

# EUROCONSUMIDORES



## ¿QUÉ ES EUROCONSUMO?

La **Unión de Consumidores Europeos** es, como su nombre indica, una Asociación de Consumidores, que basa sus actuaciones y organización interna en los principios democráticos y cuya finalidad es la defensa y promoción de los derechos de los consumidores, con especial atención a la política europea de consumo.



## ¿CUÁLES SON NUESTROS OBJETIVOS?

Nuestro principal objetivo es conseguir una creciente eficacia de las actividades de **EUROCONSUMO**, con una mayor expansión cada día en las tareas que desarrollamos para proteger los intereses de los consumidores y usuarios.

## ¿QUÉ HACEMOS ?

Para poder cumplir los objetivos que nos hemos propuesto organizamos:

- Conferencias y Charlas**
- Jornadas y Seminarios**
- Encuentros y Debates**
- Estudios**
- Publicaciones**
- Asesoramiento**
- Defensa Jurídica...**

que favorezcan la promoción y defensa de los intereses de todos los consumidores.





## ÍNDICE

¿Qué es EUROCONSUMO?	2	
Editorial	4	
Números de Tarificación Especial, de Tarificación Adicional y Servicios de SMS Y SMS "Premium	5	
Fotos Actuaciones EUROCONSUMO	10	
Concursos Televisivos Telefónicos	11	
Reclamaciones de Servicios de Tarificación Adicional	14	
Televisión Digital Terrestre (TDT)	16	
Sistema Arbitral: Caso Solucionado	18	

*Hoy nace el primer número del Boletín **EUROCONSUMIDORES**, editado en el año 2009, que pasará a la historia como “el terrible año de la crisis económica mundial” y que irá siempre ligado al de nuestros orígenes como publicación. Tenemos el firme propósito de acercar la información relativa al consumo a los ciudadanos, fundamentalmente en estos momentos en que quizá podamos necesitarlo todos un poco más.*

*Pretendemos tener un pequeño espacio al lado de otras publicaciones especializadas en esta materia, con la sola intención de convertirnos en un instrumento útil para aquellos consumidores que nos lean, tarea nada sencilla, pero que hoy emprendemos con gran ilusión, empeño y deseo de superación.*

*La periodicidad de nuestra publicación será cuatrimestral, con tres boletines anuales, en los que pretendemos reflejar las actividades más destacadas de **EUROCONSUMO**, haciendo un repaso gráfico a los principales Actos, Jornadas y actuaciones llevadas a cabo en los meses previos a la publicación del Boletín.*

*En cada uno de los Boletines pretendemos darles información referente a aquellos temas de consumo que nos puedan interesar a todos. En este primer número vamos a tratar en detalle algo que nos preocupa mucho a **EUROCONSUMO** por la gran repercusión que está teniendo en la economía de los consumidores y el gran número de reclamaciones recibidas, debido a las facturas telefónicas desorbitadas que tienen que abonar los telespectadores como consecuencia de su participación en concursos, votaciones y encuestas a través de sus llamadas y sms a servicios que emplean números de tarificación adicional. También les daremos unas indicaciones detalladas de cómo y dónde pueden reclamar cuando se sientan “engañados” por este tipo de servicios.*

*Les indicaremos, de la manera más esquemática y sencilla posible, los pasos que deben de seguir para poder adaptar sus televisores a la nueva Televisión Digital Terrestre (TDT), para que no sufran las consecuencias del ya próximo “apagón analógico.”*

*Pretendemos también, en cada uno de los diferentes números de nuestro Boletín, acercar hasta vds., para que lo conozcan y, si ya lo conocen, para que les sea más familiar: el **sistema arbitral de consumo**, ese mecanismo gratuito, ágil, rápido y eficaz, que la administración pone a nuestra disposición para resolver los conflictos diarios que nos puedan surgir en materia de consumo, sin necesidad de que tengamos que acudir a los tribunales de justicia. Las resoluciones tomadas en las Juntas Arbitrales de Consumo, denominadas “laudo arbitral”, son de obligado cumplimiento para las partes. Ilustraremos este apartado con un ejemplo de un conflicto real y la resolución del mismo.*

*Es nuestro primer número, por lo que les rogamos que sean benevolentes con nosotros y que nos hagan llegar todas aquellas sugerencias que tengan y que estimen que debemos tratar en próximos números, bien a través de nuestro correo electrónico, por correo ordinario a la dirección de nuestra oficina o a través de nuestra página web.*

*Estaremos gustosos de atender sus propuestas y de brindarles la experiencia de nuestra Asociación, que abre sus puertas a todos vds. para acogerles como socios. Estamos a su disposición para aclararles cualquier duda en materia de consumo y ayudarles a que puedan resolver, de la mejor manera posible, aquellos conflictos de consumo que nos parecen imposibles de solucionar, por lo que, a veces, nos rendimos al intentar resolverlos.*

*Esperamos que este sea el principio de una relación cordial entre vds. y nosotros, de un “toma y daca” entre ambos: nosotros les informamos y vds. nos leen, nos preguntan, nos sugieren, etc...*

*Necesitamos que estén ahí, leyendo nuestras páginas, ya que sin vds. nuestro trabajo sería en vano, pero con su ayuda y colaboración todo nuestro esfuerzo cotidiano se verá compensado sobradamente.*

*¡Hasta pronto amigos consumidores!*

**Rosa M<sup>a</sup> Romero de la Osa Gajate**  
Presidenta



# NÚMEROS DE TARIFICACIÓN ESPECIAL, DE TARIFICACIÓN ADICIONAL Y SERVICIOS SMS Y SMS 'PREMIUM'



## NÚMEROS DE TARIFICACIÓN ESPECIAL

Los números de tarificación especial son aquellos que son total o parcialmente gratuitos. Dentro de éstos podemos distinguir 3 tipos de ellos:

### a) GRATUITOS

- ▶ El **112** para llamadas a servicios de emergencia.
- ▶ Los números que empiezan por el prefijo **900**.

**b) FACTURACIÓN COMPARTIDA:** Son todos aquellos números que comienzan por el prefijo **901** y en ellos se comparte el precio de la llamada entre quien la hace y quien la recibe, por lo que el precio de estas llamadas es inferior al de las normales y, si se efectúan en horario habitual, suelen ser de unos **0,030 €/min**.

**c) DE TARIFA MAS ELEVADA:** Son aquellos que comienzan por **902** y tienen un precio similar al de una llamada provincial que, en horario habitual, suele oscilar entre los **0,06 €/min** y los **0,02 €/min**.

## NÚMEROS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL

En el año 2004 se llevó a cabo una regulación legislativa de ciertos prefijos de números de teléfono: los prefijos **800** (803, 806 y 807) y se denominaron **números de tarificación adicional**. La citada regulación consistía en la imposición a las empresas que ofrecían sus servicios a través de estos prefijos telefónicos, de un "código de conducta" de obligado cumplimiento.

