

# JORNADA DE CONSUMO ANOTA TUS DERECHOS

**26**  
noviembre  
2025

Salón de Actos de la  
Concejalía de Salud  
(C/. Santiago, 13)

de 17:00  
a 19:00 h.

**A** ALCALÁ DE HENARES  
AYUNTAMIENTO



natur  
del siglo XXI



# ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN
2. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES
3. DEBERES DE LOS CONSUMIDORES
4. PRÁCTICAS COMERCIALES DESLEALES
  - 4.1 Trucos mas habituales
  - 4.2 Consecuencias que puede tener para el consumidor
  - 4.3 Como protegernos
  - 4.4 Como proceder
5. CLAUSULAS ABUSIVAS
  - 5.1 Que es una cláusula abusiva
  - 5.2 Que se puede hacer ante una cláusula abusiva
6. DERECHO AL DESESTIMIENTO
7. CIBERSEGURIDAD
8. GARANTIA





01

**INTRODUCCIÓN**

# Introducción

Cada día, sin darnos cuenta, ejercemos nuestro papel como consumidores: cuando hacemos una compra en una tienda, cuando contratamos una compañía telefónica, cuando pagamos una factura o incluso cuando compramos por internet.

Por eso hoy vamos a hablar de algo fundamental para nuestra vida diaria:

**Conocer nuestros derechos nos protege**

**Conocer nuestros deberes nos responsabiliza**

Un consumidor informado es un consumidor más fuerte, más seguro y con más capacidad de tomar decisiones justas.



# Introducción

## ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE CONOCER NUESTROS DERECHOS COMO CONSUMIDORES?

Porque **nos protege** frente a abusos, errores, prácticas engañosas y productos inseguros.

Y también porque **nos empodera**: saber reclamar, saber elegir y saber defender lo que es justo.



02



# **DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES**

# **DERECHO A LA INFORMACIÓN CLARA Y VERAZ**



# DERECHO A LA INFORMACIÓN

El **derecho a la información** es uno de los pilares fundamentales de la protección al consumidor. Este derecho garantiza que todas las personas puedan tomar decisiones de compra libres, conscientes y responsables. Para que eso sea posible, las empresas deben proporcionar información **veraz, suficiente, clara, oportuna, comprensible y accesible** sobre los bienes y servicios que ofrecen.



# ¿Qué implica este derecho?



## INFORMACIÓN CLARA Y COMPLETA ANTES DE COMPRAR

El consumidor debe conocer:

•Las características del producto o servicio

Su composición o ingredientes

El precio total (incluyendo impuestos y cargos adicionales)

Los riesgos asociados a su uso

Las instrucciones de uso o instalación

La garantía disponible

Las condiciones de venta, financiamiento o contrato

Esto permite comparar opciones y decidir si realmente cumple con sus necesidades.

# ¿Qué implica este derecho?



## INFORMACIÓN VERAZ: SIN ENGAÑO

La información no puede ser:

•Falsa

•Exagerada

•Ambigua

•Ocultada  
deliberadamente

La publicidad, las etiquetas y las promesas comerciales deben corresponder a la realidad.

# ¿Qué implica este derecho?



## **INFORMACIÓN SOBRE RIESGOS O ADVERTENCIAS**

Los proveedores están obligados a informar:

•Riesgos para la salud o la seguridad

•Precauciones de uso

•Contraindicaciones (p. ej., alérgenos, reacciones secundarias)

Esto es especialmente importante en alimentos, medicamentos, juguetes, cosméticos, electrodomésticos y maquinaria.

# ¿Qué implica este derecho?



## **DERECHO A RECIBIR DOCUMENTOS RELACIONADOS CON LA COMPRA**

El consumidor tiene derecho a recibir:

•Factura o  
comprobante de  
compra

•Contratos escritos  
cuando sea  
necesario

•Políticas de  
devolución, garantía  
o reparación por  
escrito

# ¿Qué implica este derecho?



## TRANSPARENCIA EN CONTRATOS Y SERVICIOS

En servicios como **telecomunicaciones, bancos, seguros, plataformas digitales**, etc., el proveedor debe explicar:

•Tarifas

•Permanencias o penalizaciones

•Límites del servicio

•Términos de privacidad

Nada puede estar “escondido” en letras pequeñas sin explicación.

# ¿Por qué es tan importante este derecho?

Porque empodera al consumidor y evita:

•Estafas

•Compras  
engañosas

•Abusos  
contractuales

•Prácticas  
comerciales  
desleales

•Una persona informada es capaz de defender sus intereses y elegir con libertad.

•El consumidor tiene derecho a llevarse el contrato, analizarlo con calma y volver con dudas antes de firmarlo.

•Este derecho protege al consumidor frente a presiones, engaños y cláusulas abusivas.



# EJEMPLO PRÁCTICO: DERECHO A LA INFORMACIÓN



Escenario: Contratación de un servicio de fibra y móvil con un "dispositivo de regalo" financiado.

Principio Vulnerado	Mala Práctica de la Empresa
Clara y Veraz	Solo se anuncia la tarifa mensual sin IVA y sin incluir la cuota de financiación del dispositivo.
Suficiente	La penalización por incumplimiento de permanencia está enterrada en el Anexo V del contrato y no se menciona el Coste Total del Contrato (CTC).
Comprensible	Se utiliza jerga legal compleja para describir la tasa de interés anual (TAE) aplicada a la financiación del teléfono, en lugar de un porcentaje simple.
Oportuna	La empresa solo entrega el resumen de las condiciones clave después de que el consumidor ha aceptado verbalmente la oferta por teléfono.

