

«AUNQUE NO LO PAREZCA, ESTE ES UN LIBRO DE CUENTOS, DE CUENTOS CHINOS, Y RUBÉN SÁNCHEZ NOS NARRA CÓMO ALGUNOS VIVEN DEL CUENTO A NUESTRA COSTA» JORDI ÉVOLE

RUBÉN SÁNCHEZ

PRÓLOGO DE JUAN RAMÓN LUCAS



DEFIÉNDETE

de #101fraudes: ofertas engañosas,
contratos abusivos, préstamos trampa...

RUBÉN SÁNCHEZ

DEFIÉNDETE

DE #101 FRAUDES:
OFERTAS ENGAÑOSAS,
CONTRATOS ABUSIVOS,
PRÉSTAMOS TRAMPA...

m̄ ediciones martínez roca

Primera edición: febrero de 2014
Segunda impresión: marzo de 2014

El papel utilizado para la impresión de este libro
es cien por cien libre de cloro
y está calificado como **papel ecológico**

No se permite la reproducción total o parcial de este libro, ni su incorporación a un sistema informático, ni su transmisión en cualquier forma o por cualquier medio, sea este electrónico, mecánico, por fotocopia, por grabación u otros métodos, sin el permiso previo y por escrito del editor. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual (art. 270 y siguientes del Código Penal)

Diríjase a Cedro (Centro Español de Derechos Reprográficos) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra. Puede contactar con Cedro a través de la web www.conlicencia.com o por teléfono en el 91 702 19 70 / 93 272 04 47

© 2014, Rubén Sánchez García

© 2014, Juan Ramón Lucas, por el prólogo

© 2014, Ediciones Planeta Madrid, S. A.

Ediciones Martínez Roca es un sello editorial de Ediciones Planeta Madrid, S. A.

C/ Josefa Valcárcel, 42, 28027 Madrid

www.mrediciones.com

www.planetadelibros.com

ISBN: 978-84-270-4092-2

Depósito legal: M. 35.505-2013

Preimpresión: J. A. Diseño Editorial, S. L.

Impresión: Book Print Digital, S. A.

Impreso en España-Printed in Spain

ÍNDICE

<i>Prólogo</i> de Juan Ramón Lucas.....	17
En ocasiones veo fraudes	21
Defiéndete de #101fraudes.....	25

QUIERO QUE ME DEN DE BAJA

1. El del contrato que firmamos con la mano de otro....	33
2. El del buen cliente maltratado	37
3. El de la baja como deporte olímpico	39
4. El de la tarifa por cancelar el contrato	43
5. El de la multa por retrasarnos en devolver el <i>router</i>	45
6. El de la baja que tarda cuarenta meses.....	47
7. El de la permanencia eterna	48
8. El de la doble penalización.....	49
9. El de la penalización que nunca baja.....	51
10. El de la multa mal calculada	53
11. El de la permanencia a cambio de nada	54
12. El de la penalización inversa	55
13. El del compromiso que se renueva solo.....	57
14. El de la permanencia irrompible aunque suban las tarifas	59

CASTIGOS POR NO PORTARNOS BIEN

15. El de la multa por cancelar una portabilidad	63
16. El de la penalización más IVA	66
17. El del castigo por pagar tarde un recibo.....	68
18. El del servicio denegado por no tener cuenta bancaria	70
19. El de la represalia por no domiciliar los recibos.....	71
20. El del saldo que se esfuma si no hacemos que crezca....	72
21. El de la factura que se encarece por el camino	74

OFERTAS ENGAÑOSAS

22. El del producto <i>light</i> que no lo es.....	79
23. El del precio que se hincha cuando pagamos.....	81
24. El de la velocidad de navegación utópica	84
25. El de la tarifa misteriosa.....	87
26. El de la tarifa que solo es barata a veces	89
27. El de la letra pequeña vestida de camuflaje	92
28. El de la mejor oferta del mercado	98
29. El de la oferta que solo podemos contratar ahora...	100
30. El del error tipográfico	102
31. El de la oferta hasta fin de existencias.....	106
32. El de las marcas que no suben de precio pero reducen los envases	108
33. El de la publicidad encubierta	109
34. El de los seguidores zombis	114
35. El del precio incompleto y la ley mutante.....	120
36. El de la falsa asociación de consumidores	124

OFERTAS PELIGROSAS

37. El del descuento que encarece el recibo	131
38. El del precio que engorda por segundos	133

39. El del <i>roaming</i> que nos cuesta más que las vacaciones	134
40. El de la entrevista de trabajo telefónica	138
41. El del redondeo	139
42. El de la cláusula del «sentido común»	142
43. El de la oferta para ahorrar gastando todavía más dinero	144
44. El del bono para el extranjero que solo se aplica en España	146

