



## Campaña informativa de la Policía Local de Montiel sobre las ventas a domicilio.-

En relación a esta modalidad de venta, con el objetivo de informar sobre los derechos de consumidores y usuarios de acuerdo con la normativa vigente, además de prevenir ante las posibles prácticas **«poco claras» o engañosas de algunos comerciales** que las realizan, la Policía Local de Montiel advierte sobre las situaciones que se pueden dar en estas **visitas a domicilio**: la venta de productos relacionados con la salud; otros **productos** como robots para las labores del hogar, enciclopedias, colecciones de libros etc. Las personas mayores suelen ser, en muchas ocasiones, el objetivo de este tipo de **ventas abusivas**, al ser consideradas personas más **vulnerables** y fáciles de **manipular**. Se aconseja extremar la **prudencia** ante la conducta de comerciales que intentan vender o contratar “puerta a puerta”. Por ello, se recomienda evitar la **presión comercial**: antes de comprar o firmar nada se debe pensar si realmente se necesita y en caso afirmativo, comparar con otras **opciones del mercado** y dejarse aconsejar antes por las personas más allegadas.

Cuando llamen a su puerta, recuerde...

¡Cuidado! No se deje embaucar por su supuesta amabilidad. Solo quieren que compre un producto o que contrate un servicio. En ocasiones, sus tácticas son agresivas o pueden ser engañosas. Recuerde que **no tiene obligación** de atenderlos.

### Si les abre la puerta:

- ✓ Exíjales que se **identifiquen**. Si es necesario, pídeles ver su **DNI**.
- ✓ Nunca les muestres una **factura** o un **documento** donde aparezcan tus datos.
- ✓ **No firme nada**. Si consideras que la oferta es atractiva, pídale que se la den por escrito para estudiarla con calma junto con sus familiares o personas de confianza.
- ✓ Tenga en cuenta que los **regalos** siempre se pagan: si le ofrecen algo **gratis** desconfíe.
- ✓ Las **administraciones y los organismos públicos** no recomiendan nunca empresas privadas. No se fíe si aseguran estar avalados por ellos, **tampoco se confíe si le indican que han informado en el Ayuntamiento sobre la intención de realizar visitas a domicilios, es una táctica para ganar su confianza**.
- ✓ Si firma algo, tenga cuidado con los **contratos de financiación con los que le comprometerán a pagar mensualmente una cantidad de dinero** y que pueden endeudar durante años. Fíjese bien en qué le hacen firmar.
- ✓ No se deje **presionar**, por mucho que insistan.

## ¿Cómo actúan estas empresas?

### **Venta de colchones, robots para facilitar labores en el hogar, artículos sanitarios y productos milagro.**

- Estos vendedores pueden llegar a aparecer en el domicilio vestidos con una **bata blanca**, como si fueran personal sanitario.
- Dicen representar a **organismos** de prestigio o contar con su reconocimiento.
- Le ofertan artículos que supuestamente **mejorarán su salud**, sin aval científico alguno o pretenden venderle aparatos que realmente usted no va a utilizar.

Intentan hacerle creer que es **su obligación** comprar los artículos con argumentos falsos:

- ✓ Pueden llegar a indicarle que hace años firmó un contrato con esta empresa en el que se comprometía, si es así solicite ver ese contrato que insinúan.
- ✓ Le pueden indicar igualmente que la normativa ha cambiado y tiene la obligación de cambiar o renovar. **La ley no obliga** a los/las particulares a realizar cambios.

### **- Cambio de compañía de gas y electricidad.**

**La contratación de luz y gas directamente en el domicilio (puerta a puerta) es una práctica ilegal desde el 6 de octubre de 2018, a no ser que haya sido el propio cliente el que haya solicitado esta contratación a la empresa comercializadora.**

Si se presentan en su domicilio y dicen que son de su actual compañía, pero no conocen **sus datos**, recuerde: **NUNCA** les deje ver **una factura**, su compañía ya conoce sus datos.

Atraen su atención con **información falsa** o alarmista:

- ✓ Si le indican que su tarifa ha **caducado** y debe pasarse a otra; **FALSO**
- ✓ Igualmente si le dicen que debe **cambiarle el contador** y necesita su firma para darles permiso. Si no, le cortarán el suministro; **FALSO**
- ✓ Si le aseguran que ya no pagará **peajes**, es **FALSO**, recuerde que los peajes se abonan en todas las tarifas.
- ✓ Si le ofrecen **descuentos** que ni notará por el cambio de tarifa, además, estos descuentos pueden estar vinculados a la contratación de **servicios adicionales**.