# LO QUE ES UN CUMPLIMIENTO DEL DERECHO



**Escenario:** La empresa presenta la oferta cumpliendo con la ley.

- **Coste Total en Primera Vista:** La publicidad muestra el **precio final (IVA incluido)**, la cuota de financiación y la tasa de interés de forma destacada.
- **Resumen:** Se proporciona un documento de una sola página que resume las **cinco condiciones clave** (precio final, permanencia, penalización por baja y características del servicio).
- **Documentación Accesible:** El consumidor recibe el borrador del contrato por email y se le da un plazo razonable para revisarlo antes de la firma digital.
- **Explicación:** El comercial explica verbalmente el significado de la permanencia y el derecho de desistimiento de 14 días en lenguaje sencillo.



# DERECHO A LA PROTECCIÓN DE LA SALUD Y SEGURIDAD

Los productos que se venden deben ser **seguros**, sin riesgos ocultos.

**Si existe algún peligro, debe advertirse claramente.**

**Ejemplo:** aparatos eléctricos defectuosos, juguetes no aptos por edad, alimentos en mal estado.



# DERECHO A LA LIBRE ELECCIÓN

Podemos elegir libremente entre diferentes empresas y productos sin presiones, sin información engañosa y sin cláusulas abusivas.



# DERECHO A LA RECLAMACIÓN Y ATENCIÓN ADECUADA

En la Comunidad de Madrid, todos los establecimientos deben disponer de hojas de reclamaciones.

Y además contamos con:

•OMIC (Oficinas Municipales de Información al Consumidor)

•Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios de la Comunidad de Madrid

•Sistema Arbitral de Consumo, un mecanismo rápido y gratuito para resolver conflictos sin ir a juicio.



# DERECHO A LA REPARACIÓN, SUSTITUCIÓN O DEVOLUCIÓN DEL IMPORTE

Si un producto sale defectuoso o un servicio no se presta correctamente, tenemos derecho a:

.Su  
reparación

.Su  
sustitución

.Una rebaja  
del precio

.O la  
devolución  
del importe

Todo dentro de los plazos legales de garantía.



