"Más que una crisis, vivimos una proliferación del timo, consentido y oficializado. Aquí tienes algunas claves para defenderte". JESÚS CINTORA

PRÓLOGOS DE ALBERTO SAN JUAN Y GERARDO TECÉ

RUBÉN SÁNCHEZ

TIMOCRACIA

300 trampas con las que empresas y gobiernos nos toman el pelo a los consumidores

Descárgalo gratis en Timocracia.com

TIMOCRACIA

Este libro se distribuye bajo licencia Creative Commons con las condiciones de *"Reconocimiento, no comercial y sin obras derivadas"*.

Copyleft 2017, Rubén Sánchez García
Copyleft 2017, Alberto San Juan y Gerardo Tecé, por los prólogos
Copyleft 2017, FACUA-Consumidores en Acción y Fundación FACUA para la Cooperación Internacional y el Consumo Sostenible
C/ Bécquer, 25B, 41002 Sevilla (España)
Depósito legal: SE 2284-2017

www.Timocracia.com
www.FACUA.org
www.FundacionFACUA.org

ÍNDICE

Prólogo de Alberto San Juan 11
Prólogo de Gerardo Tecé 15
Introducción 19
Capítulo 1. Liberalizaciones trampa 23
Capítulo 2. Ibertrolas 37
Capítulo 3. Permanencias fraudulentas 43
Capítulo 4. Salvapatrias 53
Capítulo 5. Bares para no volver 63
Capítulo 6. Aerotimos 75
Capítulo 7. Timorebajas 83
Capítulo 8. Averías problemáticas 87
Capítulo 9. (Des)atención al cliente 95
Capítulo 10. Mentiras de cine 101
Capítulo 11. El timo del siglo 125
Capítulo 12. ¿Moroso yo? 133
Capítulo 13. Sanciones de escándalo 159
Agradecimientos 181

A mi padre, un luchador ejemplar.

"¿Qué nos ocurre en el futuro?
¿Nos volvemos gilipollas o algo parecido?".
Marty McFly. 1985.

PRÓLOGO DE ALBERTO SAN JUAN

Tengo una hipoteca con uno de los tres bancos más importantes de España, que es un banco que se ha lucrado especulando con alimentos. Entre otras actividades. Estuvimos cenando un grupo de amigos en un restaurante y pasamos la velada hablando de las barbaridades que siguen ocurriendo. Y cuando el camarero trajo la cuenta, cada uno sacó su tarjeta de crédito de algunos de los bancos más importantes de España, que son bancos que se lucran especulando con alimentos, comerciando con armas, dejando a familias sin casa. Entre otras actividades. Participo en un seguro médico privado familiar que contrataron mis padres con una aseguradora privada en cuyo consejo de administración se sentaron en su día familiares de Franco porque eran familiares de Franco. Esta aseguradora privada gestiona el personal sanitario de un hospital público de Madrid y, según han denunciado trabajadores del centro, ofrece incentivos económicos a los médicos que contrata para que estos subordinen la atención médica a la rentabilidad económica. Tengo la luz contratada con una empresa privada que roba de forma sistemática a sus clientes porque los sucesivos gobiernos de este país han legislado para que esto resulte posible. Tengo un teléfono que hace de todo y que funciona por un contrato que tengo con una empresa privada que roba de forma sistemática a sus clientes porque los gobiernos de este país privatizaron Telefónica y liberalizaron el sector. Llevo al cuello un pañuelo que he comprado a una empresa privada cuyo dueño gana en un día lo que 27.000 de sus trabajadores en un año.

Tengo que preguntarle a mi abogado, que se llama Jacinto, pero yo le

llamo Tito, si puedo afirmar por escrito que Caixabank roba, que el BBVA roba, que el Grupo Santander roba, que Gas Natural Fenosa roba, que Endesa roba, que Vodafone roba, que Inditex roba, que el Gobierno roba, no mediante la corrupción -que puede ser que un poquito también- sino mediante leyes, que es aún más grave. Que el robo, cuando alcanza cierta dimensión, genera miseria y que la miseria, en última instancia, tiene consecuencias mortales. Tengo que preguntarle a Tito si puedo afirmar que las corporaciones que dirigen Ana Patricia Botín, Isidre Fainé, Amancio Ortega, Mariano Rajoy, participan en una medida u otra en la generación de miseria y, por tanto, en una medida u otra, todas ellas son responsables de hechos criminales. Tengo que preguntarle si puedo escribirlo, porque si no puedo, no lo escribo.

¿Y qué hago yo ahora con mi cuenta en Caixabank, con mi participación en el seguro familiar de Sanitas, con mi contrato con Gas Natural Fenosa, con mi contrato con Vodafone, con la ropa que compro en Zara, con mi MacBook de Apple, con la sopa que compro en Mercadona, que tanto me gusta?

Hay una página en internet que se llama *mecambio.net*. Allí se informa de una serie de cooperativas de consumo a través de las cuales es posible participar del intercambio de bienes y servicios al margen de las multinacionales. Se llama Economía Social y Solidaria y es una alternativa al falsamente llamado Mercado Libre. Una alternativa eficaz al modelo capitalista basado en la razón suprema de los grandes beneficios privados a costa del bien común. Existen muchos bienes y servicios de los cuales podemos proveernos al margen de la multinacionales. Sin embargo, aún existen otros que nos obligan a seguir vinculados a las grandes empresas. De momento. Pero esta relación no ha de ser pasiva.

Cuando alquilo un coche, me siento estafado. Cuando cojo un avión, me siento estafado. Cuando pago el alquiler, me siento estafado. Cuando intento solucionar un problema en relación a una compra o un contrato y mi interlocutor es un contestador automático, siento ira. Son pequeñas dosis de amargura. No es algo anecdótico. En los casos extremos, como el de Rosa, son trágicos. Esta vecina de Reus, de 81 años, murió en otoño de 2016 al incendiarse el colchón donde dormía con la llama de una vela, después de dos meses sin electricidad por impago a la empresa Gas Natural Fenosa.

FACUA nace en el año 1981 para defender los derechos de los consumidores frente a los abusos de las empresas en el ámbito de Andalucía. Desde 2003, realiza su labor en todo el Estado. Rubén Sánchez es el actual portavoz de FACUA. Se trata de una organización política. Entendiendo la política en un sentido amplio, como la organización de nuestra convivencia de acuerdo a unos determinados principios. Es decir, FACUA no es política en ese sentido tan pobre que asocia el concepto a los partidos políticos (la parte más degenerada e inútil de la política, en mi opinión). Es política porque defiende un modelo de producción y consumo basado en el bien común, de todos -más allá: de todo lo vivo-, frente al modelo neoliberal que nos gobierna, basado en los grandes beneficios privados de una minoría -a costa de todo lo vivo-.

En esta defensa de una economía de lo vivo, Rubén Sánchez se ha convertido en uno de los principales activistas frente a la agresividad sin límite de aquellas empresas guiadas por la ceguera que supone ver oro y no vida. Un activista que nos ayuda a hacernos conscientes, que nos ayuda a saber. Y sólo sabiendo podemos decidir y actuar en consecuencia. *Timocracia* es una excelente y exhaustiva guía para entender el infierno comercial en el que nos abrasamos. No sólo para sobrevivir en él. También para atravesarlo. También para imaginar y construir otra forma de habitar juntas este planeta.

PRÓLOGO DE GERARDO TECÉ

Llamar Timocracia a la época en la que vivimos puede sonar a juego de palabras gamberro, pero no deja de ser una definición de lo más certera del momento que nos toca. La RAE debería tomar nota y actualizarse. En el Reino del *firme usted aquí que la letra pequeña ya se la explicaré yo cuando sea demasiado tarde*, el consumidor de Timocracia se convierte en una especie de pececillo con las aletas inmovilizadas en cabestrillo que nada por un mundo de tiburones en plena forma. Tiburones que no sólo cazan pececillos por hambre -que también, el olor a dinero fácil abre el apetito- sino por dominio: el mar de la Timocracia y con él los consumidores que contiene, les pertenece. Y les pertenece porque alguien -llamémosle gobernante, ejem, de los mares- que debería hacer algo por los pececillos, permite y fomenta que la impunidad de los tiburones se convierta en paisaje cotidiano en este mar de la intranquilidad.

Hay muchos ejemplos en este libro de cómo funciona el juego amañado de las prácticas fraudulentas que dejan vendidos -manda huevos, que diría aquél- a los compradores. Uno muy representativo para entender las leyes físicas de la Timocracia es el de las grandes estafas de bancos, eléctricas u operadoras de telefonía móvil, por citar algunos de los sectores más *entrepreneurs* en esto de los abusos. Es claramente la estafa que más me gusta, mi favorita por su mezcla de sencillez, descaro e impunidad. En un mar de millones de clientes, estas grandes compañías deciden un buen día pegarle un bocado ilegal a la factura o a las condiciones de un contrato. Un bocado que, multiplicado por millones de clientes pececillos, supone para

estos grandes dueños del mar un enorme beneficio logrado de forma ilícita. Tras demostrarse tiempo después -sólo a veces- la ilegalidad cometida, el asunto se solventa -sólo a veces, de nuevo- con sanciones que, comparadas con las ganancias obtenidas gracias a la estafa, deberían ser llamadas propinas en lugar de multas. Una comilona de pececillos excelente, tomen su propina caballeros.

La situación de indefensión de los consumidores ante los diferentes tipos de abuso por parte de estas grandes empresas amantes de la piratería da para un libro como éste, pero también daría para un *thriller*. Un *thriller* en el que lo que da miedo no es la trama en sí, sino la naturalidad con la que hemos aceptado estar solos ante el peligro sin que nadie venga a echarnos una mano, sino más bien todo lo contrario. Los organismos públicos que deberían velar por los derechos de los consumidores, ni están ni se les espera. Y esa indefensión es lo que pretende paliar este libro tan necesario. Ayudarnos a defendernos, avisarnos, a los que somos pececillos que nadamos con aletas en cabestrillo, de cómo, dónde y en qué condiciones se mueven los tiburones que nadan en círculo sobre nuestras facturas, nuestras compras, nuestros contratos. *"Es que parece que hay que haber estudiado derecho para ir por ahí tranquilo y que no te roben"*, me comentaba desesperado hace poco un familiar con problemas de tiburones. Le voy a regalar el libro para que, a la próxima que se vea en una así, lo saque como sacan la placa los polis en el cine y señalando la portada diga: *"usted no sabe con quién está hablando y lo que me estoy leyendo"*.

