



**TELÉFONOS
MÓVILES**

INSTITUTO NACIONAL DEL CONSUMO

Príncipe de Vergara, 54 28006 MADRID
www.consumo-inc.es



MINISTERIO
DE SANIDAD
Y CONSUMO



INC
INSTITUTO
NACIONAL
DEL CONSUMO

TELÉFONOS MÓVILES

■ CONSEJOS PRÁCTICOS

Factores a considerar en el momento de la adquisición de un teléfono móvil:

- Elegir una vez realizada una comparación entre las distintas ofertas del mercado.

- No invertir demasiado dinero en la compra del aparato, dada la rápida obsolescencia.

- Tener en cuenta las prestaciones: la cobertura tanto a nivel nacional como internacional, las dimensiones, el peso, la fiabilidad, el servicio técnico y de atención al cliente así como la garantía.

- Es aconsejable para una mejor economía llamar dentro del horario reducido que le indica al formalizar su contrato.

La elección del teléfono móvil con tarjeta o con contrato debe depender de la utilidad que se dé al teléfono:

- Si simplemente se quiere estar localizable, la mejor opción es una tarjeta, ya que no se paga cuota de conexión ni mensualidades, pero se debe tener en cuenta que el precio de las llamadas suele ser más elevado.

- En caso de elegir la fórmula de contrato, debe leerse detenidamente y revisar que no tenga cláusulas abusivas.

■ PRECAUCIÓN

Riesgo al volante:

Los accidentes por el uso indebido de teléfonos móviles mientras se conduce han aumentado. Está prohibido su uso conduciendo ya que la concentración que requiere una conversación, marcar un número o recibir una llamada produce distracción, incrementa las infracciones y multiplica el riesgo de accidente.

Si fuese necesario, utilizar un sistema de manos libres.

Riesgos para la salud:

Aunque no existen suficientes estudios sobre los riesgos que pueden entrañar los móviles, es aconsejable que la recepción del aparato sea buena, que se sostenga de manera que la antena esté alejada de la cabeza y que no se utilice en aparcamientos subterráneos, en sótanos o en el metro. Además, las personas que llevan marcapasos deben procurar no llevarlo en el bolsillo de la chaqueta.

Errores en la facturación o problemas con las tarjetas.

■ ¿QUÉ HACER EN CASO DE PROBLEMAS?

Las principales causas de las quejas de los usuarios de la telefonía móvil son los cortes en las comunicaciones, el deficiente funcionamiento de los servicios de atención al cliente, la falta de cobertura y los problemas que se generan cuando el usuario decide dar de baja su contrato.

Para evitar molestias se debe revisar las condiciones del contrato. Una buena forma de darse de baja, en caso de que los servicios de atención al cliente pongan impedimentos, es enviar un telegrama postal y ordenar al banco que anule los pagos del recibo, si éste está domiciliado.

En caso de problemas, presenta la queja y/o reclamación en el Servicio de Consumo de tu Comunidad Autónoma, en la Oficina Municipal de Información al Consumidor de tu localidad, en una Asociación de Consumidores o en la Junta Arbitral de Consumo.