03

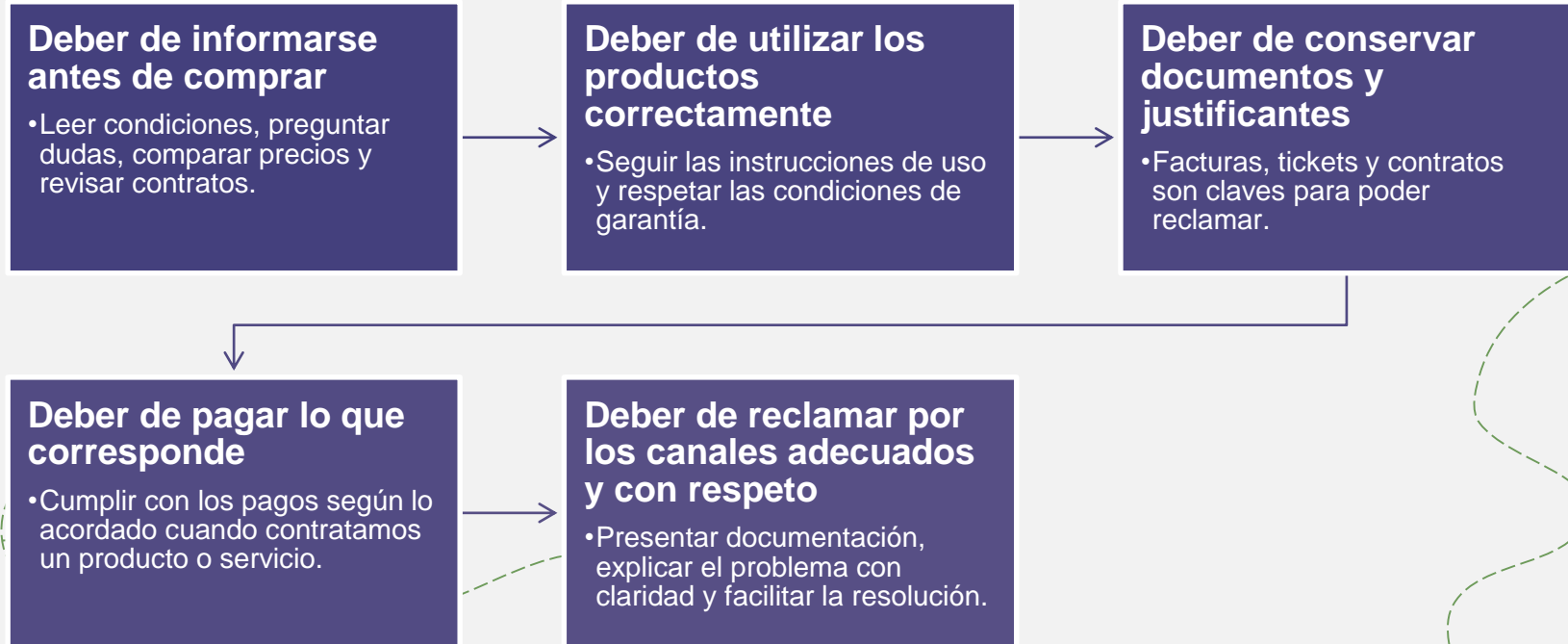
**DEBERES DE LOS  
CONSUMIDORES**

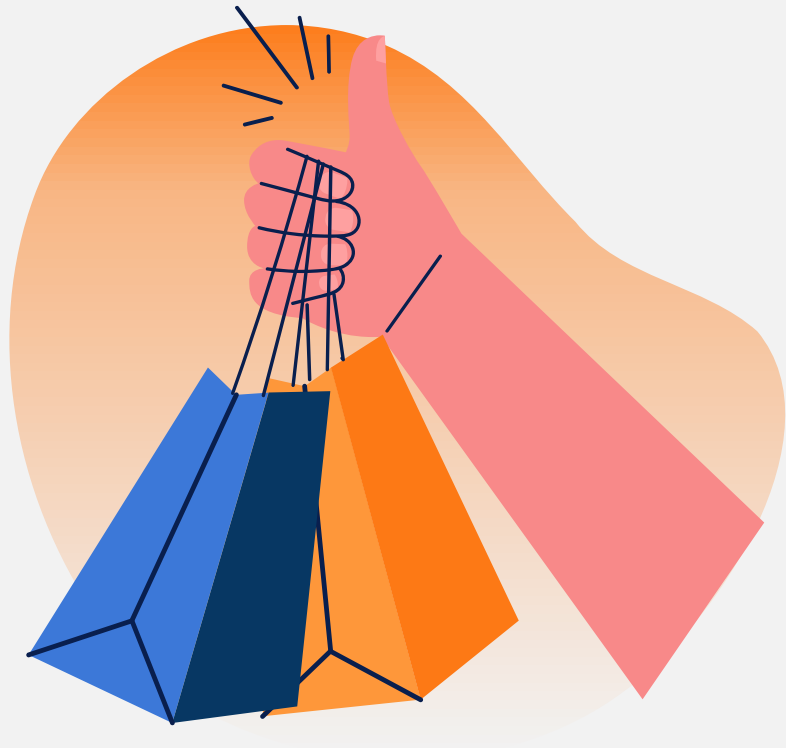


# DEBERES DE LOS CONSUMIDORES



Así como tenemos derechos, también tenemos responsabilidades.  
El consumo responsable nos afecta a todos





04

**PRÁCTICAS  
COMERCIALES  
DESLEALES**

# PRÁCTICAS COMERCIALES DESLEALES

01

**TRUCOS MÁS  
HABITUALES**

02

**CONSECUENCIAS PARA  
EL CONSUMIDOR**

03

**CÓMO  
PROTEGERNOS**

04

**CÓMO PROCEDER  
SI HEMOS CAIDO**

# PRÁCTICAS COMERCIALES DESLEALES



**Las prácticas comerciales desleales que se producen cuando nos llaman por teléfono o nos ofrecen un contrato a distancia, especialmente relacionadas con suministros de luz y gas, telefonía, internet y otros servicios.**

Estas prácticas buscan confundir, engañar o presionar al consumidor para que contrate sin darse cuenta o sin tener la información completa.



# PRÁCTICAS COMERCIALES DESLEALES



## ¿POR QUÉ SE PRODUCEN ESTAS PRÁCTICAS?

Porque muchas empresas –o intermediarios que trabajan para ellas– aprovechan:

- La falta de información del consumidor
- La confianza en llamadas telefónicas
- La rapidez y presión
- La dificultad para comprobar lo que realmente se ha dicho

Y porque la contratación a distancia permite presionar más fácilmente que cara a cara.



# 1. TRUCOS MÁS HABITUALES



Trucos más habituales para que los consumidores puedan identificarlos y protegerse.

## 1. LLAMAR SIN AUTORIZACIÓN PREVIA

Muchas compañías realizan llamadas insistentes sin permiso del consumidor.

Aunque la ley exige **consentimiento previo para fines comerciales**, algunas empresas lo ignoran.

**Cómo lo notamos:**

- Llamadas repetidas
- Llamadas a horas inadecuadas
- Llamadas desde números desconocidos o que no permiten devolución de llamada



# 1. TRUCOS MÁS HABITUALES



## 2. NO IDENTIFICARSE AL INICIO DE LA LLAMADA

Una práctica muy común es que el agente **no diga a qué empresa representa**, o lo diga muy rápido y sin claridad.

### **Estrategia típica:**

“Le llamamos de su compañía de luz...” sin decir cuál.

O dicen: “Le llamo del departamento de energía”, como si fuera un organismo oficial.

### **Ocultar el verdadero motivo de la llamada**

El agente empieza hablando de:

•Actualización de  
datos

Revisar su tarifa

Aplicar  
descuentos

“Ajustes  
obligatorios de su  
comercializadora”

Cuando en realidad quieren **que firme un cambio de compañía** o un contrato nuevo.

# 1. TRUCOS MÁS HABITUALES



## 3. CREAR CONFUSIÓN HACIÉNDOLE CREER AL CONSUMIDOR QUE LLAMAN DE SU COMPAÑÍA ACTUAL

Es uno de los engaños más frecuentes.

### Ejemplos reales:

“Le llamo sobre su contrato con la compañía eléctrica...” sin especificar cuál.