Este libro está basado en hechos reales. Todos los nombres y marcas comerciales que aparecen en él coinciden con los de sus protagonistas. Las conversaciones telefónicas y en redes sociales que reproduce son experiencias personales del autor o inspiradas en fraudes auténticos sufridos por consumidores. Ningún timador fue herido durante su redacción.

INTRODUCCIÓN

¿Por qué lo llaman democracia cuando deberían decir timocracia?

El mundo en el que vivimos se parece mucho al de la película de culto de 1998 *Dark City* [1], una pequeña joya mitad cine negro, mitad pesadilla de ciencia ficción. La trama transcurre en una ciudad de la que todo el mundo cree que tiene libertad para salir, aunque en realidad nadie lo ha intentado. En ella, una sociedad secreta denominada *Los Ocultos* ejerce su poder desde las sombras experimentando con sus habitantes y usándolos como marionetas. Sus recuerdos, sus deseos, sus decisiones... son en buena parte fruto de la manipulación de la que están siendo objeto durante todas sus vidas sin saberlo.

Muchos de los personajes de la historia despiertan cada día con una nueva identidad: el portero del hotel pasa a estar al frente de un quiosco de prensa, un solitario asesino se convierte en un hombre de familia... Algunos de los protagonistas de la vida política, social y económica española en las últimas tres décadas parecen salidos del filme, aunque la diferencia es que a ellos les dejaron elegir sus papeles. Pedro Solbes pasó de ser vicepresidente del Gobierno y visionario - *"la burbuja no va a pinchar"*, predijo en 2007- a consejero de Enel, la energética italiana que compró Endesa con la ayuda del ministro socialista. Gerardo Díaz Ferrán dejó de presidir la organización filantrópica

[1] *Dark City* (EEUU, 1998), dirigida por Alex Proyas.

CEOE para convertirse en convicto. La aclamada estrella internacional de la canción *Ramoncín* dejó de actuar en solitario para ser la voz de una banda dedicada a recaudar impuestos[2] en bodas[3], bautizos y comuniones... De todos ellos, Rodrigo Rato es posiblemente quien haya interpretado la más larga y variopinta lista de papeles: *"mejor ministro de Economía de la democracia"* -José María Aznar *dixit*-, vicepresidente del Gobierno, director gerente del Fondo Monetario Internacional, director de dos de los bancos que han llevado a España a la ruina -primero Caja Madrid y después Bankia-, consejero de Telefónica para América Latina y Europa, diseñador de un complejo entramado empresarial con ramificaciones en paraísos fiscales y sospechoso de delito societario, blanqueo de capitales, fraude fiscal, alzamiento de bienes y apropiación indebida. Y todo eso sin que le hayan dado ni una triste nominación al Goya.

En una sociedad donde tantos políticos gobiernan siendo auténticos cómplices de aquéllos que cometen los mayores abusos, donde quienes realmente tienen el poder son los multimillonarios que dominan las grandes empresas, donde los timos se cometen con absoluta impunidad, debemos preguntarnos por qué lo llaman democracia cuando deberían decir timocracia.

Timocracia procede del griego *timokratía* (*τιμοκρατία*) y es, según la definición que le da el Diccionario de la lengua española[4], el *"gobierno en que ejercen el poder los ciudadanos que tienen cierto nivel de renta"*. Platón, el autor del texto más antiguo en el que se encuentra la palabra timocracia, señalaba en su obra *La República* que ésta tenía entre sus fundamentos la búsqueda del honor. Y es que el término deriva de las palabras griegas *timé* (*τιμη*), que significa *honor*, y *krátia* (*κρατια*), *gobierno*. Aunque los filósofos griegos concebían la timocracia como una forma de gobierno que derivaba en corrupción dado el enorme amor por el dinero de los que tenían el poder, lo cierto es

---

[2] *http://FACUA.org/6952.*

[3] *http://FACUA.org/2536.*

[4] *http://dle.rae.es.*

que el significado que hoy nos evoca el término va más allá del que tenía en sus orígenes. Timo es la *"acción o efecto de timar"*, cuyas dos primeras acepciones en el diccionario de la RAE son *"quitar o hurtar con engaño"* y *"engañar a alguien con promesas o esperanzas"*.

Este libro pretende ser una guía de supervivencia por el oscuro mundo del fraude y una cura de desintoxicación para quienes viven narcotizados por las mentiras con las que nos manipulan gobiernos y corporaciones -esto me ha quedado un poquito pedante, lo sé, pero me mola mucho la palabra *narcotizados*-.

Con *Timocracia* también intentaré ayudarte a ahorrar. Quizás no alcances el nivel experto del exministro *offshore* José Manuel Soria, capaz de encontrar una *suite* presidencial con mayordomo privado y dos *jacuzzis* en un lujoso hotel de Punta Cana por sólo 70 euros al día[5], cuando al común de los mortales nos cobrarían casi veinte veces más. Pero seguro que durante este viaje por 300 trampas con las que empresas y gobiernos nos toman el pelo a los consumidores te harás con una buena colección de armas no sólo para defenderte de los fraudes, sino para que pases al contraataque.

[5] *http://ow.ly/TKYXs.*

CAPÍTULO 1: LIBERALIZACIONES TRAMPA

Gasolina, luz, gas... 5 tarifazos que sufrimos desde que Marty McFly se subió al DeLorean

"¿Qué nos ocurre en el futuro? ¿Nos volvemos gilipollas o algo parecido?". Es la pregunta que en 1985 le hizo Marty McFly a su amigo el doctor Emmet Brown antes de subir al DeLorean para realizar su tercer viaje en el tiempo[6]. Cuando sale de la máquina el 21 de octubre de 2015, Marty está tan alucinado con lo que ven sus ojos que ni siquiera se da cuenta de que le han cambiado a su chica por la novia de *Karate Kid*[7]. A los españoles también nos han dado otro cambiazo delante de nuestras narices, pero nosotros salimos perdiendo: las que en los años 80 eran nuestras principales empresas públicas han pasado a manos de bancos, fondos de inversión, gobiernos extranjeros... En sus consejos de administración se sientan muchos de los que antes eran ministros. Y las dos grandes compañías energéticas han tenido a sueldo a los presidentes que iniciaron las privatizaciones y desregulaciones: Felipe González (PSOE, Gas Natural Fenosa, cuyos principales accionistas son La Caixa

---

[6] Al final de *Regreso al futuro* (*Back to the Future*, EEUU, 1985), dirigida por Robert Zemeckis y protagonizada por Michael J. Fox (Marty McFly) y Christopher Lloyd (*Doc* Emmet Brown).

[7] La actriz Claudia Wells, que hace el papel de la novia de Marty (Jennifer), fue sustituida en la segunda parte de la trilogía por Elisabeth Sue, una de las *protas* de *Karate Kid* (*The Karate Kid*, EEUU, 1984), dirigida por John G. Avildsen.

y Repsol[8]) y José María Aznar (PP, Endesa, bajo el control del Gobierno de Italia[9]). Estas puertas giratorias suponen para muchos políticos un pago en diferido por los servicios prestados cuando ejercían el poder -o más bien cuando eran las marionetas de quienes realmente lo tienen-.

En treinta años[10], el Índice de Precios al Consumo (IPC) ha subido un 187%[11] -dato relativo al intervalo entre enero de 1985 y enero de 2015-, un porcentaje en el que evidentemente han tenido un importante peso los sectores objeto de las privatizaciones y *liberalizaciones trampa*. Por su parte, el salario medio de los españoles en estas tres décadas ha crecido sólo un 131%, cincuenta y seis puntos menos, pasando de 817 a 1.891 euros[12] mensuales. Sí, a mí también me parece muy elevada esa cantidad. Estoy convencido de que si hiciese una media entre los sueldos de la gente que conozco, no rozaría los 1.900 euros ni de lejos. Supongo que para calcular el salario medio los que hacen las estadísticas incluyen tanto lo que cobran las víctimas de los trabajos basura que ha puesto de moda el Gobierno de Rajoy con su reforma laboral como lo que necesitan ingresar cada mes los dirigentes de la patronal y los directivos del IBEX 35 para que les merezcan la pena sus grandes esfuerzos por salvar España.

Vamos a ver qué ha ocurrrido con las tarifas de los sectores liberalizados -o más bien desregulados- en estas tres décadas. Empezamos con la luz,

---

[8] Me refiero a los principales accionistas de Gas Natural Fenosa, no del PSOE.

[9] Al PP no está muy claro quién lo controla en la actualidad.

[10] Gracias a mis compañeras del equipo de comunicación de FACUA Lydia López, Ángeles Castellano, Diana González y Mónica de la Rosa por ayudarme en los rastreos en las webs del Boletín Oficial del Estado (BOE) (*http://BOE.es*), el Instituto Nacional de Estadística (INE) (*http://INE.es*) y el Ministerio de Energía (*http://ow.ly/TN2x3*) para localizar los datos de este capítulo.

[11] http://ow.ly/TN07w.

[12] Dato de 2013 (*http://ow.ly/TN2yx*), el último publicado por el INE. Por cierto, el salario mínimo, regulado por el Gobierno, ha subido un 190%: en 1985 era de 223 euros al mes (*http://ow.ly/TN2rr*) y en 2015 de 649 euros (*http://ow.ly/TN2ta*).

donde además daremos un repaso por algunos de los grandísimos disparates cometidos durante los gobiernos del PSOE y el PP.