Cuando se hace una llamada a un número que comienza por estos prefijos, el dinero que cuesta dicha llamada telefónica se distribuye en 2 partes:

- la parte que va destinada al operador telefónico,
- la parte que va destinada a la empresa que ofrece el servicio objeto de la llamada. Esta segunda parte del coste de la factura es la responsable de que a las llamadas de este tipo se las denomine con el nombre de "llamadas de tarificación adicional"

Las empresas que utilizan los números que comienzan por estos prefijos para



ofrecer sus servicios, comienzan a utilizar como "trampa" los prefijos **900** (905 y 907) porque a estos no les afectaba la Ley, porque inicialmente se utilizaban para hacer sondeos y encuestas. Pero debido a las múltiples reclamaciones presentadas por los consumidores, la Administración los ha incluido también dentro de los números correspondientes a los servicios de tarificación adicional (STA).

## Recepción de los STA

La recepción de los Servicios de tarificación adicional se puede hacer a través de 2 vías:

- 1) Por **teléfono**: A través de los servicios de voz. Son los números que comienzan por los prefijos **803, 806 y 807**.
- 2) Por **internet**: A través de los servicios de datos. Son los números que comienzan por los prefijos **907**. Estos pueden ser:
  - a) Los que tienen servicios de voz y datos mediante cable: las líneas ADSL y ORDSI.
  - b) La línea básica: línea RTB. Estos son los que realmente tienen problemas con los STA.

## Principales Números

Los usuarios que llaman a los números de STA con los prefijos que a continuación se detallan, deben solicitar su acceso a los operadores.

Los principales prefijos son los siguientes:

- ▶ **803** (antiguo 906): líneas de contenido erótico.
- ▶ **806** (antiguo 906): servicios de entretenimiento y ocio (guía de los albergues y hoteles), juegos de azar, consultas al tarot y predicciones del futuro, sorteos, etc...
- ▶ **807** (antiguo 903): servicios profesionales (notarios, abogados...)
- ▶ **8038**: locución erótica (sólo adultos)
- ▶ **906**: sondeos, telefoto, concursos (desde el 13 de diciembre de 2008)
- ▶ **905**: son aquellos que se usan para recibir un gran número de llamadas en un corto periodo de tiempo. Se utilizan en concursos de televisión, y para recibir televotos, aunque también se pueden emplear para usos profesionales.
- ▶ **907**: para servicios a través de internet, servicios profesionales, eróticos o para entretenimientos.

# NÚMEROS DE TARIFICACIÓN ESPECIAL, DE TARIFICACIÓN ADICIONAL Y SERVICIOS SMS Y SMS 'PREMIUM'

## Duración Máxima de la Llamada

Las llamadas correspondientes a STA tienen una duración máxima con objeto de proteger al consumidor. Esta será la siguiente:

- a) De **8 minutos** máximo para los STA destinados a la infancia y a la juventud.
- b) De **5 minutos** máximo para STA relativos a concursos y sorteos.
- c) De **30 minutos** máximo para el resto de STA. Transcurrido este periodo, de tiempo, la llamada se desconectará de modo automático.

## Precio de la Llamada

El precio de la llamada a los números que comienzan por los prefijos anteriormente citados oscila entre los **0,35 €/min.** y los **3,45 €/min.**

► Las llamadas al **807** tienen un precio superior a **1 €/min.**

- Los prefijos **803, 806 y 807**, seguidos de las cifras **6, 7, 8** ó **9**, son STA con precios mayores. Cuando la 4ª cifra es superior al nº **6**, el precio oscila entre **1 €/min.** y **1,65 €/min.**
- El precio de las llamadas al **906** oscila entre los **0,34 €/min** y **3,40 min**, dependiendo de la 4ª cifra [cuanto más elevada sea ésta más cara será].
- El precio de las llamadas al **907**, en horario habitual, oscila entre **0,30 €/min** y **2,20 €/min**. Puede haber oscilación en el precio dependiendo del nivel [a más nivel, más precio]:

- a) NIVEL 1: Empiezan por **9070 y 9075**. Son los más económicos.
- b) NIVEL 2: Los **9071 y 9076**.
- c) NIVEL 3: Los **9072 y 9077**.
- d) NIVEL 4: Los **9073 y 9078**.
- e) NIVEL 5: Los **9074 y 9079**. Son los más caros.

Todos estos números son de acceso restringido.



**EL COSTE DE LA LLAMADA** depende de ciertas **variables**:

- 1) De la red desde donde se llama, si es un teléfono fijo o móvil.
- 2) Del horario en que se llama.
- 3) Del día de la semana en que se realiza la llamada.
- 4) De la cuarta cifra del número marcado (dependiendo de cuál sea será el precio más elevado, a mayor cifra mayor precio).

En lo que se refiere a los números cortos, el precio de la llamada será diferente, dependiendo de su **número inicial**:

- a) Si es un **2**, el precio es *inferior* a **1,2 €/min.**
- b) Si es un **3**, el precio oscilará entre **1,2 €/min** y **6 €/min.**
- c) Si es **79**, el precio corresponde al de servicios de suscripción.
- d) Si es **99**, el precio corresponde al de los servicios para adultos.

## Normas del Código de Conducta

Este Código de Conducta ha sido aprobado por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI) para proteger los derechos de los consumidores y usuarios de los servicios de telefonía, tanto fija como móvil.

Entre los principales derechos que asisten al consumidor están los siguientes:

- El ciudadano dispone del "**derecho de desconexión**" de los servicios de tarificación adicional (STA) de manera gratuita. El citado derecho consiste en que los usuarios pueden dirigirse a su operador por escrito para que éste le impida acceder a los STA.
- Cuando el consumidor marca un número correspondiente al STA una locución, que durará menos de **15 segundos**, le informará de lo siguiente:
  - a) de la identidad del titular del servicio,
  - b) del número marcado,
  - c) del precio máximo de la llamada (con impuestos incluidos), tanto desde la red fija como desde la red móvil,
  - d) del tipo de servicio que ofrece,

