

---

NOTA DE PRENSA

---

## Recomendaciones de AVACU ante las contrataciones telefónicas de servicios

Valencia, 14 de abril de 2021. En la Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios hemos recibido algunas consultas sobre las contrataciones de servicios, como puede ser telefonía e internet, electricidad, gas..., realizadas a través de llamadas telefónicas y los problemas que pueden surgir con ellas. Debido a la situación de pandemia que estamos viviendo desde hace más de un año, el número de consultas en este sentido se ha visto ligeramente incrementado. Por ello, desde AVACU queremos ofrecer unas recomendaciones a tener en cuenta y consejos para saber cómo debemos actuar y qué podemos exigir.

- Lo primero que debemos saber es que la empresa o compañía con la que vamos a contratar ha de llamarnos con un **número de teléfono identificable**, es decir, las llamadas con números ocultos están prohibidas. Además, deben identificarse con el nombre de la empresa al principio de la llamada

- El **horario** en el que las llamadas comerciales pueden realizarse es en días laborables de 9 horas a 21 horas; fuera de este horario y en festivos y fines de semana, están prohibidas

- Si vamos a realizar la contratación de un servicio a través de una llamada telefónica, el operador de la empresa está obligado a **facilitarnos toda la información del servicio**: características, condiciones, precio total (gastos de alta, instalación, precio mensual, IVA), duración, derecho de desistimiento... El operador debe informar, además, de que la llamada va a ser grabada, para que quede constancia de la misma

- Asimismo, debemos solicitar que nos envíen el contrato que hayamos aceptado **por escrito o en un soporte duradero**. La compañía está obligada a enviarnos dicho contrato en un plazo razonable, antes de la ejecución del servicio. Tener una copia por escrito del contrato que hemos aceptado es fundamental por si surgiera algún problema y hubiera que reclamar

- El consumidor tiene un plazo de 14 días (naturales desde la aceptación) para **desistir del contrato**, poniendo fin al mismo sin tener que informar a la empresa sobre sus motivos. Este desistimiento no puede acarrear al consumidor ningún tipo de penalización. Si el servicio ha comenzado durante esos 14 días, el consumidor deberá abonar la parte correspondiente al servicio prestado hasta la solicitud de desistimiento

Recuerde que en AVACU estamos a su disposición para cualquier duda o consulta que quieran realizarnos a través del correo electrónico [avacu@avacu.es](mailto:avacu@avacu.es) y en los teléfonos 96 351 66 44 / 96 352 68 65.