1. Luz

El 26 de octubre de 1985[13], cuando Marty se metió en el DeLorean con su novia y Doc para viajar treinta años al futuro, lo que pagábamos en España por la luz hoy nos parecería más propio de una historia de ciencia ficción que el hecho de que el malo de *¿Quién engañó a Roger Rabbit?*[14] fuese capaz de construir una máquina del tiempo en un coche deportivo. El usuario medio[15] pagaba entonces 25,41 euros al mes. No, no te ha entrado ninguna pelusa en un ojo que te nuble la vista. Has leído bien: poco más de 25 euros al mes.

En 1995[16], por el mismo consumo que diez años antes se pagaban 49,53 euros al mes, un 95% más. Los tarifazos aprobados durante los gobiernos de Felipe González se vieron agravados con la creación del IVA en 1986[17] y el impuesto sobre la electricidad en 1998[18].

---

[13] En 1985, cada kW de potencia contratada suponía 1,31 euros al mes y cada kWh consumido 5,37 céntimos. *http://ow.ly/TNokS*.

[14] Christopher Lloyd, que encarna al inventor de la máquina del tiempo *Doc* Emmet Brown en *Regreso al futuro*, es también el juez asesino de *¿Quién engañó a Roger Rabbit?* (*Who Framed Roger Rabbit?*, EEUU, 1988), que al igual que la trilogía fue dirigida por Robert Zemeckis.

[15] Según un análisis realizado por FACUA en 2009 sobre varias decenas de miles de facturas de viviendas habitadas, el usuario medio consume 366 kWh al mes y tiene una potencia contratada de 4,4 kW.

[16] En 1995, cada kW nos costaba 1,97 euros mensuales y el kWh estaba en 11,17 céntimos. *http://ow.ly/TNoq3*.

[17] En los años 80 y 90, el Impuesto sobre el Valor Añadido nació en 1986 y el tipo general -el que se aplica a la electricidad- se fijó entonces al 12% (*http://ow.ly/TNowR*), subió tres puntos en 1993 (*http://ow.ly/TNoCT*) y alcanzó el 16% dos años después (*http://ow.ly/TNoEq*).

[18] Se ha mantenido en el 5,113% desde entonces.

En los ocho años del *popular* Aznar ocurrió justo lo contrario. Desde que alcanzó el poder hasta 2001 bajó las tarifas eléctricas cinco veces -entonces se actualizaban anualmente-, el año después las mantuvo congeladas y los dos siguientes aprobó pequeñas subidas prácticamente imperceptibles para los consumidores. Cuando salió del Gobierno en 2004[19], el recibo mensual del usuario medio estaba en 44,11 euros, un 11% más barato que cuando llegó.

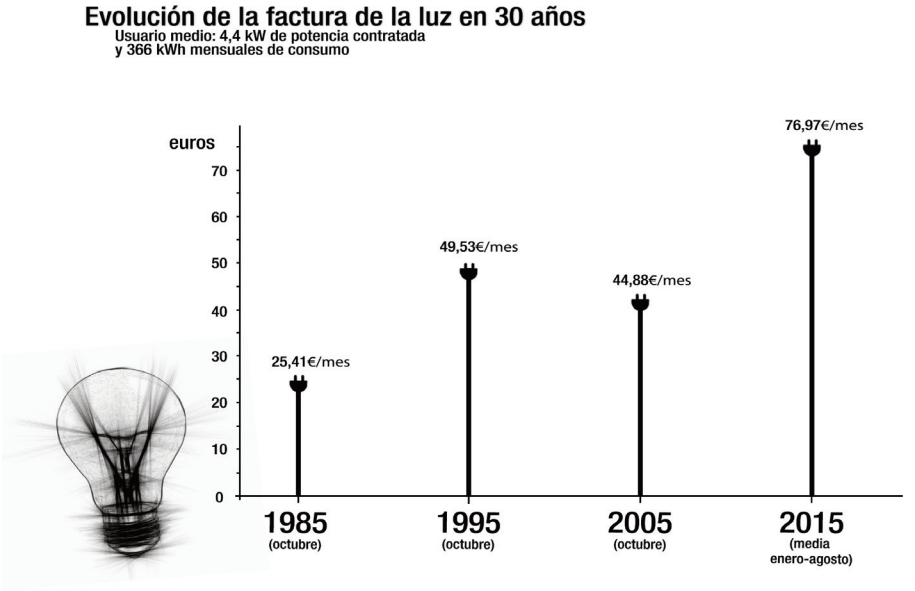
La utilizada por el primer presidente del PP fue la fórmula perfecta cuando se quiere convencer a los ciudadanos de las ventajas que tiene malvender las empresas públicas y liberalizar -o más bien desregular- sectores estratégicos para la economía de un país. Aznar aplicó bajadas en la electricidad porque impuso a las compañías que durante los primeros años de la liberalización tendrían que cortarse un poco al fijar los precios a cambio de indemnizarles con 12.000 millones de euros[20] por los supuestos costes que les supondría su transición a la competencia -los denominados CTCs-. Indemnización -más bien regalo- que después se demostró que estuvo hinchada en al menos 3.600 millones de euros, pero que los siguientes gobiernos rehusaron reclamar a las eléctricas que devolvieran.

Cuando las nuevas reglas del mercado que él mismo había impuesto dictaban que ya le tocaba subir las tarifas a los consumidores, Aznar optó primero por no hacerlo y después por aplicar incrementos muy por debajo de lo que correspondía. Mientras Iberdrola y Endesa se beneficiaban de su situación de dominio en un oscuro mercado mayorista que les permitía subir los precios a su antojo, el Gobierno hacía como que no se enteraba. Así nació el conocido como déficit de tarifa: si los consumidores pagaban precios muy por debajo de los que resultaban de las subastas en el mercado de la generación eléctrica, en realidad no hacían otra cosa que contraer una deuda con las compañías que tarde o temprano tendrían que saldar. Fue uno de los trucos que, para camuflar la inflación, utilizó el prestidigitador que montaba un entramado empresarial

---

[19] En 2004, el kW estaba en 1,75 euros y el kWh en 9,95 céntimos. *http://ow.ly/TNoJi.*

[20] La cantidad se redujo después a 10.438 millones.



en paraísos fiscales mientras nos aleccionaba a los españoles sobre nuestras obligaciones tributarias: el otrora idolatrado vicepresidente Rodrigo Rato, autor del *milagro económico* que sembró la semilla de la crisis en España -*"no hay burbuja"*, decía en 2003-.

Pero el déficit de tarifa fue uno de los muchos problemas que tendrían que asumir los siguientes gobiernos y, sobre todo, los ciudadanos. Lamentablemente, en lugar de cuestionar las *liberalizaciones trampa* aprobadas por los gobiernos del PP, el socialista José Luis Rodríguez Zapatero decidió poner el piloto automático aprovechando los engañosos vientos de bonanza económica que soplaban al asumir la Presidencia del Gobierno. Cuando se convirtieron en huracanes, Zapatero se negó a reconocerlos. Y mientras arrasaban con la economía de millones de ciudadanos, dejándolos sin empleo y provocando que los bancos echaran a muchos de ellos de sus viviendas pegándoles un portazo, la única puerta que les importaba a algunos de nuestros gobernantes era la que les llevaría a los consejos de administración de las empresas que teledirigían la política económica del país.

El presidente socialista tampoco quiso cuestionar el déficit de tarifa y optó por no realizar la necesaria auditoría a las energéticas para evaluar cuáles eran los costes reales de la generación eléctrica. Así que los consumidores hemos tenido que indemnizar a las grandes eléctricas con decenas de miles de millones de euros porque había que creerse lo carísimo que les estaba suponiendo producir la energía y la estábamos pagando demasiado barata. Zapatero tampoco quiso reclamar al *oligopoly* eléctrico que nos devolviera los miles de millones que les pagamos de más por los costes de transición a la competencia. Y tras ZP, Rajoy haría como que la cosa tampoco iba con él.

En 2005[21], un año después del regreso del PSOE al poder, el usuario medio pagaba 44,88 euros al mes por su recibo de la luz, un 9% menos que en 1995. Cuando se acercaban las elecciones generales de noviembre de 2011, Zapatero intentó poner un parche a las grandísimas subidas de la luz que había aprobado durante sus dos legislaturas y decidió no aplicar los incrementos que ordenaba el mercado mayorista. Pero después de que su número dos, Alfredo Pérez Rubalcaba, perdiese las elecciones frente a Rajoy, el Tribunal Supremo dictaminó que el Gobierno socialista se había saltado la legislación eléctrica al no repercutir a los consumidores la subida impuesta por el mercado mayorista de la generación. Y al final, tuvimos que pagar enormes recargos en tres recibos para compensar a las eléctricas.

En definitiva, durante los dos gobiernos de Zapatero la luz subió y subió y subió… hasta un 78%. Parte se debió a la *herencia recibida* de Aznar: el cacareado déficit de tarifa. Pero los tarifazos eran sólo una de las perversas consecuencias del modelo por el que tanto el PP como el PSOE han optado. Y es que lo que hizo el presidente socialista no fue más que continuar una hoja de ruta iniciada en España antes de que gobernase el PP, durante la etapa de González. Las políticas neoliberales emprendidas en los años 80 por Margaret Thatcher y Ronald Reagan (sí, el actor) tardaron más en llegar a España. Pero González, Aznar, Zapatero y Rajoy han cumplido a la perfección el papel que tenían que

[21] En 2005, cada kW suponía 1,78 euros y cada kWh 10,12 céntimos. http://ow.ly/TNoRD.

desempeñar en esta obra de teatro guionizada por los poderes económicos que, bajo eslóganes engañosos como *libertad*, *calidad* y *competencia*, consiste en el desmantelamiento de lo público para expoliarlo desde lo privado, el recorte tanto de obligaciones para las empresas como de derechos para los consumidores, la falta de controles que permiten que los fraudes sean masivos y salgan casi siempre gratis a quienes los cometen y la eliminación de la capacidad de los gobiernos de fijar los precios o ponerles límites.

