

PRECAUCIONES ANTE LA CONTRATACIÓN DE LUZ Y GAS

Lourdes García Montoro
Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha

Fecha de publicación: 9 de febrero de 2015

Las empresas comercializadoras de electricidad y gas han adoptado, desde hace ya un tiempo, la estrategia de la venta domiciliaria como medio para captar nuevos clientes. La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) considera que esta práctica genera ciertos riesgos para el consumidor por lo que no parece una técnica adecuada para la contratación de suministros básicos. En su informe de supervisión de las ofertas del mercado minorista de gas y electricidad¹, además de analizar la evolución de la competencia y los niveles de precios en los mercados minoristas de gas y electricidad, incluye una relación de malas prácticas en la contratación de suministros que deben evitarse por parte de las comercializadoras. Para alertar a los consumidores domésticos ante el uso de estas malas prácticas, así como concienciarles de las ventajas económicas de comparar distintas ofertas, se enumeran una serie de recomendaciones dirigidas tanto a este colectivo como a las comercializadoras.

RECOMENDACIONES AL CONSUMIDOR DOMÉSTICO
--

¹ <http://www.cnmc.es/es-es/Energ%C3%ADa/novedadesEnerg%C3%ADa/novedadesEnerg%C3%ADaDetalle.aspx?id=45384>

COMPARE OFERTAS 	• Antes de contratar una nueva oferta compare los precios y los servicios que ofrezcan al menos dos empresas diferentes. • Comparador de ofertas de la CNMC: comparadorofertasenergia.cnmc.es
LEA EL CONTRATO 	Preste especial atención a: • Contratación de servicios adicionales • Compromisos de permanencia • Condiciones de revisión de precios
NO SE PRECIPITE, NI SE DEJE EMBAUCAR POR LO QUE ESCUCHA <i>Le ofrecemos... Le regalamos... Le descontamos...</i>	– Si le visita un comercial, no se sienta presionado – No se precipite – Pida una copia del contrato y compruebe que figuran en él todas las condiciones ofrecidas por el vendedor
NO FACILITE SUS DATOS 	Si no está realmente seguro de la contratación, no facilite al comercial datos bancarios, ni las facturas anteriores, ni sus datos personales
TÓMESE SU TIEMPO 	Si contrata: • A través de un comercial que le visita en casa • Por teléfono • Por internet Puede desistir del contrato en 14 días sin indicar el motivo
CUIDADO CON LA REVISIÓN DE PRECIOS 	El suministrador puede revisar los precios contratados periódicamente. ➡ Usted debe comparar con los precios ofrecidos por otras compañías.
RECOMENDACIONES AL COMERCIALIZADOR	

FACILITE INFORMACIÓN CLARA 	• Explique sus ofertas de modo que sean fácilmente comparables con otras ofertas • Informe al consumidor de la oferta disponible en su empresa que mejor se adapte a su perfil
ADVIERTA DE LAS CONDICIONES QUE GENERAN COSTES AL USUARIO 	En especial, debe informar expresamente de • Coste de la contratación de servicios adicionales • Compromisos de permanencia y penalizaciones por rescisión anticipada del contrato • Plazos de revisión de precios
EVITE LA VENTA A DOMICILIO 	Evite la captación de clientes mediante venta domiciliaria y/o telefónica, sobre todo en el caso de consumidores vulnerables.
IMPACTO ECONÓMICO 	Informe de la estimación del impacto económico que supone la contratación de la nueva oferta con respecto a las condiciones de las que el consumidor disfruta actualmente.
PLAZO PARA DESISTIR 	Asegúrese de que el consumidor conoce su derecho a desistir del contrato sin manifestar motivo alguno y del plazo de que dispone para ejercitarlo.
LIMITE LAS PENALIZACIONES 	• Limite la utilización de penalizaciones económicas por rescisión anticipada del contrato. • En caso de usarlas, adecúe el importe de las mismas al coste efectivamente causado a la empresa.