# NÚMEROS DE TARIFICACIÓN ESPECIAL, DE TARIFICACIÓN ADICIONAL Y SERVICIOS SMS Y SMS 'PREMIUM'



- e) de si el servicio está dirigido a mayores de 18 años.
- ▶ La duración de la llamada nunca debe sobrepasar los **30 minutos**. Una vez que se llega a este límite de tiempo, el prestador del servicio debe de cortar la llamada automáticamente.
- ▶ Cuando se ofrece un STA, siempre deben de aparecer las siguientes indicaciones en la **pantalla de su televisor**:
  - a) La información referente al SERVICIO que se va a prestar debe de estar indicada con un tamaño suficiente y en un color legible para que pueda leerse bien, no pudiendo aparecer escrito en unas letras diminutas y que corran a una velocidad vertiginosa.
  - b) La indicación de PRECIO DE LA LLAMADA ha de aparecer sin movimiento. Se debe de poner la tarifa de la llamada desde un teléfono fijo y desde uno móvil (con impuestos incluidos).
  - c) El NÚMERO DE TELÉFONO al que hay que llamar para obtener el servicio, debe de aparecer sin movimiento para que pueda verse con claridad su **4ª cifra**, ya que cuanto mayor sea ésta, mayor será el precio que tendremos que pagar por la llamada. Un ejemplo reflejado en un artículo de Consumer Eroski, nos indica que pagaríamos un precio superior por llamar al número 905 804575 (1,20 €/minuto), que por llamar al número 905 102030 (30 céntimos de €/minuto). Esto es debido a que en el segundo caso, la 4ª cifra del número es menor que en el primer caso.
  - c) El TITULAR RESPONSABLE del servicio que utiliza estos números de tarificación adicional.

## Inhabilitación de un STA

La Comisión para la Supervisión de los STA dispone de **8 días** (anteriormente era de 1 mes) para INHABILITAR el número cuyo titular incumpla el Código de Conducta que protege a los consumidores. El número inhabilitado, no podrá asignarse de nuevo antes de 1 año.

## SERVICIO SMS Y SMS 'PREMIUM'

Se denominan así a aquellos mensajes de texto y mensajes multimedia que conllevan un servicio de tarificación adicional y, por ello, conllevan para el consumidor un coste sobreañadido al coste del envío del SMS. A cambio, tienen asociados algún tipo de servicio especial: concursos, votaciones, descargas de imágenes, descargas de música, suscripción a un servicio de noticias o información, entretenimientos, etc...

Según la CMT (Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones) en el año 2007 se enviaron 4.488 millones de SMS y

se facturaron 495 millones de € y en 2008 los servicios de tarificación adicional aumentaron un 25,2%

Hasta finales del 2008, constaban de 4 cifras, pasando luego a sustituirse por 5 ó 6 cifras.

## Alerta de SMS

Son aquellos servicios de suscripción por los que el usuario paga por cada uno de los mensajes que recibe en su teléfono móvil.

El precio de cada SMS oscila entre **0,15 € y 0,30 €** hasta un máximo de 18 €/mes.

## Principales Números y su Coste

El organismo encargado de la gestión y control de este tipo de servicios de tarificación adicional es la Comisión del Mercado de Telecomunicaciones.

La NUMERACIÓN establecida para este tipo de servicios es la siguiente:

- 1) Estos números constan de **5 ó 6 cifras**:
  - a) las **primeras** indican el precio,
  - b) las **segundas** indican el tipo de servicio.
- 2) Según sus cifras, a los números les corresponden el siguiente precio y servicio:
  - a) Los que empiezan por el **número 2**. El coste del sms enviado y del mensaje informativo posterior será de un máximo de **1,2 €**. El subgrupo 280AB, utilizado para campañas de tipo solidario o de tipo benéfico, está incluido también en esta categoría.
  - b) Los que empiezan por el **número 3**. El coste del sms enviado y del mensaje informativo previo y confirmación oscilará entre **1,2 y 6 €**.
  - c) Los que comienzan por el **número 99**. Son servicios con contenido para adultos. El coste del mensaje enviado y mensaje informativo previo y mensaje de confirmación post., será de un máximo de **6 €**.



# NÚMEROS DE TARIFICACIÓN ESPECIAL, DE TARIFICACIÓN ADICIONAL Y SERVICIOS SMS Y SMS 'PREMIUM'

- d) Los que comienzan por el **número 79**. Corresponde a los servicios de suscripción. El precio del mensaje recibido será menor o igual a 1,2 €.

## Obligaciones del Prestador del Servicio

Cuando un operador presta un servicio de almacenamiento y reenvío de mensajes sujetos a la tarificación adicional, ha de cumplir con las siguientes obligaciones:

- ▶ Garantizar el procedimiento adecuado para que los usuarios de estos servicios puedan solicitar el **alta** o la **baja** en los mismos.
- ▶ **Publicitar** de un modo claro y conciso este tipo de servicios para que los usuarios de los mismos conozcan suficientemente su funcionamiento.
- ▶ Enviar a los usuarios uno ó más **mensajes informativos gratuitos** sobre los siguientes puntos del servicio:
  - a) quién lo suministra (identificación del operador)
  - b) número de atención al cliente de la empresa que suministra el servicio,
  - c) tipo de contenido del mismo,
  - d) su precio total (impuestos incluidos),
  - e) si el **servicio** es de **suscripción**, se indicarán las cuotas que deberá abonar el consumidor periódicamente y el precio de los mensajes que éste recibirá.
  - f) petición para que el consumidor confirme la contratación.
- ▶ Enviar al consumidor una **factura desglosada** en la que se especifique por un lado, el precio que corresponde al envío del mensaje para darse de alta en el servicio y por otro lado, el precio correspondiente en sí mismo al servicio de tarificación adicional.
- ▶ Enviar un **SMS de confirmación** al usuario en estos casos:
  - a) si ha participado en un concurso o votación,
  - b) si ha solicitado una suscripción,
  - c) si ha utilizado servicios para adultos.



En el caso de que **no responda al SMS el usuario**, se entenderá que éste renuncia al servicio solicitado.

- ▶ Le queda **totalmente prohibido** al prestador del servicio que EXIJA al usuario el envío de dos ó más mensajes consecutivos de tarificación adicional para solicitar un servicio.
- ▶ La empresa NO puede cobrar cantidad adicional alguna por el envío de un SMS de confirmación o rechazo.

## Derechos que asisten a los Usuarios

Cuando un consumidor utiliza este tipo de servicios tendrá derecho a:

- ▶ Recibir una información veraz y precisa sobre el contenido del servicio y el precio de los mensajes.
  - ▶ Poder solicitar, si es que lo desea, la **desconexión de los servicios de tarificación adicional** tras comunicárselo previamente a su operador, quien le impedirá solamente que pueda enviar desde su teléfono móvil aquellos SMS y SMS "premium".
  - ▶ Que la compañía no pueda cortar ni el servicio telefónico ni el servicio normal de SMS en el caso de que el usuario discrepe con la parte de la factura que corresponde a los servicios de tarificación adicional de sus mensajes de móvil y deje de pagarla. Esta falta de pago de la citada parte de la factura supondría solamente la suspensión de los servicios de tarificación adicional.