SERVICIOS DE DESATENCIÓN AL CLIENTE

45. El de la reclamación que nos hacen pagar muy cara ...	151
46. El de la empresa que gana dinero hasta con las quejas	154
47. El de las llamadas que nunca hicimos	156
48. El de la máquina sorda y la queja que va directamente a la papelera	157
49. El del teleoperador que cuelga	161
50. El de «el cliente nunca tiene razón»	162
51. El de la empresa que se pitorrea de las autoridades ..	164
52. El de la comisión por cumplir la ley	165

CACHARRITOS QUE NO FUNCIONAN

53. El de la garantía que dura la mitad	169
54. El de la tienda que nos deriva al fabricante	171
55. El del producto que tenemos que enviar a China	171
56. El del producto de sustitución que se niegan a entregarnos	173
57. El del aparato averiado que nos cambian por un cartucho de castañas	174
58. El de la garantía que se esfuma durante la reparación	176

59. El del producto de segunda mano sin garantía.....	177
60. El de la pieza que ya no se fabrica	178
61. El de la reparación que tarda una eternidad.....	179
62. El de la clavada del taller	181
63. El de la reparación fantasma	182
64. El del trasto irreparable que no nos quieren cambiar...	183
65. El del taller que nos pide más dinero por la misma avería	185

SERVICIOS QUE NO PODEMOS USAR

66. El del cliente secuestrado.....	189
67. El de la garantía que se pierde si liberamos el móvil	196
68. El del desbloqueo que cuesta dinero.....	199
69. El del código de liberación que nunca llega.....	199
70. El del acceso a internet <i>light</i>	200
71. El de la indemnización miserable por dejarnos sin teléfono.....	203
72. El del apagón móvil que solo nos compensan si estamos en casa.....	205
73. El de la conexión a internet que no va por culpa nuestra	208

FRAUDES FINANCIEROS

74. El de la cláusula suelo	213
75. El del defensor del cliente.....	218
76. El de la tarjeta de crédito gratis.....	218
77. El de la penalización por descubierto	219
78. El de la penalización por contarnos que estamos en descubierto	222
79. El del préstamo demasiado rápido	223
80. El de los intereses usureros.....	225
81. El del notario despistado.....	227

82. El de la reunificación de deudas	228
83. El del tipo de interés más bajo	230
84. El del seguro obligatorio	232

¿MOROSO YO?

85. El de la deuda inexistente.....	235
86. El de la supuesta deuda que crece si no la pagas	241
87. El de la comisión por reclamarnos una deuda	242
88. El de la empresa que nos incluye en el Asnef cuando la morosa es ella	245
89. El del fichero de morosos que sale más barato que llevarnos a juicio	246
90. El del cobrador que siempre llama los viernes para amenazar con volver	248
91. El del cliente que se llama a sí mismo con el móvil apagado.....	253

FRAUDES GUBERNAMENTALES

92. El de la multa más alta.....	257
93. El de los gobiernos ciegos.....	263
94. El de las multas de fogueo.....	265
95. El de las sanciones criogenizadas.....	267
96. El de las multas que encogen.....	269
97. El del castigo cariñoso.....	270
98. El del producto peligroso que se mantiene en secreto.....	272
99. El de la multa secreta	273
100. El de la puerta giratoria	276
101. El del programa electoral incumplido.....	278
<i>Epílogo</i>	280
<i>Agradecimientos</i>	285

EN OCASIONES VEO FRAUDES

En la escena inicial de la película *Ahora me ves...*,¹ uno de sus protagonistas, Jesse Eisenberg (el nuevo Lex Luthor² y el autor de las 32 reglas para sobrevivir a un apocalipsis zombi de *Bienvenidos a Zombieland*³), hace un truco que deja con la boca abierta no solo

¹ Vaya, solo llevo diez palabras y ya estoy incluyendo una de esas notas a pie de página que siempre me han molestado tanto como lector. Y como creo que tendré que recurrir a ellas a menudo, en lugar de indicar el autor, nombre y fecha de publicación de cada información a la que me refiera para que tú te quedes igual que estabas, te remitiré directamente a ella mediante un enlace. Cuando te pique la curiosidad al leer algo como <http://ow.ly/q71J1>, puedes entrar, y si no, pasar y seguir leyéndome. Si estás leyendo en papel, para ahorrarte teclear las direcciones puedes ver todas las notas a pie de página en <http://rubensanchez.tw/defiendete/notas> y desde allí hacer clic en cada enlace que te interese. Eso sí, cuando se trate de una película o un libro, no te daré el vínculo a una página para descargarlos gratis; no creo que a mis editores les hiciese mucha gracia que les provocase un conflicto de derechos de autor. Bastante tendrán con los bancos, compañías de telecomunicaciones, eléctricas y el resto de las empresas de las que tan bien voy a hablar. Es broma. No, no es broma.