Si tomamos como referencia la media de los precios aplicados durante los primeros nueve meses de 2015[22] el usuario medio pagó 76,97 euros al mes. Al echar la vista atrás diez años, la subida supone el 72%. En veinte años, el 55%, y en tres décadas, el 203%.

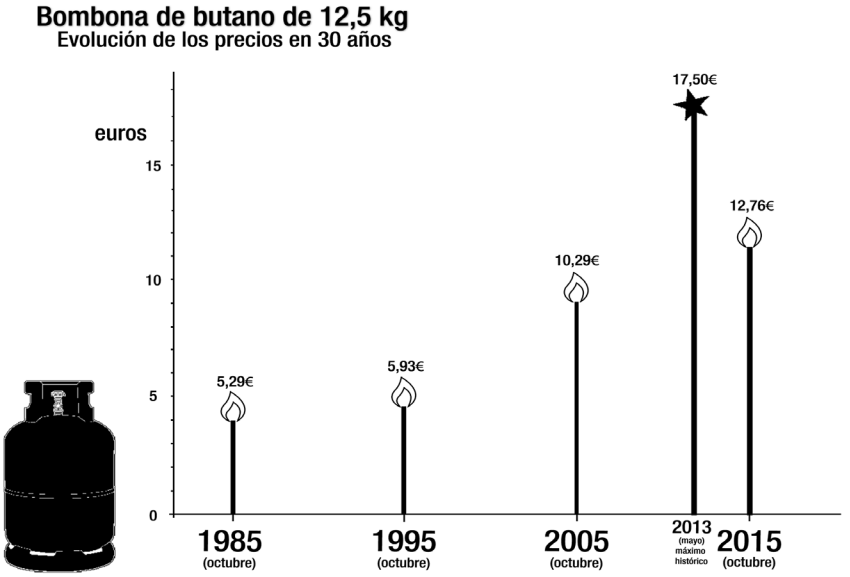
Con el Gobierno de Rajoy los problemas derivados de la carestía de la luz se han agravado. En plena crisis económica, cientos de miles de familias sufren cortes por impago o se privan de poner la calefacción en invierno. Mientras, el presidente de Iberdrola, José Ignacio Sánchez Galán, gana 44.000 euros al día, cantidad equivalente a las facturas eléctricas de 17.000 familias. Para colmo, desde octubre de 2015 los usuarios que tenemos contadores cuyos consumos son registrados por las eléctricas en tiempo real a través de internet pagamos por la energía que consumimos un precio que varía cada hora. Así que la tarifa semirregulada -o más bien *casinadarregulada*- ya no se publica en el BOE y las eléctricas no nos envían información sobre sus precios. Si queremos saber cuáles son las veinticuatro tarifas que nos aplicarán mañana, tenemos que esperar a las 20.15 horas para que una página web[23] nos informe.

A continuación, vamos a dar un breve repaso por las subidas que se han producido en otros sectores liberalizados: por un lado la bombona de butano y el gas natural, en los que los sucesivos gobiernos han aprobado incrementos enormes; y por otro el teléfono, la gasolina y el gasóleo, donde

---

[22] En los nueve primeros meses de 2015, cada kW supuso 4,46 euros y cada kWh una media de 14,21 céntimos. *http://FACUA.org/9674*.

[23] http://www.esios.ree.es/pvpc/.



ya no hay intervención gubernamental en los precios y los oligopolios tienen prácticamente poder absoluto. Volvemos a iniciar más viajes hacia atrás en el tiempo hasta 1985 para después regresar a octubre de 2015. Agárrate fuerte porque vamos siempre en una empinadísima cuesta arriba.

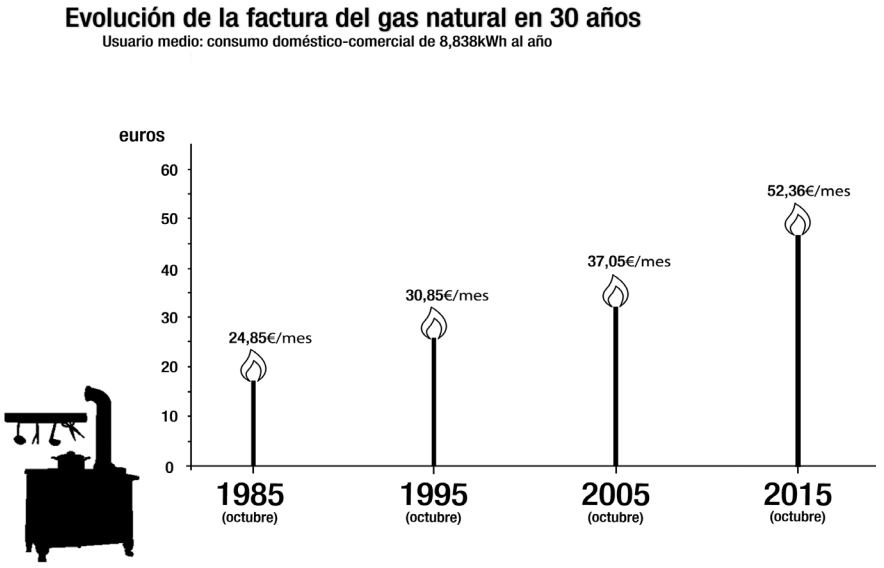
2. Butano

La bombona de 12,5 kilogramos estaba en 5,29 euros en 1985[24]. En octubre de 1995[25] costaba 5,93 euros; en diez años había subido sólo un 12%. En octubre de 2005[26] la bombona de butano superó por primera vez la barrera de los 10 euros: pasó a

[24] *http://ow.ly/TN2AH.*

[25] *http://ow.ly/TN2Ch.*

[26] *http://ow.ly/TN2Ez.*



costar 10,29 euros, un 74% más que una década atrás.

El butano batió todos sus récords en mayo de 2013[27] cuando el Gobierno fijó el precio en 17,50 euros -más del triple que tres décadas atrás-, que mantuvo durante veintidós meses. La subida con respecto a 1985 representaba nada menos que el 231%. Pero durante 2015, casualmente año electoral, la bombona bajó cuatro veces. El precio en octubre[28], 12,76 euros, un 25% por encima del precio de diez años antes y un 141% más que tres décadas atrás.

3. Gas natural

En el gas natural, el incremento ha sido considerable, pero no ha llegado ni de

[27] *http://ow.ly/TN2GH.*

[28] *http://ow.ly/TN2JO.*

lejos al del butano y ni que decir tiene si lo comparamos con el de la luz o, como veremos después, los de los combustibles de automoción.

En España, el consumidor medio[29] de gas natural pagaba en el año 1985[30] 24,85 euros al mes. En 1995[31], su factura mensual era de 30,85 euros, un 24% más que diez años antes. Una vez que las tarifas máximas dejaron de aprobarse cada año y el Gobierno pasó a hacerlo en intervalos más reducidos, si seguimos tomando como referencia el 21 de octubre como día para compararlas, en esa fecha en 2005[32] el usuario medio pagaba 37,05 euros mensuales, un 20% más que una década atrás.

Cuando aterrizamos en octubre de 2015[33], vemos que la factura del

---

[29] Según la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) (*http://ow.ly/TNoPx*), en España hay 7,4 millones de clientes de gas natural y el consumo medio doméstico-comercial es de 8.838 kWh al año.

[30] En el gas natural existen dos tarifas fijadas por el Gobierno: la T1 (después TUR1), destinada a usuarios que no superan los 5.000 kWh de consumo al año, y la T2 (TUR2), para los que sobrepasan esa cantidad, con un límte de 50.000 kWh al año, que suelen ser hogares con agua caliente, cocina y calefacción con gas natural. En 1985, la unidad de medida para facturar el consumo era la termia (1 termia equivale a 1,163 kWh). Ese año, en la tarifa T1 el término fijo eran 1,99 euros y 3,83 céntimos por termia (3,29 céntimos por kWh). En la T2, el término fijo 4,65 euros y 3,19 céntimos por termia (2,74 céntimos por kWh). *http://ow.ly/TZuoJ*.

[31] Desde mediados de julio de 1995 hasta mediados de enero del año siguiente, las tarifas del gas natural fueron éstos: En la tarifa T1, el término fijo 2,47 euros al mes y 4,74 céntimos por termia (4,08 céntimos por kWh). En la T2, el término fijo 5,70 euros y 3,97 céntimos por termia (3,41 céntimos por kWh). *http://ow.ly/TZu7D*.

[32] Desde mediados de julio hasta finales de octubre de 2005, las tarifas del gas natural publicadas en el BOE fueron éstas: en la T1, el término fijo 2,66 euros al mes y el kWh 5,01 céntimos. En la T2, el fijo 5,94 euros y el kWh 4,22 céntimos. *http://ow.ly/TZucY*.

[33] El 1 de octubre de 2015, las tarifas del gas natural publicadas en el BOE fueron: en la tarifa TUR1, 5,28 euros al mes en el término fijo y 6,49 céntimos por kWh. En la TUR2, 10,70 euros al mes en el término fijo y 5,65 céntimos por kWh. *http://ow.ly/TZugW*.

usuario medio es de 52,36 euros al mes. La subida en tres décadas asciende al 111%.

4. Telefonía fija

En 1985[34] la cuota mensual por tener una línea con la Compañía Telefónica Nacional de España era de 6,01 euros. Las llamadas no se tarificaban por segundos, sino por pasos. Cada paso costaba 2 céntimos, y duraba entre 4 y 26 segundos en función de la distancia a la que estuviese la línea a la que se llamase, la hora del día y que fuese o no laborable. Si traducimos lo que costaban los pasos a las tarifas por minuto que utilizamos en la actualidad para comparar ofertas telefónicas, los precios de hace treinta años serían de entre 5 y 30 céntimos por minuto. En cuanto al establecimiento de cada comunicación, suponía 6 o 8 céntimos de euro, según el destino.

Así, una vez consumidos los 127 pasos incluidos en la cuota mensual, una conversación de dos minutos podía costar entre 15 y 67 céntimos.

