
NOTA DE PRENSA

AVACU recuerda cómo actuar ante los comerciales "puerta a puerta"

Valencia, 11 de noviembre de 2020. Una de las consecuencias que ha traído consigo la situación de pandemia que estamos viviendo desde el pasado mes de marzo es el hecho de que pasamos más tiempo en casa, especialmente en el caso de las personas de más edad, lo que puede dar lugar a un posible aumento de las visitas de comerciales y supuestos técnicos de revisión de calderas, instalaciones de gas, etc.

Lo primero que hay que señalar es que, a finales de 2018, el Gobierno aprobó un Real Decreto por el que queda prohibida la venta de servicios de gas y electricidad en lo que se denomina ventas "puerta a puerta", es decir, pone fin a que comerciales de las compañías puedan presentarse en nuestros domicilios ofreciéndonos contratar estos servicios con una nueva compañía. Sin embargo, sí pueden presentarse en nuestras casas comerciales de compañías eléctricas ofertando el servicio de gas si no disponemos de él.

Por ello, desde la Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios queremos recordar una serie de recomendaciones para evitar posibles fraudes en las contrataciones o revisiones que nos ofrezcan en la puerta de nuestros domicilios.

¿Cómo se presentan?

En el caso de los comerciales, acuden a nuestras casas ofertándonos una considerable rebaja en nuestro contrato actual (ya sea de luz, gas, agua, telefonía...), solicitándonos para ello que les dejemos la última factura del servicio en cuestión e indicándonos que estamos pagando más de lo que nos corresponde. Estos comerciales, muchas veces, se identifican diciendo que pertenecen a la compañía con la que tenemos el servicio contratado, pero habitualmente son empresas subcontratadas que en ocasiones ni son de la misma compañía. También podemos encontrarnos con "supuestos" técnicos que nos informan de que vienen a revisar la instalación correspondiente, asegurando que les envía la compañía que tenemos contratada.

El consumidor, ante estas situaciones, no siempre sabe cómo reaccionar, pues puede llegar a creer que realmente la compañía ha enviado un técnico para realizar una revisión o que la oferta que les están haciendo es verdaderamente más barata que la tienen contratada, por lo que acaban accediendo y, en algunos casos, firmando y contratando por un nuevo servicio, sin conocer las condiciones.

¿Qué debemos hacer si se presenta un comercial o técnico sin previo aviso en nuestro domicilio?

- nunca se deben facilitar datos personales y bancarios ni ninguna factura o contrato que tengamos con nuestra compañía actual
- no permitir que pasen al interior de nuestro domicilio, ya que no tenemos obligación de dejarles entrar

- si la oferta nos parece interesante, solicitar que nos la dejen por escrito para poder leerla y analizarla tranquilamente y en profundidad
- en el caso de los técnicos, hay que recordar que las compañías siempre avisarán previamente de esa visita. Si no ha sido así, podemos llamar al teléfono de nuestra compañía que aparezca en el contrato o factura, nunca al número que nos pueda facilitar el "supuesto" técnico, y verificar que efectivamente pertenece a la compañía y son conocedores de esa revisión
- nunca se debe firmar ningún documento o dispositivo electrónico (muchos de ellos vienen equipados con móviles o tabletas), sin haberlo leído bien previamente, pues podríamos estar firmando un contrato nuevo o un cambio de compañía

¿Qué pasa si he contratado la oferta que me han ofrecido?

Es importante que tengamos en cuenta que, en estos casos, el consumidor tiene un plazo de 14 días para desistir del contrato sin tener que dar motivo o justificar ese desistimiento. Puede ocurrir que el usuario no se de cuenta de esa nueva contratación o cambio de compañía hasta pasado el plazo de desistimiento, en cuyo caso aconsejamos que, en el momento en que se percaten de ese hecho, interpongan la reclamación correspondiente ante su organismo de consumo.

Recuerde que ante cualquier duda o problema, puede contactar con AVACU a través del correo avacu@avacu.es y en el teléfono 96 352 68 65.