“Estamos aplicando una mejora en su tarifa actual”.

“Somos el departamento encargado de las lecturas”.

El objetivo es que el consumidor **piense que es su empresa de siempre**, y así aceptar cambios sin darse cuenta.



# 1. TRUCOS MÁS HABITUALES



## 4. PRESIONAR PARA QUE ACEPTE EL CONTRATO EN ESA MISMA LLAMADA

### Frases típicas:

“La oferta es solo ahora”

“Si no lo hace ahora perderá el descuento”

“Si no acepta, le subirán la tarifa mañana”

“Tardamos solo un minuto, no se preocupe”

Es una presión diseñada para evitar que el consumidor **se informe, compare o piense.**



# 1. TRUCOS MÁS HABITUALES



## 5. DAR MUCHA INFORMACIÓN DE GOLPE Y NO ENVIAR NADA POR ESCRITO ANTES DE CONTRATAR

### El consumidor recibe:

- Explicaciones rápidas
- Tarifas complejas
- Condiciones poco claras
- Información parcial o confusa

**Pero no envían ningún documento previo, que es algo obligatorio por ley para garantizar que el consumidor pueda revisar todo con calma.**



# 1. TRUCOS MÁS HABITUALES



## 6. OCULTAR INFORMACIÓN ESENCIAL DEL CONTRATO

### Especialmente:

- Permanencia
- Plazos de vigencia del contrato
- Costes de penalización
- Servicios adicionales no solicitados
- Cambios posteriores en las tarifas

Esto hace que el consumidor acepte algo que realmente **no habría contratado si lo hubiera sabido.**



## 2. CONSECUENCIAS

Estas prácticas pueden provocar:

.Cambios de  
compañía sin  
querer

.Aumentos  
importantes en  
la factura

.Contratos con  
permanencia o  
penalizaciones

.Servicios de  
mantenimiento  
no solicitados

.Cobros  
adicionales

.Mucho tiempo  
perdido en  
reclamaciones



### 3. CÓMO PROTEGERNOS: RECOMENDACIONES PRÁCTICAS



**Herramientas claves** para que los consumidores no caigan en estos engaños.

**No dar datos personales por teléfono**

Ni DNI, ni número de cuenta, ni CUPS, ni código de portabilidad, salvo que estemos 100 % seguros de quién nos llama.

**Preguntar SIEMPRE: "¿De qué empresa me llama exactamente?"** Y si no lo dicen claramente, **colgar sin miedo.**

**No aceptar ninguna oferta en la misma llamada**

**Pedir SIEMPRE:**

- ✓ La oferta por escrito
- ✓ Condiciones del contrato
- ✓ Información de tarifas y permanencia
- ✓ Plazos y costes

**Si no lo envían: no es fiable.**



### 3. CÓMO PROTEGERNOS: RECOMENDACIONES PRÁCTICAS



**No dejarse presionar por frases de urgencia. Las ofertas reales no caducan en 5 minutos.**

**Comprobar SIEMPRE con nuestra compañía actual.** Si sospechamos que quien nos llama puede no ser quien dice, colgamos y llamamos nosotros al número oficial.

**Recordar que TODA contratación telefónica debe confirmarse por escrito.** Sin esa confirmación, la contratación no es válida.

#### **Ejercer el derecho de desistimiento**

- En contratos a distancia, el consumidor tiene:
- **14 días naturales** para cancelar sin penalización ni explicación.

✓ **No aceptar ninguna grabación que no entiendas**

Si te dicen “solo es una actualización”, “solo es una verificación”, “esto no es un contrato”, pero te piden que digas “sí”...

**Es un consentimiento verbal.**



## ¿Tiene validez un contrato hecho por teléfono?



En la mayoría de los países, sí, un contrato puede formalizarse por teléfono si hay una grabación donde el consumidor expresa claramente su consentimiento y se cumplen ciertos requisitos legales.



# Requisitos para que la grabación sea válida como contrato



## 1. Consentimiento claro y explícito

Durante la llamada, el consumidor debe haber dicho **“sí”, “acepto”, “estoy de acuerdo”** o cualquier forma clara de consentimiento. No puede haber dudas ni manipulación.

## 2. Información previa completa

Antes de pedirte que aceptes, la empresa debe haber informado:

- Condiciones del contrato
- Precio total
- Duración
- Penalizaciones
- Forma de pago
- Derechos y obligaciones

**Si no te dieron esa información la aceptación no es válida.**

# Requisitos para que la grabación sea válida como contrato



## 3. Identificación de la empresa y del operador

La empresa debe identificar:

- Quién llama
- A nombre de qué compañía
- El motivo de la llamada
- Que la conversación está siendo grabada

## 4. Derecho a recibir el contrato por escrito

Casi todas las legislaciones obligan a que el consumidor reciba:

- El contrato
- Las condiciones
- La grabación (si la solicita)

Sin esa entrega, el contrato puede ser impugnado.

## 5. Derecho a desistir o cancelar 14 días



## ¿Cuándo NO tiene validez el contrato por teléfono?



•Si no sabías que te estaban grabando.

•Si no te informaron claramente de lo que estabas aceptando.

•Si te presionaron o manipularon.

•Si la grabación está incompleta.

•Si no te permiten acceder a la grabación.

•Si la persona que aceptó no era el titular del servicio.

En todos esos casos, el contrato puede ser anulado.