Si hacemos una última parada con nuestra máquina del tiempo en 2015, comprobamos que tener una línea fija con Telefónica supone una cuota mensual de como mínimo 19 euros, más del triple que la de hace 30 años -concretamente es un 207% más cara-. Es la tarifa de su Contrato Básico[35], en el que las llamadas a otros fijos cuestan 24 céntimos de lunes a viernes, sea cual sea su destino y duración, y están incluidas en la cuota mensual si se hacen los fines de semana. Las llamadas a móviles[36], las más habituales, suponen 19 céntimos por el establecimiento de la comunicación -hasta un 217% más cara que en 1985- más 12 o 19 céntimos por minuto, en función del horario en que se realicen.

---

[34] En 1985, la cuota mensual de Telefónica incluía 127 pasos de contador, lo que suponía un máximo de 55 minutos y un mínimo de 9 dependiendo del horario y el destino de las llamadas. *http://ow.ly/TZums.*

[35] *http://ow.ly/TN2pG.*

[36] *http://ow.ly/TN2nG.*

Si en 1985 la llamada más frecuente era la que tenía como destino otro número -fijo, por supuesto- de la misma ciudad, en 2015 la mayoría de las llamadas desde fijo se dirigen a teléfonos móviles. Tomando como referencia una conversación de dos minutos, lo que hace treinta años costaba 15 céntimos hoy supone como mínimo casi el triple, 44 céntimos -un 187% más-. Eso sí, un alto porcentaje de llamadas tienen hoy un precio mucho más económico que tres décadas atrás. Pero lo cierto es que la cantidad que desembolsamos cada mes los consumidores por el teléfono -sin contar la parte que corresponde al uso de internet- está muy por encima del de entonces. Las telecos nos han creado la necesidad de estar permanentemente localizables y de realizar llamadas de forma compulsiva.

5. Gasolina y gasóleo

Cuando *Doc* recoge a Marty al finalizar la primera parte de *Regreso al futuro* para que conozca e intente evitar lo que pasará con sus hijos en 2015, el DeLorean ya no necesita uranio para realizar los viajes en el tiempo y se alimenta de basura. Teniendo en cuenta el precio al que se ha puesto la gasolina, la gran decepción de los mayores *fans* de la trilogía, hoy *cuarentañeros*, no es que los coches aún no vuelen, sino que sigan sin funcionar a base de residuos.

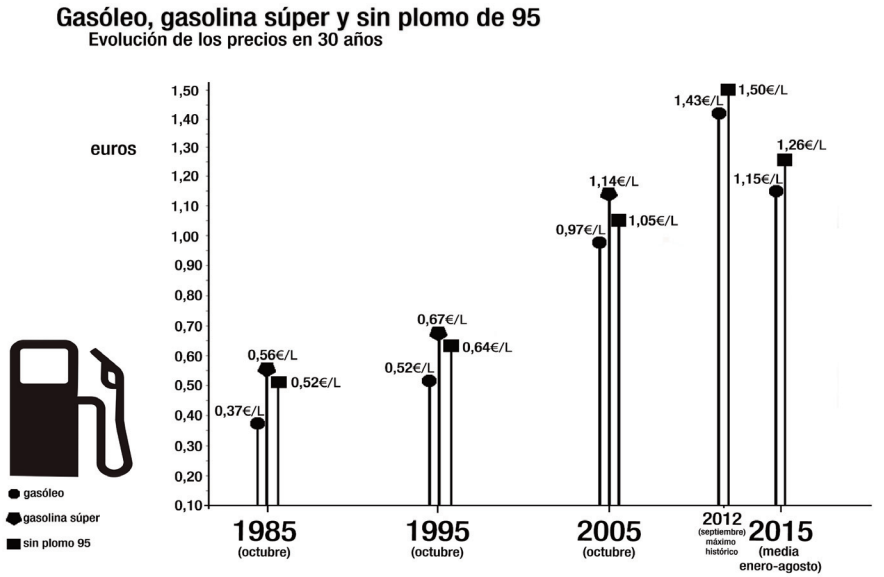
En octubre de 1985, el gasóleo[37] costaba en España 37 céntimos de euro por litro, la gasolina[38] súper, 56 céntimos y la normal, 52 céntimos. El 21 de octubre de 1995[39], el precio máximo semanal del gasóleo fue fijado por el Gobierno en 52 céntimos por litro, el de la gasolina súper en 67 céntimos y el de la sin plomo de 95 en 64 céntimos. Así que en diez años, el gasóleo había subido un 41%, la gasolina súper un 20% y la normal un 23%.

---

[37] *http://ow.ly/TN2iX.*

[38] *http://ow.ly/TN2h4.*

[39] *http://ow.ly/TN2fU.*



En el mes de octubre de 2005[40], el gasóleo tuvo un precio medio de 97 céntimos, la gasolina súper, 1,14 euros y la sin plomo de 95 alcanzó 1,05 euros. La subida en una década había sido del 87% para el gasóleo, el 70% para la gasolina súper y el 64% para la normal.

En los primeros ocho meses de 2015[41], el precio del gasóleo fue de una media de nada menos que 1,15 euros por litro y el de la gasolina de 95 octanos,

---

[40] *http://ow.ly/TN2dW*.

[41] En 2015, los precios medios del gasóleo fueron 1,07 euros por litro en enero de 2015 (*http://ow.ly/TN1Zo*), 1,14 en febrero (*http://ow.ly/TN21C*), 1,17 en marzo (*http://ow.ly/TN22P*), 1,18 en abril (*http://ow.ly/TN23E*), 1,20 en mayo (*http://ow.ly/TN24U*), 1,19 en junio (*http://ow.ly/TN26J*), 1,15 en julio (*http://ow.ly/TN29n*) y 1,09 en agosto (*http://ow.ly/TN2cD*). En cuanto a la gasolina de 95, costó una media de 1,13 euros en enero, 1,21 en febrero, 1,26 en marzo, 1,29 en abril, 1,32 en mayo, 1,33 en junio, 1,32 en julio y 1,24 en agosto.

1,26 euros -un 19 y un 20% más caros que diez años atrás-. Así que llenar el depósito de gasóleo costaba más del triple que treinta años antes -un 211% más-, mientras que en la gasolina la subida era del 142%.

El gasóleo y la gasolina de 95 alcanzaron sus máximos históricos en España en septiembre de 2012[42]: 1,43 y 1,50 euros por litro, respectivamente. Nada menos que un 314 y un 188% por encima de los precios regulados por el Gobierno en 1985.

[42] *http://ow.ly/TN1WT.*

CAPÍTULO 2: IBERTROLAS

17 trolas de los comerciales de las eléctricas para infectarnos el recibo con el virus zombi

A comienzos de la pasada década se produjo un secuestro masivo de líneas telefónicas. Retevisión y otras nuevas compañías que habían irrumpido en el mercado se dedicaban a falsificar contratos para facturar las llamadas a los usuarios suplantando a su operador tradicional, Telefónica de España, que acababa de culminar su total privatización. El ministerio de Ciencia y Tecnología decidió hacer oídos sordos a las denuncias de FACUA, que logró que el caso fuese objeto de debate en el Congreso de los Diputados, donde el partido que gobernaba entonces, el PP, vetó la adopción de medidas para poner fin al macrofraude. El hecho de que la ministra, Anna Birulés, ocupase el cargo tras haber sido directora general de Retevisión no tiene absolutamente nada que ver con esto y sería una burda demagogia sugerir lo contrario.

En 2003, el entonces denominado Servicio de Defensa de la Competencia del Ministerio de Economía dictó una resolución[43] en la que concluyó que gracias a este macrofraude, se veía *"favorecida la competencia en el mercado"*, ya que Telefónica perdía clientes en beneficio de otros operadores hasta que se daban cuenta de la estafa. Y así nació en el sector de las telecomunicaciones español lo que unos señores con corbata y unas señoras que se peinan con

[43] *http://FACUA.org/641, http://FACUA.org/876.*

mucha laca y que entienden un montón de esto llaman *libre competencia*.

Hoy, la historia se repite. Las engañosas campañas publicitarias de las grandes energéticas -Endesa, Iberdrola y Gas Natural Fenosa- y el despliegue de sus hordas de comerciales por nuestros domicilios están logrando que cientos de miles de usuarios caigan en la trampa. Si no nos chupaban bastante la sangre con la carísima tarifa parcialmente regulada por el Gobierno, los millonarios vampiros que controlan las compañías de electricidad y gas han decidido lanzar otras ofertas paralelas, generalmente más caras, aunque las presentan como una garantía de ahorro. Y si no convencen con sus mentiras, en no pocos casos nos falsifican los contratos.

Los comerciales de las eléctricas son los nuevos testigos de Jehová[44]. Como ellos, vienen en parejas a nuestras casas a ofrecernos la luz... a un precio demasiado alto. A comienzos del siglo XXI, algunos de los más poderosos timócratas son vampiros energéticos con políticos a su servicio dentro del Gobierno que miran hacia otro lado ante sus fraudes. Para conseguir la mano de obra que les haga el trabajo sucio, envían a sus lacayos a cazar a sus presas en los lugares que suelen frecuentar, especialmente la cola del paro y páginas web dedicadas a la búsqueda de empleo. Generalmente son jovencitos que apenas acaban de superar la mayoría de edad, personas que llevan años sin conseguir trabajo e inmigrantes carentes de recursos económicos que ni siquiera dominan aún el español. Tras captarlas, les dan un rápido curso donde los convierten en zombis, aleccionándolos sobre cómo inocular el virus en nuestros recibos mediante una, dos o a lo sumo tres frases, que repetirán una y otra vez en cada domicilio que visiten sin que posiblemente entiendan su significado. Muchos abandonan tras descubrir que su trabajo consiste en engañar a la gente. Pero otros siguen, acuciados por la necesidad de ingresos económicos, y al no lograr los suficientes se vuelven cada vez más agresivos.

