, pudiendo comprobarse que su precio de mercado es muy inferior.

Asimismo, para mayor complicación de algunos casos detectados, cuando la persona ya ha comprado con anterioridad una colección, los comerciales vuelven al domicilio, sabiendo que el cliente ya firmó una vez, y les cuentan que deben seguir comprando colecciones puesto que ya se comprometieron con el contrato inicial. Esta práctica es considerada abusiva e ilegal, puesto que merma la libertad de la persona de poner fin a cualquier relación contractual.

Factores como **la soledad, la edad y la poca formación son pieza clave** en la elección de las víctimas, que, en numerosos casos, callan la compra ante otros familiares por miedo a las reprimendas.

Desde la Unión de Consumidores de Málaga insistimos en la importancia de **no firmar ningún contrato hasta haber revisado y estar conformes con todas sus condiciones**

. Además, recordamos que, en los contratos a distancia como estos, el usuario dispone de 14 días naturales para desistir el contrato. En caso de haber firmado, es vital enviar de forma fehaciente el formulario de desistimiento a la empresa vendedora para poner fin al contrato. Se recomienda además no abrir ni manipular el material que hayan podido dejar en el domicilio (que deberá ser recogido por la empresa) y recordar que todo este procedimiento no debe suponerle ningún coste, por lo que, si han abonado alguna cantidad, deben solicitar su devolución.

En caso de que la compra se haya financiado pero realizada en los anteriores términos, recordamos que existen vías de solución. El préstamo puede cancelarse dado que es contrato de crédito vinculado. La adaptación de los préstamos personales para la adquisición de bienes para el consumo a la Ley 16/2011 de 24 de junio, obliga a las entidades bancarias a ofrecer a los consumidores una protección especial en el caso de que los bienes o servicios objeto del contrato no hayan sido entregados en todo o en parte o no sean conforme a lo pactado.

Desde la Unión de Consumidores de Málaga se han tramitado con éxito varios casos, **consiguiendo anular en el último un préstamo de 3.800 euros** y liberando a la persona afectada de la perpetua y opresiva situación a la que llevaba sometida durante años. Nuestra Asociación se encuentra a disposición de todas las personas consumidoras para asesorar sobre este tipo de circunstancias.