## 4. ¿QUÉ HACER SI YA HEMOS CAÍDO?



Llamar a nuestra compañía actual para **comprobar si han solicitado un cambio.**

**El derecho de desistimiento.**

Contactar con la nueva compañía para ejercer: Sin dar explicaciones, Sin penalizaciones y Sin coste

Por teléfono, correo o formulario

Esto revierte el contrato.

Presentar una **reclamación** en:

OMIC (Oficina Municipal de Información al Consumidor). Alcalá de Henares  
Guardar justificantes, capturas y cualquier prueba.

Puedes reclamar por:

Llamada no  
identificada

Falta de  
información

Contratación  
engañosa

Cambio de  
compañía no  
autorizado

Presión  
comercial

# 4. ¿QUÉ HACER SI YA HEMOS CAÍDO?



## EVITAR FUTURAS LLAMADAS ENGAÑOSAS

### APUNTARSE A LA LISTA ROBINSON

- Es una lista oficial para evitar publicidad no deseada. Si estás inscrito y te llaman para venderte algo, la empresa puede ser sancionada.

### BLOQUEAR NÚMEROS SOSPECHOSOS EN EL MÓVIL

- La mayoría de smartphones permiten bloquear con un clic.

### GUARDAR PRUEBAS

- Anotar fechas, horas y contenido de la llamada
- Ayuda muchísimo al reclamar.

### GUARDAR GRABACIONES SI TU MÓVIL LO PERMITE

- (En España puedes grabar tus propias conversaciones sin avisar, siempre que seas parte de la llamada.)

# 05

## **CLÁUSULAS ABUSIVAS Y DESISTIMIENTO EN LA CONTRATACIÓN A DISTANCIA**



# CLÁUSULAS ABUSIVAS



Una **cláusula abusiva** es una condición del contrato que:

- **Perjudica al consumidor,**
- **No ha sido negociada,**
- **Crea un desequilibrio importante entre empresa y cliente,**
- **O limita derechos que la ley garantiza.**

Si una cláusula es abusiva: **no es válida**, aunque el contrato esté firmado.

# CLÁUSULAS ABUSIVAS



## ¿DÓNDE SUELEN APARECER?

Especialmente en contratos de:

Luz y gas  
(comercializadoras)

Telefonía e internet

Seguros

Servicios de  
mantenimiento

Servicios  
domiciliarios

Contrataciones por  
teléfono o internet

# EJEMPLOS HABITUALES



## PERMANENCIAS EXCESIVAS O SIN JUSTIFICACIÓN

- Contratos que imponen 12, 18 o 24 meses de permanencia **sin que exista un beneficio real para el consumidor**, o penalizaciones desproporcionadas.

## PENALIZACIONES OCULTAS

- Cobros por darse de baja, cambiar tarifa o cancelar un servicio sin haberse explicado claramente antes.

## SERVICIOS NO SOLICITADOS

- Añaden mantenimientos, reparaciones, seguros o revisiones que el consumidor **nunca pidió**.

## CAMBIOS UNILATERALES DE CONDICIONES

- Cláusulas que permiten a la empresa modificar precios, condiciones o servicios **sin avisar con la antelación legal**.

# EJEMPLOS HABITUALES



## RENUNCIAS A DERECHOS LEGALES

Por ejemplo:

- “El consumidor renuncia al derecho de reclamación”
- “No se admiten devoluciones bajo ningún concepto”
- “El consumidor no podrá ejercitar su derecho de desistimiento”

**Todas son ilegales.**

## CLÁUSULAS POCO CLARAS O ENGAÑOSAS

Textos muy largos, confusos, técnicos, o escondidos en letra pequeña para que el consumidor no los entienda.

La **declaración de abusiva** sólo puede hacerla un juez.

Si bien el consumidor puede alegarlo en su reclamación ante la OMIC para intentar llegar a un acuerdo con la empresa.

## 5.2 ¿QUÉ PUEDE HACER EL CONSUMIDOR ANTE UNA CLÁUSULA ABUSIVA?



### IMPUGNARLA Y RECLAMAR

La cláusula queda anulada por ley. El contrato sigue vigente, pero sin esa condición abusiva.

#### RECLAMAR ANTE:

- OMIC
- Comunidad de Madrid
- Sistema Arbitral de Consumo

#### NO PAGAR PENALIZACIONES BASADAS EN CLÁUSULAS ABUSIVAS

- Están anuladas por defecto.

#### SOLICITAR COPIA DEL CONTRATO

- La empresa debe entregarla. Sin contrato no pueden exigir nada.

La **declaración de abusiva** sólo puede hacerla un juez.

Si bien el consumidor puede alegarlo en su reclamación ante la OMIC para intentar llegar a un acuerdo con la empresa.



06

**EL DERECHO DE  
DESISTIMIENTO EN LA  
CONTRATACIÓN A  
DISTANCIA**

# EL DERECHO DE DESISTIMIENTO



Es el derecho que tiene el consumidor a **cancelar un contrato sin ningún motivo**, sin penalización y sin necesidad de justificar nada.