## Cómo Darse de Baja en un SMS Premium

Existe una gran **desinformación** en lo referente a este tipo de servicios. Generalmente, nos bombardean a diario con SMS para que nos demos de alta en tal o cual servicio mandando un SMS con tal o cual palabra pero, una vez nos hemos dado de alta en el mencionado servicio, darnos de baja en el mismo es para nosotros casi imposible porque no sabemos cómo hacerlo. Por ello queremos darles a continuación unas indicaciones, que hemos encontrado en la web, para que puedan darse de baja desde su móvil en las compañías que más frecuentemente utilizan este tipo de servicios.

### ▶ DINDO NEOMOBILE:

Mande un SMS con la palabra **baja** + servicio del que quiere darse de baja o **baja** + todos los servicios al **5033**.

### ▶ CLUB ZED:

Mande un SMS con la palabra **baja** al **5115**

# NÚMEROS DE TARIFICACIÓN ESPECIAL, DE TARIFICACIÓN ADICIONAL Y SERVICIOS SMS Y SMS 'PREMIUM'



## ► VIBRAMOBEL:

Mande un SMS con la palabra **baja** al **7271**

## ► YOIGO:

La compañía no especifica como darse de baja (Esto es denunciabile)

## ► MOBI.DADA.NET:

Mande un SMS con la palabra **baja dadanet** al **7987** (Orange y Vodafone)

## ► DADAMOBILE:

Mande un SMS con la palabra **baja dadamobile** al **79872** (Movistar)

## ► CLUBSEXY (Blinko.es):

Mande un SMS con la palabra **baja** al **5515** + servicio suscrito.

## ► 123 TONOS GRATIS (Myalert):

Mande un SMS con la palabra **baja** de todos los servicios al **5505** o al **5577**.

## ► CLUB MOVILISTO:

Mande un SMS con la palabra **baja** al **7733**.

Cuando entren en vigor los Códigos de Conducta de los servicios SMS Premium y líneas 905, previa aprobación por la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional y publicación en el Boletín Oficial del Estado, las distintas compañías habrán de utilizar la terminología que se fije en dichos Códigos, tanto para realizar la contratación de estos servicios, como para cancelar la suscripción a los mismos.

Sepa que esta información esquemática que les hemos facilitado, las compañías suministradoras del servicio suscrito tienen la obligación de proporcionársela, junto con un número de atención al cliente, a través del cual vds. pueden llamar y presentar sus reclamaciones o quejas y expresar su deseo de desconectarse del servicio proporcionado.

En el caso de que no les atiendan de modo adecuado o no esté de acuerdo con la solución que le han proporcionado, vd. puede reclamar a través de las oportunas vías que le detallaremos en otro de los artículos de esta publicación.

## CONSEJOS DE EUROCONSUMO

- Debe saber que las empresas que prestan estos servicios son distintas a las operadoras habituales de telefonía.
- Evite, en la medida de lo posible, siempre aquellos servicios basados en alertas de SMS y en SMS Premium.
- Evite los servicios que requieran mandar un SMS con la palabra ALTA, ya que esto es una suscripción de pago, lo que implica el pago de una cuota mensual y generalmente el pago de una cuota adicional por cada SMS recibido.
- Antes de enviar un SMS consulte:
  - a) el coste del mismo,
  - b) el número de SMS necesarios para descargar el contenido,
  - c) el número de SMS necesarios para participar en un sorteo.
- Limite el coste de sus SMS. No envíe SMS que cuesten más de 0,30 € y así luego no tendrá sorpresas desagradables.
- Desconfíe de los concursos y sorteos en los que hay que enviar un SMS para poder jugar.
- Guarde siempre el primer SMS que recibe porque éste suele contener las instrucciones para poder darse de baja luego.
- En el caso de tener algún tipo de problema con este tipo de servicios de tarificación adicional, vd. debe llamar al número de atención al cliente de la compañía suministradora del servicio (si se lo han proporcionado) y manifiéstele su queja.
- Si vd. no estuviera conforme con el precio del servicio de tarificación adicional prestado y decide no pagarlo, tras comunicárselo a su operador de telefonía su deseo de darse de baja, envíe la palabra baja a aquella compañía que le suministró el servicio con el que no está de acuerdo.
  - Si, a pesar de todo lo indicado, Vd. no consiguiera que le arreglen el problema, presente una reclamación ante la SETSI, las Juntas Arbitrales de Consumo, la OMIC de su Ayuntamiento o las Asociaciones de Consumidores.



## JORNADA DE CONSUMO SOSTENIBLE (10 de diciembre de 2008)



▲ El Delegado del Área de Gobierno de Economía y Empleo del Excmo. Ayuntamiento de Madrid D. Miguel Ángel Villanueva.



▲ La Presidenta de EUROCONSUMO Dña Rosa M<sup>a</sup> Romero de la Osa con integrantes de la ONG Ayuda en Acción.

## REUNIONES CON EURODIPUTADOS, PARLAMENTARIOS Y PRESIDENTES AUTONÓMICOS



▲ La Presidenta de EUROCONSUMO Dña Rosa M<sup>a</sup> Romero de la Osa con el Presidente de la Xunta D. Alberto Nuñez Feijóo y una colaboradora.



▲ El eurodiputado D. Jaime Mayor Oreja con la Presidenta de EUROCONSUMO Dña Rosa M<sup>a</sup> Romero de la Osa y el letrado de EUROCONSUMO D. Carlos Uriarte.



▲ La Presidenta de EUROCONSUMO Dña Rosa M<sup>a</sup> Romero de la Osa con la Diputada del PP Dña Carmen Quintanilla (en el centro) y la alcaldesa de Cartagena (a la izquierda).

# CONCURSOS TELEVISIVOS TELEFÓNICOS



En los últimos dos años, los concursos televisivos telefónicos están acaparando nuestras pantallas de televisión, tanto en horario matinal como nocturno.

La actual crisis económica, lejos de ser un inconveniente para favorecer su proliferación, se ha convertido en un acicate para los mismos, que han ido ampliando su franja horaria de emisión en los últimos tiempos. Los televidentes, en su afán por mejorar su situación económica, recurren a ellos cada día con mayor frecuencia. Craso error, ya que el hecho de probar suerte en ellos sale muy caro y, lejos de mejorar su patrimonio, lo aminora.

Cuando se participa en uno de estos concursos, hay que tener en cuenta que “nadie regala nada” y que debemos pensar que si alguien te ofrece dinero rápido y abundante a ganar fácilmente, es que detrás se esconde una trampa y un beneficio para aquel que lo ofrece. Los organizadores de los concursos están para ganar dinero y la posibilidad de que vd. sea agraciado es mínima y muy remota, si es que existe.

Actualmente, se ha ampliado el nivel de protección para los consumidores, pero la mecánica utilizada por los citados concursos puede rozar el fraude.