Por cierto, *Ahora me ves* (*Now You See Me*, EE UU, 2013) está dirigida por Louis Leterrier.

² En la secuela de *Man of Steel* (EE UU, 2013), de Zack Snyder, que se estrenará en 2016.

³ *Bienvenidos a Zombieland* (*Zombieland*, EE UU, 2009), dirigida por Ruben Fleischer.

a su público, sino a más de un espectador. El mago sujeta con sus manos una baraja de póquer e invita a una chica a memorizar una carta de entre las que van pasando rápidamente delante de sus ojos (y de los nuestros). Por si ha ido demasiado rápido, las muestra una segunda vez para asegurarse de que ha sido escogida una. Acto seguido, abre la baraja para enseñar los naipes y recibir la confirmación de que el elegido no está entre ellos. Entonces los lanza al aire y todos pueden ver cómo parte de las luces de un rascacielos se encienden para representar el 7 de picas. Es justo la carta que había retenido en su mente la chica... y todos los espectadores que estuvieron atentos a la escena. El truco es muy simple. El 7 de picas había aparecido en pantalla durante más fotogramas que el resto en las dos ocasiones en que se mostraban las cartas.

En la película, el protagonista consigue con ese truco llevarse a la cama a la chica que eligió la carta (bueno, al final no hay sexo porque un poli se lo impide, aunque eso no aporta nada a lo que te estoy contando). En la vida real, con técnicas como esa las empresas logran quedarse con tu dinero. Haciendo que veas solo lo que ellas quieren que veas, sus anuncios te convencen de que compres productos o contrates servicios que posiblemente rechazarías si tuvieras justo la información que no les interesa que conozcas sobre ellos. Y consiguen evitar que denuncies sus fraudes haciéndote creer que estos no son tales, que no tienes nada que hacer contra ellos o que nadie puede ayudarte a que defiendas tus derechos.

Tras los primeros minutos de *Ahora me ves*, entra en escena un personaje, interpretado por Morgan Freeman, que se dedica a poner al descubierto qué hay detrás de los trucos de los principales magos. Sin ánimo de querer compararme con Freeman (él es Dios),⁴ en este

⁴ *Como Dios (Bruce Almighty)*, EE UU, 2003) y *Sigo como Dios (Evan Almighty)*, EE UU, 2007), dirigidas por Tom Shadyac.

libro voy a hacer algo parecido: destapar fraudes. Para ayudarte a evitarlos o a que te defiendas de ellos. Es una de las cosas a las que me dedico desde hace más de veinte años con mis compañeros de FACUA-Consumidores en Acción.

Puedes leer los fraudes que cuento en el libro siguiendo el orden que quieras. Da igual que comiences por el número 1 y avances con la numeración de las páginas o que lo hagas por el que tenga el nombre que más te llame la atención. Si has echado un vistazo al índice, igual te estás preguntando qué es eso de la cláusula del «sentido común», la comisión por cumplir la ley o el acceso a internet *light*. Y si te van las redes sociales, puede que quieras saber qué son los seguidores zombis sin esperar a leer todas las páginas que van antes del fraude donde lo explico. Esto no es una novela, sino una especie de *fraudepedia*. Solo hay una posibilidad entre varios cuatrillones de que la leas en el mismo orden que yo he escrito los fraudes (que, la verdad, ni yo mismo recuerdo). Así que tú decides cómo. Eso sí, lo hagas como lo hagas, bajo ningún concepto comiences por el fraude número 27.

Si te apetece comentar alguno de los fraudes o aportar tus experiencias, puedes hacerlo en las redes usando la etiqueta #101fraudes. Te invito a que lo hagas también para explicar qué te ha parecido el libro, tanto si te encanta como si te parece peor que un tomo de la saga *Crepúsculo*. No te cortes. Y si quieres contarme algo en privado, soy@rubensanchez.tw. Espero hacerte disfrutar, por muy contradictoria que te suene ahora esa palabra, dado que lo que voy a narrarte es una larga lista de formas de timar a millones de consumidores.

Cuando escribes sobre las malas artes que emplean empresas y gobiernos para aprovecharse de los ciudadanos, corres el riesgo de provocar la misma angustia y desazón de la que puedes caer víctima si te dedicas a cazar fraudes. Al igual que en mi actividad en FACUA, he tenido que convertir la ira en ironía para hacer de esta antología del fraude una obra que te haga reír y no llorar. Porque este libro no es una apología del sufrimiento, sino de la lucha. Pre-

tende ser un arma con la que puedas defenderte de 101 fraudes. Y sobre todo, hacerte ver que, si actuamos unidos, los consumidores podemos ser muy fuertes en la lucha contra los abusos y lograr que cambien las cosas.