Es una **protección especial** para contratos:

- Por teléfono
- Por internet
- A domicilio
- En plataformas digitales

## Plazo legal

Tienes **14 días naturales** desde:

- La firma del contrato (servicios)
- La recepción del producto (compras físicas)

# EL DERECHO DE DESISTIMIENTO



**¿QUÉ  
EFECTOS  
TIENE EL  
DESISTIMIENTO?**



# EL DERECHO DE DESISTIMIENTO



## CÓMO EJERCER EL DESISTIMIENTO

El consumidor puede hacerlo por:

- ✓ **Teléfono** {Aunque conviene hacerlo por escrito para demostrar que se ha ejercido ese derecho. (Además la carga de la prueba del desistimiento es para el consumidor)}
- ✓ **Email**
- ✓ **Formulario de desistimiento**
- ✓ **Correo postal**
- ✓ A través del **área de cliente de la empresa**

No necesita explicar nada. Basta con decir:

**“Deseo ejercer mi derecho de desistimiento del contrato.”**

# EL DERECHO DE DESISTIMIENTO



## CASOS TÍPICOS DONDE EL DESISTIMIENTO SALVA AL CONSUMIDOR

- Le han cambiado de compañía eléctrica sin darse cuenta
- Le han contratado una tarifa telefónica con engaños
- Le han añadido un servicio de mantenimiento no solicitado
- Le han dado información confusa o falsa
- Ha firmado algo por presión en una llamada

**En todos estos casos, el desistimiento “borra” el contrato.**

### **Advertencia importante**

Si el consumidor permite que el servicio empiece dentro de los 14 días, la empresa puede cobrar **solo la parte proporcional** al tiempo realmente prestado, pero **nunca la permanencia**.

# EL DERECHO DE DESISTIMIENTO



## ¿DÓNDE RECLAMAR SI HAY PROBLEMAS?

- **Servicio de atención al cliente de la empresa (siempre por escrito)**
- **OMIC (Oficinas Municipales de Información al Consumidor)**
- **Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios de la Comunidad de Madrid**
- **Sistema Arbitral de Consumo**
- **Asociaciones de consumidores**

# EL DERECHO DE DESISTIMIENTO



## CONCLUSIÓN FINAL PARA EL CONSUMIDOR

- Las cláusulas abusivas no obligan, aunque estén firmadas.
- En contratos a distancia, el consumidor está protegido por el desistimiento de 14 días.
- Nunca aceptar presiones, ni firmar o grabar nada sin leerlo antes.
- Ante la duda, consultar o reclamar, porque la ley está del lado del consumidor.

07

**CIBERSEGURIDAD**



# CIBERSEGURIDAD



Término	Significado
<b>PHISHING</b>	Es el ataque clásico a través de correo electrónico (mail). El atacante se hace pasar por una entidad legítima (un banco, una empresa de servicios, una administración) para que la víctima haga clic en un enlace malicioso o descargue un archivo.
<b>SMISHING</b>	Es el ataque realizado a través de mensajes de texto (SMS) o aplicaciones de mensajería instantánea como WhatsApp y Telegram. El mensaje suele contener una falsa urgencia o una notificación (paquetes retenidos, problemas con la cuenta).
<b>VISHING</b>	Es el ataque realizado a través de una llamada de voz. Los ciberdelincuentes se hacen pasar por personal de soporte técnico, de atención al cliente de un banco o incluso de la policía.

# CIBERSEGURIDAD



Término	Significado
<b>PUBLIPHISHING</b>	Es el ataque que se realiza a través de publicidad o redes sociales (RRSS). Esto incluye anuncios maliciosos en webs legítimas que redirigen a páginas falsas, o enlaces en redes sociales que, al pulsarlos, infectan el dispositivo.
<b>SPOOFING</b>	Es una técnica de engaño que consiste en suplantar la identidad de una fuente confiable (dirección de correo, número de teléfono, dominio web). En el caso de SMS, pueden lograr que su mensaje se "encole" en la cabecera de mensajes legítimos de tu banco para dar máxima credibilidad.
<b>CALLING</b>	Se refiere a llamadas fraudulentas que utilizan técnicas de suplantación de identificador de llamada (Caller ID Spoofing). El atacante hace que en tu pantalla aparezca el número real de atención al cliente de tu banco o de otra entidad para dar credibilidad a la estafa.

# CÓMO PROTEGERTE DEL PHISHING, SMISHING, VISHING, etc.



## 1. DUDA DE LA URGENCIA Y LA SOLICITUD DE DATOS

**REGLA DE ORO:** Ninguna entidad legítima (tu banco, la policía, la Agencia Tributaria) te pedirá jamás tus claves de acceso, contraseñas o datos bancarios por email, SMS, WhatsApp o llamada telefónica no solicitada.

**Estrategia anti-VISHING / anti-PHISHING:** Si recibes un aviso urgente (un bloqueo de cuenta, una multa, un problema de entrega), haz una pausa, piensa y no actúes de inmediato. Los atacantes se basan en el pánico.

# CÓMO PROTEGERTE DEL PHISHING, SMISHING, VISHING, etc.



## 2. VERIFICA LA IDENTIDAD POR UN CANAL OFICIAL DISTINTO

**ESTRATEGIA:** Si recibes una llamada (Vishing) o un mensaje (Smishing/Phishing) de tu banco o de una entidad oficial:

**NO** uses el número de teléfono que te han dado en el mensaje o llamada.



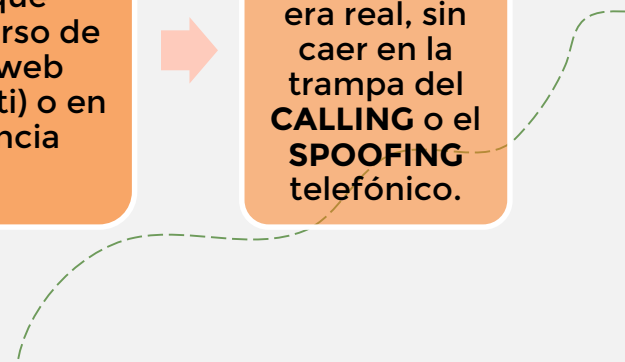
Cuelga la llamada (o ignora el mensaje).



