



Aspectos xerais

Cando un consumidor decida optar pola telefonía móbil debe ter en conta que existen dous elementos claramente diferenciados, que son a compra do teléfono móbil, isto é, o terminal por unha banda e o contrato de telefonía por outra.

Isto que teoricamente é perfectamente diferenciable, na práctica, moitas veces, é difícil de diferenciar debido ás ofertas que fan as compañías onde vinculan a adquisición da terminal cun contrato en concreto e unhas cláusulas, que normalmente, vinculan ao consumidor coa compañía durante determinado tempo.

Aínda que na práctica se fala de teléfono móbil de "tarxeta" ou de "contrato", nos denominados de "tarxeta" tamén debe existir un contrato do servizo de telefonía, polo que cando se adquira a terminal o consumidor debe esixir as condicións que se aplicarán ao servizo, incluídos os prezos das chamadas.



TELÉFONOS MÓBILES



INSTITUTO
GALEGO DE
CONSUMO



XUNTA DE GALICIA
CONSELLERÍA DE INNOVACIÓN,
INDUSTRIA E COMERCIO

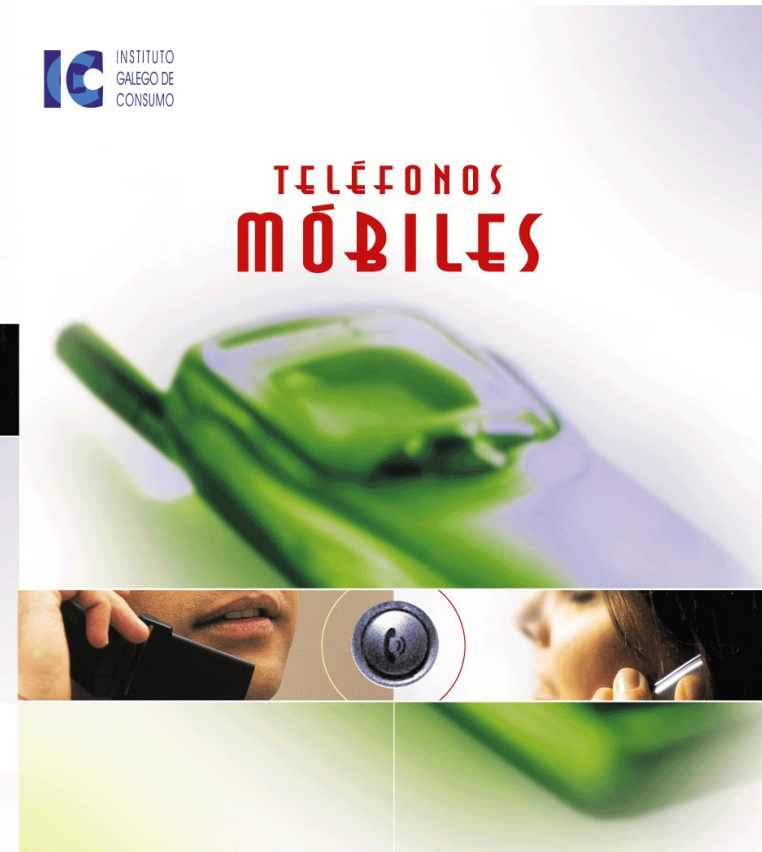


Galicia
camiños de
concordia



INSTITUTO
GALEGO DE
CONSUMO

TELÉFONOS MÓBILES





Consellos prácticos

Factores a considerar no momento da adquisición dun teléfono móbil:

- Elixir unha vez realizada unha comparación entre as distintas ofertas do mercado
 - Non invertir demasiado diñeiro na compra da terminal, dada a rápida obsolescencia
 - Ter en conta as prestacións: a cobertura tanto a nivel nacional como internacional, as dimensións, o peso, a fiabilidade, o servizo técnico e de atención ao cliente así como a garantía.
 - É aconsellable para unha mellor economía chamar dentro do horario reducido que lle indica ao formalizar o contrato.
- A elección do teléfono móbil con tarxeta ou con contrato debe depender da utilidade que se dea ao teléfono:
- Se simplemente se quere estar localizable, a mellor opción é a tarxeta, xa que non se paga cota de conexión nin mensualidades, pero débese ter en conta que o prezo das chamadas soe ser máis elevado.
 - Debe lerse detidamente e revisar os contratos para que non teñan cláusulas abusivas, e comprobar se existe algunha vinculación entre a compra dunha terminal e o contrato de servizo de telefonía (ex: estar vinculado ao contrato durante un período de tempo sen poderse dar de baixa do servizo).
 - Que se indiquen os mecanismos de resolución de litixios así como a dirección e teléfonos propios do operador, aos que o usuario poida dirixir a súa reclamación.
 - Que se exprese claramente a dirección a onde dirixir a baixa no suposto da telefonía denominada "de contrato".
 - As terminais teñen un réxime distinto ao do servizo telefónico polo que se debe verificar a garantía que ofrezca o vendedor ou o fabricante respecto da terminal.



Precaución

Risco ao volante:

Os accidentes polo uso indebido de teléfonos mentres se conduce aumentaron. Está prohibido o seu uso conducindo xa que a concentración que require unha conversa, marcar un número ou recibir unha chamada produce distracción, incrementa as infraccións e multiplica o risco de accidente. Se fose necesario, empregar un sistema de mans libres.

Riscos para a saúde:

Aínda que non existen suficientes estudos sobre os riscos que poden entrañar os móbiles, é aconsellable que a recepción do aparato sexa boa, que se sosteña de maneira que a antena estea lonxe da cabeza e que non se utilice en aparcamentos subterráneos, en sotos ou no metro. Ademais, as persoas que levan marcapasos deben procurar non levalo no peto da chaqueta.

Erros na facturación ou problemas coas tarxetas

Que facer en caso de problemas?

As principais causas das queixas dos usuarios da telefonía móbil son os cortes nas comunicacións, o deficiente funcionamento dos servizos de atención ao cliente, a falla de cobertura e os problemas que se xeran cando o usuario decide dar de baixa o seu contrato.

Para evitar molestias débense revisar as condicións do contrato. Unha boa forma de darse de baixa, en caso de que os servizos de atención ao cliente poñan impedimentos, é enviar un telegrama postal e ordenar ao banco que anule os pagos do recibo, se este está domiciliado.

En caso de problemas, presenta a queixa e/ou reclamación no Servizo de Consumo da túa Comunidade Autónoma, na Oficina Municipal de Información ao Consumidor da túa localidade, nunha Asociación de Consumidores ou na Xunta Arbitral de Consumo.

