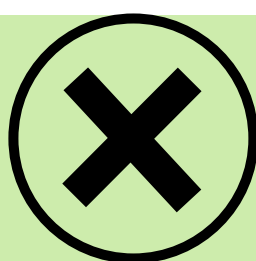


# ¿CÓMO EJERCITAR EL DERECHO DE DESISTIMIENTO EN TELECOMUNICACIONES?

## ¿QUÉ ES EL DERECHO DE DESISTIMIENTO?



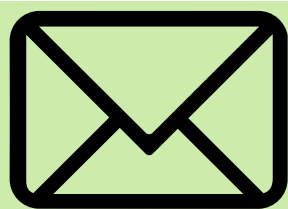
El derecho de desistimiento permite al consumidor cancelar un contrato dentro de un período determinado, generalmente 14 días, sin necesidad de justificar su decisión.

## ¿CUÁNDO SE PUEDE EJERCER EL DERECHO DE DESISTIMIENTO?



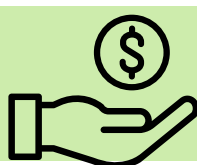
- En contratos celebrados a distancia (por ejemplo, por teléfono o internet) o fuera del establecimiento comercial.
- Dentro de los 14 días posteriores a la firma del contrato o a la recepción del servicio. Además, si la operadora no ha informado del derecho de desistimiento, el plazo será de un año.

## ¿CÓMO EJERCERLO?



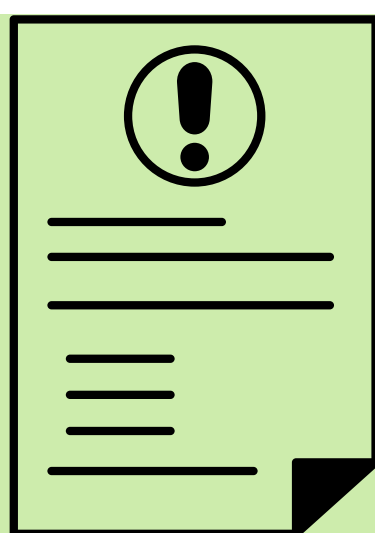
Para ejercerlo, se deberá notificar a la empresa nuestra decisión. Esta comunicación debe realizarse por escrito (puede ser por correo electrónico, carta o cualquier medio que acredite su envío).

## ¿ME PUEDEN “COBRAR ALGO” CUANDO EJERZO ESTE DERECHO?



NO, pero el operador puede cobrarte los costes proporcionales al uso del servicio o exigir la devolución del equipo en buen estado.

## VÍAS DE RECLAMACIÓN



1. Reclamación previa a empresa por teléfono, por carta o por email. Importante quedarse una copia o nº de referencia de esa reclamación.
2. En caso de no recibir respuesta o ser negativa, acudir a Oficinas Municipales de Información al Consumidor o Puntos de Información al Consumidor, Asociaciones de Consumidores u Organismos Públicos con competencia en Consumo.
3. Si la reclamación sigue sin resolverse, podemos acudir a la Junta Arbitral de Consumo, a la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones o a la vía judicial.