El catedrático de derecho penal D. Juan Carlos Carbonell afirma que en España este tipo de concursos no están suficientemente controlados y que son claramente un fraude. Sin embargo, en Francia estos espacios televisivos sí están muy controlados.

El CAC (Consejo Audiovisual de Cataluña) ya denunció en octubre de 2008 la proliferación de concursos televisivos que “bordean” la legalidad al animar a los telespectadores a llamar a números que comienzan por el prefijo 905, con tarifas muy altas y no reguladas. Estos concursos son emitidos por las principales cadenas estatales: la sexta, antena 3, la cuatro y tele 5. Cuando se llama a uno de estos concursos, las líneas suelen estar saturadas y entonces se desvía la llamada a un contestador que te mantiene en espera. El precio medio de la llamada es de 1,20 €/min.

Algunas Asociaciones de Consumidores ya han realizado las denuncias pertinentes ante la SETSI (Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información), tal es el caso de UCE que ha denominado “fraude contra el consumidor la utilización del servicio a través del 905, prefijo destinado a estadísticas, en lugar del 806, destinado a ocio y entretenimiento”.

La OCU lamenta que este abuso a los consumidores se produzca son que la SETSI intervenga controlando “con contundencia” servicios de este tipo. El hecho de que Hacienda se lleve **0,152€/ llamada** no justifica esta actuación ni las posibles irregularidades que se cometen en concursos en

los que se utilizan este tipo de servicios telefónicos.

Según la Agencia Efe, el Director de la Agencia de Protección de Datos D. Juan Manuel Fernández, en su intervención en el Senado expresó su preocupación por el tratamiento de los datos personales de los participantes en estos concursos televisivos; preocupación compartida por los senadores. El destacó los principios que han de cumplirse para la protección de datos de los concursantes: consentimiento, información, calidad, secreto, seguridad y finalidad. Principios que él creía no se cumplían en estos concursos televisivos.

La Presidenta de **EUROCONSUMO Comunidad de Madrid**, Dña Rosa M<sup>a</sup> Romero de la Osa añade a las afirmaciones anteriormente vertidas una más: “el grave problema asociado a todos los expuestos que es el de la LUDOPATIA. Los televidentes no sólo pueden ver vulnerada la protección de sus datos personales, estar insuficientemente protegidos en cuanto a sus derechos, mermada su economía por las elevadísimas facturas, “engañados”

puesto que no ganan nada, sinó que pueden acabar con una gravísima enfermedad de la que es muy difícil salir y que es la ludopatía, en lo que queremos hacer un especial hincapié por su gravedad y su difícil solución posterior.”

El Hospital Valle de Hebrón de Barcelona ya ha abierto incluso una unidad específica para el tratamiento de las personas que están “enganchadas” a estos espacios televisivos que están invadiendo nuestras cuotas de pantalla.

También están surgiendo últimamente espacios televisivos de videncia en directo que también están invadiendo nuestros hogares a través del televisor y que siguen la misma dinámica que los concursos citados, conllevan los mismos problemas, pudiendo “engancharnos” de igual modo.

Sobre este particular Dña Rosa M<sup>a</sup> Romero de la Osa resalta que “a este tipo de programas se suma un componente de confianza en que nuestros problemas personales se pueden resolver haciendo una llamada a ellos, lo que supondría un



problema personal y anímico sobreañadido aún más grave que los anteriormente citados, cuando comprobemos que no nos resuelven ni adivinan absolutamente nada de nuestro futuro que es lo que esperamos de ellos.”

## Dinámica del Concurso

El concurso comienza con una pregunta aparentemente inocente y sencilla, que podría acertar hasta un niño de corta edad o el concursante menos avezado y cuyo premio suele ser bastante elevado, pudiendo llegar hasta los 3.000 €.

El presentador indica un número al que hay que llamar para concursar y que comienza por el **prefijo 905**, número denominado de TARIFICACIÓN ADICIONAL. Después de transcurridos algunos segundos, comienza a decir de modo insistente y lo repite continuamente: “no está entrando ninguna llamada” para que llamen los telespectadores. En este momento es cuando los concursantes comienzan a llamar.

Cuando llama un concursante, se queda esperando al otro lado de la línea telefónica para que den paso a su llamada. No gana ningún premio y sus facturas telefónicas pueden llegar a ser desorbitadas. Según datos de febrero recogidos por Consumer Eroski, las denuncias por este motivo en los juzgados españoles superan el millar.

## ¿Qué pasa cuando llama un Concurante?

Cuando un concursante llama a un teléfono cuyas tres primeras cifras son el 905 pueden pasar una de estas 2 cosas:

### 1) Que le mantengan en espera.

Mientras el concursante está “en espera” al teléfono, se producen una serie de **rellamadas automáticas**, sin que él lo consienta ni sea consciente de ello. Esto generará el que puedan aparecer en la factura decenas de llamadas, de menos de 5 segundos de duración, por lo que en la citada factura aparecerán el coste de la llamada inicial más el de todas aquellas llamadas generadas en el tiempo que le han tenido en espera al teléfono.

También sucede que, en las reclamaciones de muchos consumidores, se especifica que las llamadas y rellamadas aparecidas en la factura fueron incluso en horarios en que no se encontraban tan siquiera en su propio domicilio; hecho que es muy difícil de de-

mostrar. Esto podría deberse a que al llamar a los citados números de tarificación adicional, se quede activado en el teléfono del usuario un “mecanismo trampa” que vuelve a rellamar al 905 de modo reiterado. Esto supondría el que se generara una factura desorbitada y que constituiría una “acción delictiva”.

- 2) Que informen al concursante que éste ha de estar en una lista en la que hay diez personas y que si no es elegido, ha de llamar de nuevo. Aquí cabe la posibilidad de que, como no sé da a conocer ni el nombre ni los apellidos de los ganadores, no exista ninguno.

## Beneficiarios del Concurso

Este tipo de concursos están ideados para que llame la gente por teléfono. Los beneficios de la llamada se reparten del modo siguiente:

- ▶ Una parte son para la compañía telefónica
- ▶ El resto se los reparten entre:
  - a) la empresa y
  - b) la cadena de televisión

## Falsedades Vertidas en los Concursos Televisivos

Las 3 principales que hemos podido constatar son:

- 1) Se **anuncian como “en directo”** y son grabaciones con un decorado.
- 2) **Los teléfonos no son “en directo”**. Estos suelen permanecer abiertos fuera del horario de programación.
- 3) **Las bases no “están depositadas ante notario”** aunque se afirme, ya que no se indica ni el nombre del notario, ni dónde están depositadas las bases del concurso.

## SMS TELEVISIVOS

Debido al descenso de los ingresos que las cadenas de televisión obtienen a través de la publicidad, éstas han acudido a los concursos y sorteos en los que los espectadores tienen que enviar SMS de pago, lo que genera unos ingresos de millones de euros al año.

