

Los consumidores deberán confirmar por escrito las ofertas telefónicas

Escrito por ADICAE Centrales - 16/09/2014 09:53

Las compañías, sobre todo las operadoras de telefonía o de energía, realizan campañas masivas de llamadas a los consumidores para venderles productos, cambiarles de tarifa o de empresa. Una vez que el consumidor acepta la oferta telefónica, surgen los problemas: letra pequeña que el consumidor desconocía, cláusulas que el operador no mencionó, servicios adicionales por los que hay que pagar, etc. La actual reforma de la Ley de Defensa de los Consumidores incluye una modificación en la contratación a distancia por vía telefónica: ahora las compañías tienen la obligación de confirmar por escrito en cualquier soporte de naturaleza duradera (carta, email, fax...) al consumidor una oferta que le hayan hecho de manera telefónica. Así, el contrato sólo se dará por válido una vez que el cliente dé su acuerdo por escrito.

Es este mismo punto el que más dudas genera en el consumidor, puesto que la obligación de confirmar por escrito sólo se aplica cuando sea la compañía la que se ponga en contacto telefónicamente con el consumidor. Así planteado, puede entenderse que en el caso de que sea el cliente el que llame a la empresa para cambiarse de tarifa o darse de baja y acabe aceptando una contraoferta, la entidad queda libre de cumplir la confirmación por escrito. En este caso, se deja la puerta abierta para que el consumidor sea víctima de prácticas abusivas. Tampoco se especifica quién deberá correr con los gastos de la confirmación por escrito, si la empresa o el consumidor. En cualquier caso, si la empresa pretendiera que el consumidor pague por enviar una carta o fax, el precio no podrá superar las tarifas básicas establecidas, como ya se ha dicho.

Más información:

<http://blog.adicae.net/consumidores-2014/2014/09/15/los-consumidores-deberan-confirmar-por-escrito-las-ofertas-que-las-companias-les-realicen-por-telefono/>

=====