Si una pareja de comerciales llama a tu puerta, nunca, jamás, bajo

---

[44] Su entidad jurídica, la Watch Tower Bible and Tract Society of Pennsylvania, fundada en 1881, tiene su sede central en Nueva York (EEUU) y sus publicaciones se venden en cerca de 240 países.

ningún concepto, dejes que toquen uno de tus recibos. Esta advertencia va muy en serio. Si consiguen *zombificarte* las facturas, en poco tiempo sufrirán todo tipo de mutaciones extrañas: la parte correspondiente a la potencia contratada se hinchará, o quizás eso le ocurra al precio de la energía consumida, además de crecerles apéndices aberrantes en forma de servicios de reparaciones y mantenimiento que no quieres para nada. Hay personas que han visto incluso cómo sus recibos se vuelven enormes de forma permanente, y no consiguen reducir su tamaño aunque se pasen todo el invierno sin poner la calefacción y alimentándose a base de calentar latas de fabada con velas.

Para hacer frente a los *chupasangre* que controlan las eléctricas en España y a los pobres trabajadores que usan como comerciales, tenemos que asumir un entrenamiento que no soportarían ni Blade[45] ni el prota de *The Walking Dead*[46] -esos dos lo resolverían todo cortando cabezas-.

Aquí tienes la primera sesión del *training*: cómo contestar a diecisiete trolas que utilizan los comerciales de las eléctricas para infectarnos los recibos con el virus zombi. Algunas las he vivido en carne propia -sin dejar que me mordieran-. Las dulces y cándidas respuestas son propuestas para ayudarte a convertir un intento de fraude en un momento divertido -y si lo grabas y subes a las redes sociales, ni te cuento-. El formato trola-*zasca* es lo más benévolo que se me ocurre hacer cuando, queriendo o sin querer, intentan tomarme el pelo.

---

[45] Blade es un híbrido de humano y vampiro que se dedica a cazar *chupasangres*. Se trata de un personaje de Marvel Comics creado en 1973 y que ha sido interpretado en el cine por Wesley Snipes en las películas estadounidenses *Blade* (1998) *Blade II* (2002) y *Blade: Trinity* (2004), dirigidas por Stephen Norrington, Guillermo del Toro y David S. Goyer, respectivamente.

[46] Rick Grimes es el policía protagonista del cómic estadounidense sobre el apocalipsis zombi *The Walking Dead*, de Image Comics, publicado por primera vez en 2003. En la serie de televisión homónima de la cadena AMC, cuyo primer episodio fue emitido en 2010, su papel es interpretado por Andrew Lincoln.

1. La del premio.

- Queremos recompensar su fidelidad y venimos a regalarle un descuento en la factura por llevar tanto tiempo con nuestra compañía.

- ¡Pues qué bien!, porque acabo de comprar el piso y me di de alta hace sólo dos semanas. ¿Cuando lleve un mes también me empezáis a pagar la hipoteca?

2. La de las compañías con buen rollito.

- Venimos de Iberdrola, la otra compañía del grupo Endesa, del que usted es cliente.

- Vaya, sabía que teníais buen rollo las dos a la hora de fijar los precios, pero de que habíais acabado liados no me habían contado nada.

3. La de la multa.

- Menos mal que por fin le pillamos en casa. Su tarifa ha caducado y no se ajusta a la nueva ley, así que el Gobierno puede ponerle una multa si no la cambia antes de que finalice el mes.

- No se preocupe, si yo consumo caducados hasta los yogures, que dijo el ministro Cañete que él también lo hace y lo acabaron colocando de comisario europeo de Energía.

4. La de la devolución.

- Como ya sabrá, el Gobierno nos ha ordenado que le devolvamos unas cantidades que por error le cobramos de más en sus facturas. Para hacerlo, necesitamos que nos confirme que es cliente nuestro firmando este papelito.

- ¿Cliente vuestro? Qué va, si yo la luz la tengo con Vodafone.

5. La de la tarifa plana.

- Le ofrecemos una tarifa plana para evitarle sobresaltos y pagar siempre lo mismo en su factura.

- El problema es que ese *"pagar siempre lo mismo"* significa pagar siempre más de lo que pago ahora, y lo del masoquismo como que no me mola mucho.

6. La del descuento.

- Con nuestra oferta, tendrá para siempre un descuento en su factura.

- ¿Un descuento sobre el precio que pago ahora o sobre uno que ponéis vosotros y que es muchísimo más caro?

7. La del recargo por el desplazamiento.

– Usted paga la luz tan cara porque su compañía tiene su sede muy lejos y le cobran aparte el desplazamiento.

– Es verdad, y además lo que tarda… Le di al interruptor esta mañana y todavía no se ha encendido la bombilla. Mi vecina dice que me la han cortado, pero yo creo que viaja con Vueling.

8. La de la tarifa misteriosa.

– Sabemos que esto de la factura de la luz es un lío que nadie entiende. Pero no le quepa duda de que le ofrecemos una tarifa más barata que la que usted está pagando en la actualidad.

– Ajá. Pues yo en mi última factura he pagado 3,50 euros por cada kilowatio de potencia contratada, que tras sumarles el 27,19% del impuesto sobre el valor añadido y el de la electricidad suponen 4,46 euros por kilowatio. Y por cada kilowatio hora consumido he pagadOigan? ¿Pero ya se van? ¿No me van a decir cuál es su tarifa? ¡Que tengo aquí la calculadora!

9. La del contador averiado.

– Hemos comprobado que su contador lleva un año averiado y cada mes le estamos cobrando unos 20 euros de más.

– Estupendo, entonces vienes a devolverme mis 240 euros. ¿Necesitas cambio?

10. La de la tarifa que desaparece.

– Su tarifa va a desaparecer y tiene que firmar un nuevo contrato para no quedarse sin luz.

– Sin luz me quedaré si firmo, porque con las tarifas que tenéis va a estar la cosa como para poder pagaros las facturas.

11. La del IPC.

– Con nuestra tarifa tendrá la tranquilidad de que no le aplicaremos las subidas del IPC.

– Eso es lo que yo quisiera, que me aplicaseis las subidas del IPC en vez de los tarifazos que nos venís clavando todas las compañías desde que el Gobierno deja que nos cobréis lo que os da la gana.

12. La del cambio de contador.

– Para que le cambien el contador y poder beneficiarse de la nueva tarifa

por horas, tiene que firmar aquí.

- Entonces, ¿si no firmo me libro?

13. La del suplantador.

- Venimos de su compañía y necesitamos que nos enseñe un recibo para comprobar qué tarifa le estamos aplicando. Es posible que haya que cambiarla para que no tenga que pagar tanto.

- Pues si sois de mi compañía y no tenéis ni idea de qué tarifa me estáis aplicando...

14. La del contador inactivo.

- Le hemos instalado el nuevo contador de telegestión y para activárselo tiene que firmar aquí.

- ¿Entonces mientras no firme no funciona? Pues dejadme el papelito ese que ya os lo mandaré la semana que tenga dos jueves.

15. La del impuesto.

- Hemos detectado que su compañía ha comenzado a leer su contador desde Madrid, donde tiene su sede, y allí el Gobierno impone una tarifa muchísimo más cara porque incluye un impuesto para sufragar el transporte público y reducir la contaminación.

- Hijos míos, cogedme las manos y repetid conmigo: ¡No a las drogas!

16. La de *"somos de FACUA".*

- Somos de FACUA y venimos para informarle de que en el último recibo tenían que devolverle una cantidad cobrada ilegalmente y estamos comprobando si su eléctrica lo ha hecho o no, para tramitarle una reclamación.

- Un momentito, que llamo al teléfono de FACUA para comprobarlo. ¡Pero oigan! ¡No corran que se van a caer por las escaleras!

17. La de *"la tarifa recomendada por FACUA".*

- Hola. Como supongo que sabrá, nuestra compañía está ofertando una tarifa que es la recomendada por FACUA por ser la más barata del mercado.

- Sí, algo he leído. Pero ya sabe usted que FACUA aconseja esperar al 30 de febrero para contratarla. Así que mejor vuelva ese día.

CAPÍTULO 3: PERMANENCIAS FRAUDULENTAS

30 formas de convertir nuestro contrato de telefonía en una cárcel... dirigida por el Joker

¿Cómo actuar cuando descubrimos que nuestra operadora de telecomunicaciones ha construido una cárcel en forma de contrato de permanencia y nos ha metido dentro sin que antes nadie nos leyese nuestros derechos? Lo primero que debemos tener claro es que ninguno de los empleados de la compañía va a contestarnos nada coherente cuando les argumentemos que nunca nos informaron de que debíamos quedarnos durante un número mínimo de meses o que la penalización por darnos de baja no se corresponde con ningún descuento que nos aplicaran cuando entramos. Las respuestas que nos dan los teleoperadores al advertirles de este tipo de abusos resultan tan disparatadas y enervantes que en algún momento tendremos la sensación de que nos han encerrado en el manicomio Arkham[45] y han puesto al Joker al frente.

Marco el teléfono de atención (ya te digo) al cliente de mi compañía. Antes de contactar con un ser humano, tengo que pasar por las preguntas de un robot con un sofisticado sistema de reconocimiento de voz al que han tenido

[45] El Joker es un desquiciado villano nacido en 1940 en el primer cómic de Batman, de DC Comics. En el cine lo han interpretado Jack Nicholson en *Batman* (EEUU, 1989), de Tim Burton; el fallecido Heath Ledger en *El caballero oscuro* (*The Dark Knight*, EEUU, 2008), de Christopher Nolan; y Jared Leto en *Suicide Squad* (EEUU, 2016), de David Ayer.

el lapsus de no añadirle la palabra *baja*. Por fin, consigo hablar con un *cíborg* –por su acento y el tono con el que me contesta cuando le explico que quiero cancelar el contrato, deduzco que es mitad máquina, mitad agente del Mosad–. Tras repetirle diez veces que voy con suficiente frecuencia al baño y no necesito fibra, consigo que me pase con una teleoperadora de lo que él llama *"departamento de bajas"*. Esta vez la chica tiene acento marroquí, pero creo que sus jefes le han pedido que lo disimule:

– Buenos días, soy Esperanza Macarena. ¿Quién eres?