Según datos oficiales, en el año 2008 se mandaron más de 5.000 millones de SMS, de un precio medio de 1,2 €.



# CONCURSOS TELEVISIVOS TELEFÓNICOS



Nosotros no conocemos a nadie que haya conseguido ganar un premio por enviar un SMS, pero sí conocemos a muchos consumidores que, al participar en estos concursos una vez, siguen recibiendo continuos mensajes promocionales para animarles a seguir concursando y que luego no pueden cancelar su suscripción.

Por todo ello, les recomendamos que tengan cuidado con aquellos que les invitan a participar y a ganar premios en concursos enviando SMS. Estos servicios de estas compañías luego se convierten en un acoso diario que le invita a seguir participando en este tipo de concursos, con el consiguiente gasto económico.

## CONSEJOS DE EUROCONSUMO

Ante la tentación de los consumidores de participar en estos concursos televisivos, en los que las llamadas telefónicas a los mismos se hacen a través de un número de **tarificación adicional**, **EUROCONSUMO** quiere darles las siguientes recomendaciones:

- ▶ El primer consejo y el más efectivo y sencillo: cuando ve que en la pantalla de su televisor aparece un concurso en el que para participar hay que llamar a un número de tarificación adicional o enviar un SMS de elevado coste **CAMBIE DE CANAL**.



- ▶ Evite participar en concursos televisivos que emplean números que comienzan por el prefijo **905**, ya que las llamadas a estos números son muy caras y en estos concursos la posibilidad de que resulte agraciado es mínima, por lo que el mejor consejo es que **NO PARTICIPE**, porque no ganará nada.

- ▶ Sepa que el consumidor puede pedirle a telefónica que le desconecte de los números de **tarificación adicional**, ya que aunque vd. no llame a ellos, alguien de su domicilio puede hacerlo, por ejemplo: sus hijos y controlarlos continuamente para que no participen es una tarea muy difícil y prácticamente imposible; nadie puede controlar a todos los que habitan en la casa las 24 horas del día.
- ▶ Revise sus facturas telefónicas en busca de números de **tarificación adicional**, ya que éstos se facturan aparte con las siglas **STA**. Vd puede pedir la devolución del importe de estos servicios, no así el reembolso de los servicios correspondientes a telefonía de su compañía habitual.
- ▶ En el caso de que haya participado ya en los concursos televisivos citados o que persista en su insistencia de participar en ellos, si ve que su factura es exagerada, **reclame** a telefónica y solicite la devolución del importe de su factura. Si no le atienden o está disconforme con la solución que le dan, reclame ante la Junta Arbitral de Consumo, la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y la Sociedad de Información (SETSI). También puede acudir a las Asociaciones de Consumidores. En todos estos lugares procurarán solucionar su problema, sin que tenga que acudir a los Tribunales de Justicia, aunque puede tener que acudir a ellos en el caso de una “presunta estafa”.
- ▶ **Nunca facilite sus datos bancarios**, ni números de cuenta a través del teléfono, aunque se los requieran diciéndole que es para ingresarle un premio.
- ▶ En el caso de que vd. vea que ha habido una utilización indebida de sus datos personales, vd puede acudir a la agencia de protección de datos y presentar allí su reclamación.

Queremos terminar con un consejo final de la Presidenta de **EUROCONSUMO** Dña Rosa M<sup>a</sup> Romero de la Osa: “Vigilen su economía, sobre todo en los tiempos de crisis en los que estamos viviendo. Los organizadores de estos concursos televisivos solo están ahí para ganar dinero a nuestra costa y la posibilidad de ganar algo en ellos es mínima y muy remota; así que recapaciten y piénselo dos veces antes de marcar un número que se nos facilite en estos concursos, porque no querriamos que luego tengan que arrepentirse y sufrir las serias consecuencias de esta participación en ellos.”

# RECLAMACIONES EN LOS SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL (STA)

Cuando un consumidor contrata un servicio al que se accede a través de un número de tarificación adicional (en adelante STA), tiene que saber antes una serie de datos fundamentales para que sus derechos no se vean vulnerados y se protejan del modo más eficaz posible. Un consumidor informado, es un consumidor protegido.

## Información Fundamental a la Hora de Reclamar

La información principal que se debe de tener a la hora de contratar un STA es la siguiente:

1) Al consumidor le asisten una serie de DERECHOS:

- 
- ▶ Derecho a una **conexión** a una red telefónica pública desde una localización fija.
  - ▶ Derecho a celebrar o resolver **contratos** y a conocer su contenido.
  - ▶ Derecho al **secreto** de las comunicaciones.
  - ▶ Derecho a la **protección de datos**.
  - ▶ Derecho a obtener una **información** suficiente, transparente, veraz y actualizada.
  - ▶ Derecho a **cambiar de operador** en cualquier momento.
  - ▶ **Derecho a reclamar**.

2) Si un usuario recibe una factura de teléfono con llamadas a STA y **no está de acuerdo** con la citada factura, debe de tener muy claros los siguientes puntos:

- ▶ Que si no quiere que le corten el servicio telefónico por impago de la factura, debe pagar siempre a su compañía los costes del servicio telefónico.
- ▶ Que puede NO PAGAR los costes del STA, con lo que **le cortarán** el acceso a los **STA**, pero no el resto de servicios de telefonía y los SMS normales.
- ▶ Que si ya ha pagado la factura, tiene derecho a la DEVOLUCIÓN del importe correspondiente a los **STA**, pero **NO** a la devolución del importe correspondiente al resto de servicios telefónicos.

3) El consumidor debe saber en lo que respecta a su factura telefónica, que las Compañías de telefonía están obligadas a **desglosar su factura en 2 conceptos**:

- a) el importe correspondiente al servicio telefónico propiamente dicho.
- b) el importe de los servicios de tarificación adicional (STA).

De este modo el usuario podrá saber la cantidad que tiene que pagar obligatoriamente (la correspondiente al servicio telefónico) y la que puede no pagar si no está de acuerdo con ella (la que corresponde a los STA).

Una vez que el usuario conoce todos estos puntos, en caso de que no esté de acuerdo con el servicio recibido, la facturación, la desconexión o no, etc... podrá reclamar.

## Reclamaciones: Motivos, Plazo y Dónde Reclamar

En el caso de que el consumidor no esté de acuerdo con la facturación o con la atención prestada o que crea que se han vulnerado algunos de sus derechos, el consumidor puede reclamar ante la empresa titular del STA o ante la Compañía Telefónica. Si no está de acuerdo con la respuesta obtenida, puede presentar una reclamación en la que se recojan los motivos de la misma. Dependiendo de los motivos de los que se trate, la reclamación se presentará o en un lugar diferente y ante el organismo competente en la materia en cada uno de los casos de los que se trate; por ello detallaremos cuál es el lugar de denuncia dependiendo del motivo de la misma en cada uno de los casos.