DEFIÉNDETE DE #101FRAUDES

«Yo solo puedo mostrarte la puerta.
Tú eres quien debe atravesarla.»

MORFEO (Laurence Fishburne) EN *MATRIX*⁵

Reclamar es fácil. Resulta más complicado saber en qué casos y por qué motivo tenemos derecho a hacerlo. En este libro intentaré darte muchas claves para ello, que puedes ampliar a través de las asociaciones de consumidores.

Cuando queremos plantear una reclamación a una empresa o a una Administración pública podemos sintetizar las causas en tres grandes bloques: que cumplan con lo prometido, que nos abonen o devuelvan una cantidad que nos deben o nos han cobrado irregularmente, y en tercer lugar, que dejen de exigirnos una cantidad que no tenemos por qué pagar. En el primero de los casos, si nos cansamos de insistir porque no cumplen, tenemos la opción de darnos de baja y, si corresponde, pedir que nos devuelvan nuestro dinero, por las buenas o trasladando las irregularidades a las autoridades competentes, que pueden aplicar multas incluso por el hecho de que no se hayan dignado a contestarnos a la reclamación. Lo mismo podemos hacer cuando nos adeudan una cantidad. Y si es ella la que nos reclama un importe de forma indebida, solo tenemos que molestarlos en denunciarla si nos corta el servicio o trafica con nuestros datos para llamarnos morosos.

⁵ *Matrix* (*The Matrix*, EE UU, 1999), dirigida por Andy y Lana Wachowski.

En caso de que no tengamos éxito al presentar la queja directamente a la empresa, podemos denunciar el caso ante la Administración y exigir que le imponga una sanción proporcional a la irregularidad en cuestión. Si pese a la intervención de la Administración no se resuelve el problema, la última opción es acudir a los tribunales. Tanto el intento de solucionarlo planteándolo directamente a la empresa o con una reclamación ante la Administración, son trámites que podemos hacer solos o unidos a una organización de consumidores como FACUA. Ten en cuenta que las auténticas asociaciones dedicadas a la defensa de los consumidores (las que no tienen ánimo de lucro y son independientes de empresas, gobiernos y partidos políticos) son entidades privadas que se financian con las cuotas de sus socios. Así pueden contar con equipos de expertos que rastrean el mercado en busca de fraudes, intentan que sus responsables los corrijan y, en caso contrario, los denuncian ante las autoridades competentes o la justicia. Y también, gracias a las aportaciones de los socios, pueden tramitar sus reclamaciones.

La autoridad a la que debemos presentar nuestra denuncia es, en la mayoría de los casos, la Administración de consumo de nuestra comunidad autónoma. Pero hay excepciones. Si se trata de una irregularidad relacionada con el tratamiento de datos de carácter personal tenemos que acudir a la Agencia Española de Protección de Datos. Si el problema es con una compañía de telecomunicaciones que ha vulnerado su normativa sectorial y no la de consumo, debemos denunciar ante la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio de Industria. Si se trata de una compañía de seguros o un banco, ante la Dirección General de Seguros o el Banco de España, salvo que el fraude implique fundamentalmente la vulneración de la legislación de protección de los consumidores.

¿Qué garantías hay de que ganaremos al reclamar? ¿En qué porcentaje de casos se resuelven los problemas hablando con la empresa o acudiendo a las administraciones competentes y cuántas veces no hay más remedio que ir a los tribunales? La respuesta te

va a resultar tan simple como clarificadora: depende. Esto no es una ciencia exacta. Depende del talante de la empresa, de las consecuencias que crea que puede tener ningunearnos, de la diligencia con la que traten nuestra reclamación en la Administración. Lo que está claro es que si nos quedamos de brazos cruzados los problemas no se van a resolver solos. Y, sobre todo, que cuanto más críticos seamos ante el mal trato de ciertas empresas, y con mayor contundencia y perseverancia actuemos para que cambien las cosas, más cosas lograremos. Para nosotros y para otros consumidores que podrían ser víctimas de los mismos abusos.

Para tener éxito en la lucha contra los abusos es indispensable que nos movilizemos agrupados. Porque lo más frecuente es que si nos quejamos solos, las empresas nos ignoren y los gobiernos no actúen. Unidos, los consumidores tenemos fuerza para defender nuestros derechos.⁶ Por eso formo parte de FACUA. Tú puedes actuar como quieras. Pero por encima de todo, defiéndete. De momento, voy a mostrarte #101fraudes que están ahí, acechándonos.

⁶ Es la filosofía de FACUA y la idea central de sus campañas #luchacontralosabusos, protagonizadas por más de un centenar de artistas y periodistas de renombre, socios de la organización.