Se ve que como llevo media hora al teléfono, han cogido confianza y pasan directamente al tuteo.

– Hola, soy Rubén, el hijo de la Mary. Y quiero darme de baja.

– ¿Sabes que si te das de baja nos veremos obligados a cobrarte una penalización de 190 euros?

– ¿Cómo? Pero si nunca…

– El contrato lo dice muy claro: si te vas antes de veinticuatro meses, tienes que indemnizar a la compañía.

– Escúcheme. Nunca me dijeron que había un compromiso de permanencia ni una penalización asociada a él.

– Pues debería haber leído el contrato.

– ¿El que les pedí una y otra vez y nunca me enviaron?

– Tienes el contrato en la página web.

– Sí, esa excusa ya me la pusieron en su día, pero no fueron capaces de aclararme cómo encontrarlo.

– Pues tú decides si sigues con nosotros o no.

– A ver, independientemente de que jamás me informasteis de que había firmado, con la mano de otra persona, un compromiso de permanencia, resulta que si quiero irme es porque me han subido la tarifa. Y se supone que la compañía debería mantener el precio durante los dos años del contrato, ¿no?

– Un momento, por favor.

Suena la obertura de la ópera *La urraca ladrona*, de Rossini. La verdad, el tipo que tienen contratado para elegir la música de fondo ha sabido captar la esencia de la compañía. Esperanza Macarena vuelve:

– Te cuento. Te informamos con un mes de antelación de que íbamos a

subir la tarifa para que te dieras de baja sin penalización alguna si no estabas de acuerdo. Pero no lo hiciste.

– No, no lo hice. Tenía ganas de experimentar durante un par de meses la maravillosa sensación de pagar más de lo que me prometieron tanto en la publicidad como en la conversación que mantuve en su día con la amable teleoperadora que me convenció de que abandonara a mi antigua compañía. Pero ahora voy a darme de baja de la vuestra porque quiero irme con otra. Llámeme promiscuo si quiere. Y que lo pida después y no antes de que aplicaran la subida no la convierte en legal. ¿Me ha entendido?

– Un momento por favor.

– Oiga, pero deje que…

– أبن الشرموطة

– Perdone, creo que ha olvidado pulsar el botón de la musiquita esta vez.

– Te repito que si te das de baja antes de que finalice el compromiso de permanencia, tenemos que cobrarte la penalización de 190 euros.

– Ya. Pero en el hipotético caso de que me tragase la historia de que pueden subirme la tarifa y encima multarme si me voy después, resulta que el compromiso de permanencia finaliza el mes que viene. ¿No se supone que en todo caso tendrían que cobrarme la parte proporcional?

– Un momento por favor.

Ahora suena la *Novena Sinfonía* de Beethoven. Y, no sé por qué, empiezo a pensar que esta gente está dispuesta a hacer cualquier cosa para evitar que me vaya[46]. Esperanza Macarena regresa de nuevo:

– Te cuento. Te cobramos la penalización máxima porque te has

---

[46] La obertura de *La urraca ladrona* de Rossini y la *Novena Sinfonía* de Beethoven son dos de los temas utilizados en la banda sonora de *La naranja mecánica* (*A Clockwork Orange*, Reino Unido, 1971), de Stanley Kubrick, basa en la novela homónima de Anthony Burgess, publicada en 1962. Para que modifique su conducta, el protagonista de la película, interpretado por Malcolm McDowell, es sometido en la cárcel a una terapia a base de drogas y la proyección de imágenes ultraviolentas con música clásica de fondo.

aprovechado de nuestras tarifas durante los dos años del contrato.

- Es decir, que tengo que indemnizarles con el dinero que han dejado de ganar todo el tiempo que he estado dado de alta por la cara, pagando unas tarifas que no dan beneficios porque son ustedes una especie de ONG. Ahora entiendo por qué el presidente de la compañía gana 765 euros.

- ¿Nuestro presidente gana casi lo mismo que yo?

- Más o menos. El año pasado ganó 765 euros... cada hora.

- أبن الشرموطة

- Pues sí.

- Verás, creo que lo mejor que puedes hacer es esperar a que acabe el mes y, una vez que finalice el compromiso de permanencia, te das de baja sin pagar nada y te ahorras problemas.

- ¿Problemas? Pero si esto es superdivertido...

En definitiva, en lugar de ponernos nerviosos y tener miedo de lo que nos pueda pasar si intentamos escapar de nuestra compañía de telecomunicaciones, cojamos la sartén por el mango, démosle la vuelta a la tortilla[47] y advirtamos alto y claro a quienes nos amenazan: *"Me parece que no lo entendéis. Yo no estoy encerrado con vosotros. Vosotros estáis encerrados conmigo"*. Es lo que grita Rorschach[48], uno de los protas de *Watchmen*, mientras dos guardias se lo llevan a rastras del comedor de prisión tras haber echado aceite hirviendo en la cara de uno de los presos que intentaban intimidarlo. En nuestro caso, se trata de que friamos a la compañía a denuncias ante las autoridades competentes con el fin de que la acaben multando e incluso subamos a las redes sociales audios o vídeos de nuestras conversaciones con sus teléfonos de desatención al cliente para que la gente se entere de que muchas de sus permanencias son fraudulentas.

---

[47] Con cebolla, por supuesto.

[48] Una serie de *comic books* con guion de Alan Moore lanzada por DC Comics en 1986. La versión cinematográfica de *Watchmen* (EEUU, 2009) fue dirigida por Zack Snyder y en ella el personaje de Rorschach lo interpreta Jackie Earle Haley.

He contabilizado treinta formas de convertir en una cárcel nuestro contrato de telecomunicaciones -y ojo, porque las compañías que comercializan luz y gas van en plan *copycat*[49]-. Estos son los problemas que pondrán a prueba nuestros nervios cuando intentemos darnos de baja por teléfono y las excusas, todas ilegales, que nos plantearán para intentar retenernos[50]:

1. Que tengas que pasar con una máquina que te pregunta el motivo de tu llamada mediante sucesivos menús de opciones en los que nunca existe la posibilidad de pedir la baja y la llamada acabe cortándose porque no has sabido explicarle qué querías.

2. Que el robot que te atiende sea tan sofisticado que han conseguido que imite a la perfección la voz de Ben Affleck[51] pero cuando te pregunte qué deseas sea incapaz de entender la palabra *baja*.

3. Que cuando consigues hablar con una persona y le explicas que quieres irte, te diga que tiene que pasarte con otro departamento. Y el siguiente teleoperador vuelva a derivarte a otro. Y a otro…

4. Que te digan que para darte de baja debes llamar a otro número. Y cuando llames vuelvan a remitirte al anterior.

5. Que aguantes nueve semanas y media (aguantar la película[52] entera tiene mérito, pero tirártelas sin internet más todavía) esperando que te activen los servicios y cuando pidas la baja harto de esperar te adviertan de que tienes que pagar una penalización por incumplir el compromiso de permanencia.

6. Que pidas la baja porque te han notificado una subida de tarifas y se nieguen a abonarte a ti la penalización que establece el contrato en caso de

---

[49] *Copycat* significa imitador en inglés. También es el título de una película estadounidense de 1995 dirigida por Jon Amiel, donde Harry Connick, Jr. hace el papel de un *copycat killer*, un chalado que asesina a sus víctimas imitando a otros *serial killers* famosos.

[50] Veinte de ellas ya las expuse en mi primer libro, *Defiéndete* (Martínez Roca, 2014).

[51] Estoy obligado a decir por contrato que es el mejor actor de todos los tiempos. *http://ow.ly/UnyoV*.

[52] *Nueve semanas y media* (*Nine 1/2 Weeks*, EEUU, 1986), dirigida por Adrian Lyne.

que seas tú quien incumplas la permanencia.

7. Que te digan que no puedes pedir la baja hasta que acabe la permanencia. Mienten. Tienes derecho a irte en cualquier momento, aunque eso podría implicar una penalización.

8. Que te exijan el pago de la penalización por baja anticipada después de haber aplicado un incremento en las tarifas o un empeoramiento de las condiciones del servicio.

9. Que te den a conocer que el contrato que nunca te enviaron tiene una cláusula de permanencia asociada a una penalización por baja anticipada que no aparecía en la publicidad ni tampoco mencionó el teleoperador que te convenció para darte de alta.

10. Que intenten obligarte a pagar una penalización establecida de forma arbitraria, sin guardar relación con ningún regalo o descuento aplicado cuando contrataste el servicio.

11. Que te digan que si cancelas tu permanencia un mes antes de finalizar el contrato tendrás que pagar la misma penalización que si la hubieras pedido un mes después de firmarlo o incluso que te planteen que la multa crece cuanto más tiempo llevas dado de alta.

12. Que admitan que la penalización por darte de baja antes de que acabe el contrato disminuye conforme avanza el tiempo, pero sólo una vez cada seis meses. Va ser que no: la multa se tiene que prorratear a la baja sobre el número de días que lleves como cliente.

13. Que pretendan obligarte a quedarte con ellos hasta el fin de los tiempos porque la cláusula de permanencia se renueva automáticamente.

14. Que te indiquen que si no pagas la penalización, el contrato se mantiene y seguirán enviándote una factura cada mes.

15. Que te exijan abonar una penalización por cancelar un contrato de permanencia que en realidad finalizó hace tiempo, pero que ahora dicen que renovaste. Prueba a pedirles el documento con tu firma o la grabación en la que autorizas una nueva permanencia aparejada a un descuento. Igual existe… con la voz de otro.

16. Que no es posible irte hasta que pagues supuestas facturas pendientes. Para nada: un impago, sea por una deuda real o fruto de una irregularidad

en la facturación por parte de la compañía, no puede paralizar una solicitud de baja.

17. Que tendrás que abonar una tarifa por los gastos de la tramitación de la baja. Va a ser que no: al darte de baja no te están prestando un servicio, así que no tienes que pagar nada por ella.