## MOTIVOS Y LUGAR DE DENUNCIA

El motivo de la reclamación puede ser uno de éstos:

- 1) Que no se esté de acuerdo con la prestación del contenido del STA. Se reclamará **por escrito** a la **empresa titular del STA**. Si ésta se desconoce, se solicitará la información a su operador telefónico.
- 2) Que se incumpla el Código de Conducta (al que nos hemos referido en el artículo de esta misma revista sobre STA). Se denunciará ante la **Comisión de Supervisión** de los STA
- 3) Que no se esté conforme con la facturación del STA. Se reclamará **por escrito** al **operador telefónico** que factura. Si no se se recibe respuesta o no se está de acuerdo con lo que nos dicen, se reclamará ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones (SETSI), la Junta Arbitral de Consumo o las Asociaciones de Consumidores.

# RECLAMACIONES EN LOS SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL (STA)



## PLAZO Y PASOS PARA EFECTUAR LA RECLAMACIÓN

En el caso de que cualquiera de los derechos a los que nos hemos referido anteriormente hayan sido vulnerados, el consumidor podrá presentar una **reclamación** en la que se recojan los motivos de la misma, siguiendo los siguientes pasos y cumpliendo los siguientes **plazos**:

- 1) Si no está de acuerdo con la facturación, tiene **30 días** a partir de la fecha de presentación de la factura.

El OPERADOR debe mandarle un **documento** que contenga:

- ▶ la acreditación de la presentación de la queja,
  - ▶ el contenido de la queja,
  - ▶ el número de referencia de la reclamación.
- 2) Si el consumidor no recibe respuesta alguna o no le satisface aquella respuesta recibida, tendrá los siguientes plazos para presentar una reclamación ante los organismos que se citan a continuación:

- a) De **1 mes** desde que presentó la queja inicial (en el caso de que no haya tenido respuesta alguna).
- b) De **3 meses** desde que ha obtenido respuesta por parte del operador y ésta no le ha satisfecho.

Los **lugares** a los que puede acudir son:

- ▶ La Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio de Industria, sita en el Paseo de la Castellana nº 160 (Madrid)
- ▶ Las **Juntas Arbitrales de Consumo**
  - a) Del Excmo. Ayuntamiento de Madrid, c/ Gran Vía 24
  - b) De la Comunidad de Madrid, c/ Ventura Rodríguez 7, 4ª planta



- ▶ Del municipio en el que tenga su residencia, si su Ayuntamiento dispone de una OMIC (Oficina Municipal de Información al Consumidor)
- ▶ Las Asociaciones de Consumidores.

## CONSEJOS DE EUROCONSUMO

- ▶ Antes de acceder a los STA, **ver el precio del contrato** en internet y, si le es factible, imprímalo o guárdelo en el disco duro.
- ▶ Desconfíe de la publicidad de los **sitios web gratuitos** con un contenido erótico, de tarot, de descarga de melodías, de casinos, etc... porque normalmente todos estos sitios son de pago.
- ▶ **Compruebe** habitualmente que el número marcado por su asistente de conexión o **nodo** es el del proveedor que vd. ha contratado para acceder a internet.
- ▶ **No ejecute archivos desconocidos** de internet en el escritorio. Este tipo de archivos pueden cambiar la conexión a internet sin que se dé cuenta el usuario.
- ▶ Es muy útil descargarse un **programa "check dialer"** para controlar las conexiones a través del modem. Este programa sólo permite las conexiones a internet a través de números permitidos por el usuario y detecta los STA y detiene su marcación.
- ▶ En los **STA de internet**, puede vd. solicitar la **desconexión** de todos los servicios a través del número de atención al cliente, en el plazo máximo de **10 días**, sobre todo si en su casa hay menores que tengan acceso a este servicio.
- ▶ Si en el STA no le informan previamente del precio de la desconexión, la manera de hacerlo, el tipo de servicio que le proporcionan, quién es el titular del servicio, si le ocultan datos obligatorios, etc... vd. podrá hacer una denuncia ante la Comisión de Supervisión de los STA.
- ▶ Cuando vd. no esté conforme con su STA por todos los motivos citados anteriormente, nunca deje de pagar el servicio de su operador telefónico habitual, ya que le cortarán su servicio de telefonía, simplemente **NO PAGUE** los STA, previa comunicación escrita a su operador habitual de telefonía.

## ¿QUÉ ES LA TDT?

La TDT son las siglas de la Televisión Digital Terrestre, que consiste en la aplicación de tecnología digital a las señales de televisión, lo que permite que veamos la televisión con una mayor calidad de imagen y sonido, que tengamos más posibilidades y que podamos sintonizar más canales en nuestro televisor.

En el año 2012, en toda la Unión Europea, las señales de televisión analógica dejarán de emitir, en lo que se denomina "el apagón analógico." Esto implica que las televisiones dejarán de emitir una señal analógica y pasarán a emitir una **señal digital**.

En España, la fecha para que esto suceda se ha adelantado y el citado apagón se producirá el **3 de abril de 2010**, momento en el que las cadenas de televisión deberán garantizar una cobertura de recepción de señal de televisión del 96%. En algunos pueblos de España se producirá dicho apagón ya a finales del mes de junio.

Desde ese preciso momento, los usuarios tendrán que disponer de una televisión con sintonizador digital incorporado o incorporar a su televisor un sintonizador de TDT externo.

Además, tanto si dispone de una antena individual como si es colectiva, un técnico especializado y homologado, deberá adaptar dicha antena a la recepción de las nuevas señales de televisión.

Aquellos consumidores que en la citada fecha no tengan sus televisores y antenas adaptadas, no podrán seguir viendo con normalidad la televisión.

La Administración controlará la desconexión de los canales analógicos, para que el impacto sobre los usuarios sea el menor posible.



## COMPROBACIONES EN SU TELEVISOR

Antes del día 3 de abril de 2009, si vd. quiere seguir viendo la televisión con normalidad, deberá hacer estas dos cosas:

- 1) Comprobar que su televisor viene con un decodificador de TDT incorporado. Si no es así, deberá comprar un **DECODIFICADOR** de TDT externo e incorporárselo a su televisor.
- 2) Confirmar si su antena, bien sea individual o colectiva, permite la recepción de TDT. Si no es así, un técnico autorizado deberá adaptársela para que pueda recibir la señal digital.

## DECODIFICADOR DE TDT

Existen dos tipos de decodificadores:

- 1) Los **básicos**: Descodifican la señal digital para transformarla en analógica.
- 2) Los **interactivos**: Además de hacer lo mismo que los anteriores, permiten acceder a los servicios adicionales que las televisiones públicas y privadas ofrecen.