Llama tú directamente al número de atención al cliente oficial que aparece en el reverso de tu tarjeta, en la web oficial (escrita por ti) o en tu correspondencia legítima.



Así confirmas si la comunicación era real, sin caer en la trampa del **CALLING** o el **SPOOFING** telefónico.



# CÓMO PROTEGERTE DEL PHISHING, SMISHING, VISHING, etc.



## 3. NO HAGAS CLIC

**ESTRATEGIA:** Nunca pulses un enlace en un correo electrónico o SMS que te pida "verificar" o "actualizar" tus datos.

**Acción Segura:** En lugar de hacer clic, teclea manualmente la dirección web oficial (por ejemplo, [www.direcciónoficial.es](http://www.direcciónoficial.es)) en el navegador.

# CÓMO PROTEGERTE DEL PHISHING, SMISHING, VISHING, etc.



## 4. COMPRUEBA LA DIRECCIÓN WEB (URL)

**ESTRATEGIA:** Fíjate siempre en la barra de direcciones. Las páginas seguras deben cumplir dos requisitos:

- Empezar por **https://** (la 's' es de seguro).
- Tener el icono de un **candado cerrado** junto a la dirección.

**iOjo al Spoofing Visual!** Comprueba que el dominio sea el correcto (*p. ej., banco.es y no banc0.es o banco-seguro.com*).

**Los ciberdelincuentes usan dominios casi idénticos.**

# CÓMO PROTEGERTE DEL PHISHING, SMISHING, VISHING, etc.



## 5. ATENTO A LA REDACCIÓN Y ORTOGRAFÍA

Los correos y mensajes fraudulentos a menudo contienen faltas de ortografía, errores de gramática o un tono muy impersonal.

Si el mensaje no está bien escrito o usa un idioma que no es el habitual, **sospecha inmediatamente**.

## 6. MANTÉN TODO ACTUALIZADO

Instala y mantén siempre actualizados el **antivirus**, el sistema operativo de tu móvil y ordenador (Windows, macOS, Android, iOS) y las aplicaciones.

Las **actualizaciones** suelen incluir parches de seguridad para vulnerabilidades que los atacantes buscan explotar.

# CÓMO PROTEGERTE DEL PHISHING, SMISHING, VISHING, etc.



## 7. USA CONTRASEÑAS FUERTES

Utiliza contraseñas largas y complejas (combinando mayúsculas, minúsculas, números y símbolos).

## 8. ACTIVA LA AUTENTICACIÓN DE DOS FACTORES (2FA O MFA)

En todas las cuentas que lo permitan (banco, correo electrónico, redes sociales). Esto añade una **segunda capa de seguridad** (un código enviado a tu móvil) que es imprescindible para entrar en tu cuenta.

## 9. CUIDADO CON EL USO DE APPS Y REDES SOCIALES

Descarga aplicaciones solo de tiendas oficiales (Google Play Store o Apple App Store).

Revisa los permisos que solicitan las aplicaciones.

# CÓMO PROTEGERTE DEL PHISHING, SMISHING, VISHING, etc.



## Consejos para protegerte Evita el fraude de la doble llamada

Dentro de los diferentes tipos de [vishing](#), el fraude de la [doble llamada](#) es una [estafa telefónica](#) en la que los delincuentes [suplantando la identidad de Movistar](#) para engañarte y cambiarte de operador.

### Cómo funciona este fraude



#### Primera llamada

Se hacen pasar por Movistar, a veces desde un número terminado en [1004](#), y te dan una mala noticia: subida de precio, bajada de velocidad...



#### Su objetivo

Que te enfades con Movistar.



#### Segunda llamada

Poco después, te llaman con una oferta [muy atractiva y urgente](#) de otro operador.

**Ejemplo: PROTÉGETE.  
EVITA EL FRAUDE DE LA  
DOBLE LLAMADA**



#### El engaño

Les das tus datos (DNI, domicilio, cuenta bancaria...) y [te cambias de operador](#).

- **Nunca informamos por llamada** de cambios de condiciones, **siempre lo hacemos por escrito**.
- Ante una llamada sospechosa, cuelga y llámanos al [1004](#).
- Desconfía de ofertas increíbles y fugaces de otros operadores. Antes de aceptarlas, contacta con nosotros en nuestros canales habituales.

08

**GARANTÍAS**



# GARANTÍAS



La **garantía** es la protección legal que tienen los consumidores cuando compran un producto que resulta defectuoso, no funciona correctamente o no es conforme a lo que se ofreció.

