

LA FUERZA DE LOS CONSUMIDORES CRÍTICOS

No se conforme y exija que se cumplan sus derechos frente a los grandes y pequeños abusos en el consumo. Un consumidor responsable debe plantarse ante las injusticias, **¡Es la única manera de acabar con ellas!**

Sea crítico y responsable con ADICAE

En **ADICAE** encontrará la información y orientación necesaria para hacer valer sus derechos en consumo. Acuda a su sede más cercana de ADICAE e infórmese de cómo hacerlo. Ante los problemas y abusos en telefonía, energía, compras o viajes, es necesario extender el modelo asociativo activo y reivindicativo, que promueva la formación de los consumidores.

No lo dude,
¡INFÓRMESE Y PARTICIPE!



consumidorescriticos.es



¡Conoce y haz valer tus
derechos como consumidor global!

DEFENSA Y ORIENTACIÓN
DE CONSUMO

www.consumidorescriticos.es
adicaeconsumidores@adicae.net

Consulta en nuestra web dónde está
tu sede de ADICAE más cercana
o llama al 902 876 326

consumidorescriticos.es consumidorescriticos.es consumidorescriticos.es consumidorescriticos.es consumidorescriticos.es consumid



MINISTERIO
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD



Con el apoyo del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.
Su contenido es responsabilidad exclusiva de la Asociación.

ANTE LAS COMPAÑÍAS
TELFÓNICAS

DEFIENDA SUS
DERECHOS



Reclame los abusos y fraudes
en consumo de telefonía,
internet y nuevas tecnologías



ADICAE

Asociación de Usuarios de
Bancos, Cajas y Seguros

DEFIÉNDASE DE LOS ABUSOS EN TELECOMUNICACIONES

- Si está en **desacuerdo con la facturación**, presente una reclamación ante el operador independientemente de si la factura está pagada o no. El plazo para presentar la reclamación es de un mes a partir de la fecha de emisión de la factura.
- Puede encontrarse con **servicios que le han cobrado y que, a la hora de contratar, la operadora le ofreció gratuitamente**. Reclame si se están incumpliendo las condiciones del contrato o de la oferta.
- Cuando sufra **averías y cortes del servicio telefónico o de Internet**, exija una indemnización por interrupción del servicio.
- En el caso de **suspensión temporal del servicio telefónico inferior a tres meses por impago**, éste deberá ser mantenido para todas las llamadas entrantes, excepto las de cobro revertido, y las llamadas salientes de urgencias. El impago del servicio de acceso a Internet sólo podrá dar lugar a la suspensión de ese servicio.

- Si le surgen **problemas con la portabilidad y cobro de penalizaciones excesivas**, exija que esta “penalización” sea proporcional al tiempo que falta por cumplir el contrato, así como a la oferta referida.

- **¿Le han cobrado por la liberalización del móvil?** ¡Reclame! Negarse a desbloquear el móvil o cobrar por ello suponen infracciones en materia de consumo sancionables por las autoridades competentes.

- Si es usuario de **tarjetas prepago** y la compañía se queda el saldo restante una vez anulada la tarjeta, reclame esa cantidad.

De igual modo, el consumidor tiene obligaciones. La ausencia de pago por parte del consumidor conllevará las consecuencias previstas en el propio contrato y podrá dar lugar a la suspensión del servicio telefónico.



ADICAE LE AYUDA A RECLAMAR

Ante cualquier duda puede acudir a una asociación de consumidores como **ADICAE**.

Además, contactar con una asociación de consumidores abre la vía de la defensa colectiva, especialmente importarte en este sector en el que nunca los abusos son prácticas aisladas; sino que afectan a muchos consumidores.

En el plazo de un mes desde que se produce el hecho objeto de reclamación el consumidor debe dirigirse al Servicio de Atención al Cliente de su operador.

Si en el plazo de un mes el usuario no hubiera recibido respuesta o no le satisface, puede asesorarse en **ADICAE** y acudir a:

- **Juntas Arbitrales de Consumo**. Es importarte conocer de forma previa a la contratación si la compañía está adherida o no ha arbitraje ya que esta adhesión en una garantía importante para el consumidor en caso de problemas con la empresa
- **La Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones**. Los usuarios podrán presentar sus reclamaciones, en un plazo máximo de tres meses desde la recepción de la contestación por parte del Servicio de Atención al Cliente, ante esta Oficina en el supuesto de que el operador no se someta a las Juntas Arbitrales, o acudir directamente.