## ADAPTACIÓN DE LA ANTENA

La adaptación de la antena, tanto de la individual como de la colectiva, la tiene que hacer (como ya hemos indicado con anterioridad) un **instalador homologado**, quien deberá de estar inscrito en el registro de instaladores de Telecomunicaciones del Ministerio de Industria.

## Derechos que Asisten al Consumidor al Contratar este Servicio

Los principales derechos que asisten al consumidor cuando contrata a un instalador para que adapte su antena de televisión a la TDT son los siguientes:

- ▶ El instalador homologado de la antena de televisión, deberá entregarle una hoja informativa con los **precios desglosados** de:
  - a) Gastos por el desplazamiento.
  - b) Precio por tiempo de trabajo.
  - c) I.V.A.
- ▶ En el caso de que se trate de comunidades de vecinos: éstas tendrán derecho a un **presupuesto previo**.

A todos los consumidores les asiste el derecho a un presupuesto previo. En el caso de que **renuncien** a este derecho y se trate de una **comunidad de vecinos**, el repre-

# TELEVISIÓN DIGITAL TERRESTRE



sentante de la comunidad firmará una orden de trabajo, en la que escribirá con su propia letra:

- a) que autoriza la adaptación de la antena,
- b) que renuncia a que le entreguen un presupuesto.

## Datos del Presupuesto

En el presupuesto elaborado por el instalador de la antena deben aparecer:

- ▶ Los datos de la empresa contratada.
- ▶ Los materiales que prevé emplear.
- ▶ El trabajo que tiene previsto realizar.
- ▶ El precio desglosado de la mano de obra, desplazamiento e I.V.A.
- ▶ La fecha en que se finalizará el trabajo.
- ▶ La forma en que debe efectuarse el pago de la factura.
- ▶ Si hay alguna variación sobre el presupuesto inicial. Esta debe de ser presentada previamente al cliente y éste debe aprobarla.

En el caso de que una vez presentado el presupuesto por el instalador, el cliente no acepte el presupuesto y siempre y cuando el instalador haya informado previamente al cliente de que conlleva un coste, el instalador podrá cobrarle:

- a) Gastos por desplazamiento hasta su domicilio.
- b) Gastos por la elaboración del presupuesto.

## Garantía del Servicio

La garantía, tanto del servicio prestado como de las piezas y materiales utilizados, tiene un periodo de duración de:

- a) Dos años (2): en caso de que sean nuevos.
- b) Un año (1) como mínimo: en caso de que sean usados. La utilización de piezas o materiales usados se hará con la autorización previa del cliente.

El cliente debe de exigir y conservar siempre la **factura** para que pueda reclamar, en caso de que precise hacerlo

## Garantía de Mano de Obra

La normativa de servicios a domicilio NO fija un periodo de garantía, por lo que el cliente debe pedir que se le especifique la garantía que se le ofrece.



## CONSEJOS DE EUROCONSUMO

Desde nuestra Asociación queremos hacerles las siguientes recomendaciones, antes de que llegue el momento en el que “el apagón analógico llegue a nuestros hogares”:

- ▶ Compruebe que su televisor lleva un decodificador de TDT incorporado y si no lo tiene, compre un decodificador externo e incorpórelo a su televisor antes del 3 de abril de 2010.
- ▶ Adapte su antena individual o pregunte en su comunidad de vecinos si ya la han adaptado para la TDT.
- ▶ Si contrata un técnico para que adapte su antena a la TDT: compruebe que se trata de un instalador homologado, pida un presupuesto previo y conserve la factura, por si tiene que reclamar.



## Reclamación de Tintorerías: “Limpieza Inadmisibles de una Alfombra”

La reclamante presenta una reclamación ante la Junta Arbitral de Consumo del Excmo. Ayuntamiento de Madrid, porque en la tintorería le han aplicado un tratamiento agresivo a su alfombra que, según indica en la hoja de reclamación: “le ha alterado totalmente el color, el brillo y la textura del tejido, quedando la alfombra en condiciones estéticas inadmisibles y lamentables.” Según relata, se trata de una alfombra italiana, de unos 10 años de antigüedad y con muy escaso mantenimiento, cuyo precio en la tienda en el momento de la reclamación era de 870 €.

Dado que, tras dos meses de reclamaciones y promesas verbales, le han ofrecido una indemnización en la tintorería que considera inaceptable, ha decidido presentar su queja ante la Junta Arbitral.

Se reúne el colegio arbitral compuesto por: el Presidente del Colegio Arbitral, el vocal representante de las Asociaciones de Consumidores (un letrado de **EUROCONSUMO**) y el vocal empresarial. A la vista de las alegaciones formuladas por ambas partes en el momento de la Audiencia, y estudiada la documentación obrante en el expediente, se dicta el siguiente LAUDO en equidad y por unanimidad:

“Dado que la alfombra tiene más de 10 años de existencia (según relata la propia interesada), considerando su importe de adquisición en aquella fecha y la depreciación producida por el transcurso del tiempo, se establece que la tintorería abone a la reclamante con la cantidad de **250 €**, así como también le reintegrará el importe cobrado por el servicio de limpieza que asciende a **27,07 €**. Dichos importes se abonarán en el plazo máximo de 10 días, a contar desde la fecha de recepción, en el establecimiento reclamado, del presente laudo.”





# ¡ASÓCIATE!

Copyright

EUROCONSUMO Comunidad de Madrid

**Depósito Legal:** M-39309-2009

**Edita:**

EUROCONSUMO Comunidad de Madrid

Ríos Rosas, 44 A - 2º C

28003 - Madrid

Tfno./Fax: 91 536 21 72

[info@euroconsumocommadrid.com](mailto:info@euroconsumocommadrid.com)

[www.euroconsumocommadrid.com](http://www.euroconsumocommadrid.com)

**Dirección:**

Rosa M.ª Romero de la Osa Gajate

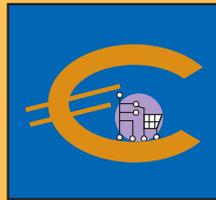
**Subdirección:**

Raquel Molinero Pascual

**Maquetación e impresión:**

JLA - [jla@auna.com](mailto:jla@auna.com)

# EUROCONSUMIDORES



**E + C**  
**EUROCONSUMO**  
Comunidad de Madrid

Ríos Rosas, 44 A - 2º C • 28003 - MADRID

Teléfono y Fax: 91 536 21 72

E-mail: [info@euroconsumocommadrid.com](mailto:info@euroconsumocommadrid.com)

[www.euroconsumocommadrid.com](http://www.euroconsumocommadrid.com)

**Proyecto subvencionado por:**