# GARANTÍAS



Tipo de Bien o Servicio	Duración de la Garantía Legal	Detalles Clave
<b>Bienes de Consumo Nuevos</b>	3 años desde la entrega.	Aplica a productos comprados a partir del 1 de enero de 2022.
<b>Contenidos y Servicios Digitales</b>	2 años desde el suministro.	Por ejemplo, software, apps, o servicios de almacenamiento.
<b>Bienes de Segunda Mano (Comprados a Empresa)</b>	Mínimo 1 año (es el plazo pactable).	La empresa y el consumidor pueden acordar un plazo menor, pero nunca inferior a 1 año. Si no se pacta nada, se aplica el plazo general de 3 años.

# CARGA DE LA PRUEBA en la Garantía Legal de 3 años



## LOS PRIMEROS 2 AÑOS

<b>Presunción</b>	<b>Presunción de Defecto de Origen (de Fábrica).</b> Si aparece un fallo, se presume que ya existía cuando te entregaron el bien.
<b>Carga de la Prueba</b>	Recae sobre el <b>Vendedor/Fabricante.</b> Ellos deben demostrar que el defecto fue causado por un mal uso, negligencia o desgaste, y no por un fallo de fabricación.
<b>Acción del Consumidor</b>	Simplemente debes notificar el defecto y solicitar la reparación o sustitución.

## DEL SEGUNDO AÑO HASTA EL TERCER AÑO (FIN DE LA GARANTÍA LEGAL)

<b>Presunción</b>	<b>No hay presunción.</b> El defecto se considera, por defecto, posterior a la entrega.
<b>Carga de la Prueba</b>	Recae sobre el <b>Consumidor.</b> Debes demostrar que el defecto es, de hecho, de origen (de fábrica) y que se ha manifestado dentro del periodo de garantía.
<b>Acción del Consumidor</b>	Es posible que necesites aportar <b>informes técnicos o periciales</b> que acrediten que el fallo no es por mal uso o desgaste, sino una falta de conformidad original.

# GARANTÍAS



La **garantía** cubre tanto:

- **La reparación gratuita**
- **La sustitución**
- **La rebaja del precio**
- **La devolución del dinero**

El **vendedor** no puede obligar a escoger una opción que perjudique al consumidor.

## ¿QUÉ OCURRE CON LA REPARACIÓN?

- La reparación debe ser **gratuita**: piezas, mano de obra y transporte.
- El tiempo que el producto esté reparándose **no cuenta** dentro del plazo de garantía.
- Si tras varios intentos sigue fallando, el consumidor puede pedir la **devolución del dinero**.

# GARANTÍAS



## **GARANTÍA EN PRODUCTOS DE SEGUNDA MANO**

Aquí es donde suele haber dudas.

### **Compra a un comercio o profesional**

Si el producto de segunda mano lo vende una tienda (no un particular): La garantía será de **1 año mínimo**.

El comercio y el consumidor **pueden pactar** una garantía distinta, pero **nunca inferior a 1 año**.

### **Ejemplo:**

Una tienda de ordenadores usados puede ofrecer 1 año... o 18 meses... pero **NO** puede ofrecer 3 meses ni 6 meses de garantía.

# GARANTÍAS



## QUÉ CUBRE LA GARANTÍA DE SEGUNDA MANO

Exactamente lo mismo que en productos nuevos:

- Defectos
- Mal funcionamiento
- Falta de conformidad
- Diferencias respecto a lo anunciado

**La garantía siempre la da el vendedor, no el fabricante**

Este punto es clave para el consumidor: **El responsable directo es siempre el comercio que vendió el producto.**

**No el fabricante.**

El fabricante puede ofrecer una **garantía comercial adicional**, pero **no sustituye a la garantía legal.**

# GARANTÍAS



## DERECHOS DEL CONSUMIDOR DURANTE LA GARANTÍA

El consumidor tiene derecho a:

•Reparación  
gratuita

Sustitución sin  
coste

Rebaja del  
precio

Devolución del  
dinero

Sin gastos de  
transporte

Sin obligarle a  
comprar otro  
producto

Sin obligarle a  
aceptar  
reparaciones  
interminables

En algunos casos, **NO es posible la sustitución.**  
*Por ejemplo, en los vehículos de segunda mano.*

# GARANTÍAS



## ¿CUÁNDO NO CUBRE LA GARANTÍA?

•Golpes, caídas o mal uso

Manipulaciones no autorizadas

Accidentes domésticos

Instalaciones incorrectas hechas por el consumidor

Pero para negarla, la empresa debe **justificarlo**, no basta con decir “no entra”.

# GARANTÍAS



## ¿QUÉ DEBE HACER EL CONSUMIDOR SI NECESITA USAR LA GARANTÍA?

1. **Pedir la hoja de reclamaciones si el comercio no se hace cargo.**
2. **Conservar ticket, factura o cualquier prueba de compra.**
3. **Exigir respuesta por escrito.**
4. **Acudir a:**
  - **OMIC**
  - **Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid**
  - **Sistema Arbitral de Consumo**

# RESUMEN



• Productos nuevos → **3 años de garantía**

Segunda mano en tienda → **1 año mínimo**

Segunda mano entre particulares → solo **vicios ocultos [habrá que acudir a la vía judicial]**

El responsable es el **vendedor**, no el fabricante

Reparaciones y sustituciones → **gratuitas**

# ¡Muchas Gracias!

JORNADA DE CONSUMO

ANOTA TUS  
**DERECHOS**

**A** ALCALÁ DE HENARES  
AYUNTAMIENTO

  
OMIC

  
Junta Arbitral  
de Consumo

**natur**  
del siglo XXI