## Falsas revisiones de gas.

Visten de **uniforme** o se hacen pasar por **trabajadores/as de empresas** de gas o electricidad y aparecen sin que **les haya llamado** y sin que su compañía le haya informado previamente para realizar una revisión obligatoria que quieren que **pague en mano**; **DESCONFÍE**, antes de la visita debe avisarle su compañía suministradora.

Si ha abierto la puerta y ha firmado el contrato:

Tenga en cuenta que en las ventas a domicilio tienes derecho a cambiar de opinión y **romper el contrato** (derecho de desistimiento).

**Plazo:** 14 días, con carácter general.

## ¿Cómo desistir?

- ✓ Rellene el **formulario** de **desistimiento** que le haya dejado la empresa.
- ✓ **Mándelo a la empresa** a través de un medio que te permita demostrar la fecha del envío y su contenido, como una **carta certificada o un burofax**. Guarde los acuses o justificantes. **No use el teléfono**.
- ✓ Recuerde que usted debe **probar que has desistido** y lo ha hecho en plazo.

## Que debe hacer la empresa una vez que Usted ha ejercido su derecho de desistimiento...

Si había firmado un contrato para **financiar la compra**, éste también se anula y tienen que **devolverte** el dinero, incluidos los costes de entrega, en **un plazo de 14 días** desde que usted comunique su desistimiento, y con el mismo medio de pago, salvo que indique otro medio.

## ¿Qué obligaciones tiene usted?

- ✓ Debe **devolver el producto que le vendieron**, salvo que la empresa se ofrezca a recogerlo, en un máximo de **14 días** desde la fecha de desistimiento.
- ✓ Debe **pagar los costes** directos de la devolución, salvo si la empresa ha aceptado asumirlos o no le informó de que tenía que asumirlos.
- ✓ Si le han entregado los artículos en su domicilio cuando firmó el contrato, **la empresa debe costear su recogida** si, por su naturaleza, no puedes devolverlos por correo.
- ✓ Recuerda que en muchos casos es necesario **conservar el embalaje original** del producto.

## ¿Ha firmado el contrato y ya no puedes desistir? ¿Qué puede hacer?

Si ha abierto la puerta, ha firmado el contrato y, en teoría, han pasado los 14 días que tenías para desistir, aún tiene opciones:

Coja toda la documentación y contacte con la oficina de Consumo de la Junta de Comunidades de Castilla la Mancha (Servicios Periféricos en la Provincia de Ciudad Real) o a la Oficina Municipal de Información (OMIC).

- ✓ **Si no le informaron** de su derecho de desistimiento, tienes 12 meses más para ejercerlo. Rellene hoja de reclamaciones y envíala a la empresa.

Si le han dado de alta **en una compañía de gas o luz** sin saberlo o si ha contratado un producto sin quererlo:

- ✓ **Presente una reclamación.**
- ✓ **Si lo ocurrido parece una estafa, presente una denuncia en esta Policía Local o Guardia Civil.**

Si **no firmó** nada, pero tiene dudas, acuda también a cualquier **organismo de consumo**.

Si detecta en Montiel comerciales que están **visitando domicilios** para vender productos o servicios con **prácticas agresivas o engañosas**, póngalo en conocimiento de alguna de las organizaciones de consumo, Ayuntamiento, **Policía Local de Montiel o Guardia Civil.**

### CONTACTOS:

Ayuntamiento de  
Montiel

C/Diputación, 8

Teléfono: 926353031

Correo electrónico:  
[aytomontiel@yahoo.es](mailto:aytomontiel@yahoo.es)

Policía Local Montiel  
C/ Diputación, 8

Teléfono: 645410785

Correo electrónico:

[policiamontiel@yahoo.es](mailto:policiamontiel@yahoo.es)

Guardia Civil-Teléfono 062

Servicio Provincial de  
Consumo en Ciudad Real

C/ Postas, 20

13071-Ciudad Real

Teléfono: 926 27 60 00

Fax: 926 27 60 78

Correo electrónico:

[infoconsumocr@jccm.es](mailto:infoconsumocr@jccm.es)