18. Que debes solicitarla el último día del periodo de facturación. ¿Y si llamas un segundo después de que hayan impreso la factura? Pues no, la baja puede pedirse en cualquier momento.

19. Que la baja tardará un mes en hacerse efectiva. Para nada, la normativa de telecos dice que en dos días[53] puedes considerarte libre del servicio de telecomunicaciones fijas o móviles, por lo que sólo pueden facturarte el consumo hasta esa fecha y si has pagado por adelantado, deben devolverte la cuota proporcional.

20. Que no puede efectuarse por teléfono y tienes que enviar un fax, un burofax o una paloma mensajera. Es curioso, una compañía de telecomunicaciones incapaz de hacer ciertos trámites por teléfono... Pues según la ley, están obligados a aceptar la baja mediante el mismo sistema por el que te dieron de alta[54].

21. Que llames en otro momento porque hay una incidencia en sus sistemas y no pueden procesarla. Vaya, qué causalidad que nunca se produce cuando llamas para contratar un servicio.

22. Que tras media hora de conversación, la llamada se corte misteriosamente.

23. Que te llegue un SMS en el que indiquen que para confirmar el cambio tienes que llamar a un teléfono. Esto suele ocurrir cuando tramitas la baja

---

[53] Artículo 7 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas. *http://ow.ly/qBBz0*.

[54] Artículo 11.3 de la Orden ITC/1030/2007, de 12 de abril, por la que se regula el procedimiento de resolución de las reclamaciones por controversias entre usuarios finales y operadores de servicios de comunicaciones electrónicas y la atención al cliente por los operadores. *http://ow.ly/roGKV*.

mediante una petición de portabilidad a otra compañía. Si llamas, intentarán convencerte de que no te vayas con una contraoferta o incluso puede que te llamen ellos. Si se niegan a detallarte la oferta por escrito sobre la marcha, tiene pinta de timo.

24. Que al pedir un cambio de operadora la tuya lo rechace aprovechándose de que el empleado de la compañía a la que quieres irte se equivocó en una letra al escribir tu nombre.

25. Que te den de baja el teléfono de casa pero sigan pasándote recibos por la conexión a internet o el alquiler del terminal. Si te fuiste mediante una portabilidad de tu línea a otro operador, la ley dice con claridad meridiana que eso implicará la baja de todos los servicios asociados al número de teléfono en cuestión[55]. Y si solicitaste a tu compañía la cancelación de la línea sin hacer portabilidad, el mero hecho de que no hayas seguido usando internet con ella es prueba suficiente para demostrar que te referías también a ese servicio. En cuanto a lo de seguir cobrándote por el carísimo alquiler de un terminal que contrastaste porque te hicieron creer que solo así te solucionarían con rapidez cualquier avería... es rizar el rizo de las tomaduras de pelo.

26. Que tras pedir la baja, continúen cobrándote una cuota mensual por el alquiler del teléfono fijo. Sí, esa reliquia que te hicieron creer que tenías que contratar porque sólo así podían garantizarte que solucionarían rápido las averías. Si nadie viene a casa a recogértelo -para llevarlo a un museo-, no tienes obligación de llevárselo a ningún sitio.

27. Que tras un par de semanas libre, te envíen una carta en la que te reclaman el pago del router que te habían prestado para navegar por internet o del descodificador para ver la tele porque todavía no se lo has devuelto. Igual no se han dado cuenta de que nadie te ha dicho aún cómo tienes que hacerlo. Si cuando se retrasan el mismo tiempo en dar de alta una línea nos indemnizaran a nosotros de la misma forma, otro gallo cantaría.

28. Que te insten a devolverles sus cacharritos asumiendo tú el coste

---

[55] Artículo 10.1 del citado Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo.

del envío.

29. Que te aseguren que tramitan tu solicitud pero después te sigan llegando las facturas. Según la ley, deben facilitarte un código que identifique la gestión que has solicitado[56]. El problema es que cuando lo indiques al reclamar te digan que esa numeración se refiere a un día que llamaste para felicitarles por su buen servicio. Así que si pides la baja por teléfono y no recibes una confirmación clara y por escrito, no te fíes.

30. Atención, porque éste es insuperable. Que empieces a recibir facturas porque alguien dio de alta una línea a tu nombre falsificando un contrato y cuando pides la baja, te exijan que pagues los recibos pendientes, la penalización por incumplir la permanencia y el importe del móvil que aseguran haberte entregado.

Pasarnos horas realizando llamadas en las que nunca aceptan nuestra petición de baja es una innecesaria pérdida de tiempo. Tramitar la cancelación de un contrato es tan sencillo como solicitar a otra compañía la portabilidad de la línea en cuestión -por si acaso, especifícale que aclare a tu operador actual que vas a darte de baja de todos sus servicios-. Y si no queremos mantener la numeración, el procedimiento es tan simple como enviar a nuestra compañía una carta certificada con acuse de recibo -a la dirección que aparece en las facturas- en la que indiquemos que queremos cancelar todos los servicios contratados. Cuarenta y ocho horas después de su recepción, tienen que darte de baja. Y si siguen facturándote servicios, ordena a tu banco que las rechace, denuncia a la compañía ante la autoridad de consumo de tu comunidad autónoma[57] y la Agencia Española de Protección de Datos[58] si te trata como si fueras un moroso[59].

---

[56] Artículo 26.2 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo.

[57] *https://FACUA.org/7520.*

[58] *http://agpd.es.*

[59] Tienes un modelo de denuncia en *https://FACUA.org/yonosoymoroso.*

CAPÍTULO 4: SALVAPATRIAS

Manos Limpias: orcos con piel de cordero
Ausbanc: Difamadores, SA

"El lobo se vestía con piel de cordero y el rebaño consentía el engaño". La frase es de Mary Shelley, la autora de *Frankenstein*[60], y está basada en la popular fábula atribuida a Esopo[61] en la que un lobo se disfraza de cordero para despistar al pastor, quien precisamente por ello acaba sacrificándolo. A lo largo de la historia, siempre hay personas y organizaciones que se presentan como nuestros salvadores frente a los males que nos amenazan escondiendo sus oscuras intenciones. Suelen ser muchos los que se percatan del olor a podrido pero se tapan la nariz, en unos casos por la existencia de enemigos comunes y en otros en la errónea creencia de que sus buenas acciones compensan las que resultan absolutamente aberrantes. A veces, eso sí, la moraleja de la fábula termina cumpliéndose: según hagamos el engaño, así recibiremos el daño.

---

[60] Mary Wollstonecraft Shelley fue una narradora, dramaturga, ensayista, filósofa y biógrafa británica reconocida sobre todo por ser la autora de la novela gótica *Frankenstein o el moderno Prometeo* (1818). La obra fue llevada al cine por primera vez en 1931, en la película estadounidense de Universal protagonizada por Boris Karloff y dirigida por James Whale.

[61] Escritor griego del siglo VI antes de Cristo.

Miguel Bernad Remón. Es el nombre del fundador y secretario general del *"sindicato de funcionarios públicos"* Manos Limpias. Un sindicato sin actividad sindical conocida y artífice de una larga lista de campañas de difamación contra personas y organizaciones cuyos ideales no encajan con los de Bernad, histórico dirigente de la ultraderecha española.

Enemigo de la homosexualidad[62], contrario a la regulación del aborto *"en ningún supuesto"* y absoluto partidario de la pena de muerte, Bernad no tenía el más mínimo pudor en asegurar que contaba con *"topos dentro de partidos políticos"* y otras instituciones[63]. Su actividad era un continuo intento de ajuste de cuentas mediante la presentación -y por supuesto la difusión pública- de denuncias basadas muchas veces en meras conjeturas o invenciones y que se reducían a un copia y pega de informaciones de prensa. Pero la gran agilidad de Manos Limpias para acudir a los juzgados ante cualquier asunto con notoriedad pública le permitía estar presentes en los casos judiciales más candentes: Madrid Arena, Bárcenas, familia Pujol Ferrusola, Noos, Gürtel...

Las decenas de denuncias que Manos Limpias presentaba cada año ni siquiera eran admitidas a trámite en la gran mayoría de los casos. Pero algunos éxitos y las causas por corrupción en las que participaba le permitieron obtener credibilidad entre ciertos sectores y una relevancia mediática, alimentada gracias a sus filtraciones a la prensa[64], que aprovechaba para dar visibilidad a sus persecuciones contra las personas y organizaciones que ponía en su punto de mira. La lista es enorme: desde Ada Colau hasta Pablo Iglesias, pasando por clínicas abortivas, las argentinas Madres de la Plaza de Mayo, FACUA, un guardia civil gay que solicitó convivir en la casa cuartel con su pareja, el primer párroco católico español que reveló su homosexualidad...

Bernad fue la mano derecha del político franquista Blas Piñar, líder de

---

[62] *http://ow.ly/UOum7.*

[63] *http://ow.ly/UOutB.*

[64] *http://ow.ly/UOuzv.*

Fuerza Nueva, editorial fundada en 1966 y reconvertida en partido diez años después. Piñar fue uno de los referentes del búnker de empresarios, religiosos y políticos que tras la muerte de Franco intentaron mantener vivos los principios ideológicos de la dictadura y evitar la llegada de la democracia.

"Yo era amigo de Blas Piñar y de la familia. Para mí, don Blas fue un hombre leal a sus ideas. En su día, la historia lo reconocerá", declaró Bernad a *El Mundo*[65] en 2005. *"Si no hubiera existido una oposición como Fuerza Nueva, llamémosle violenta, a lo mejor la Transición se hubiera hecho de otra manera"*. La violencia del tardofranquismo incluyó numerosos atentados terroristas, palizas y asesinatos por parte de militantes de Fuerza Nueva y una larga lista bandas de ultraderecha, como el Batallón Vasco Español, los Guerrilleros de Cristo Rey o el Frente de la Juventud, una escisión del partido de Piñar.

Tras la debacle de Fuerza Nueva a comienzos de los años ochenta, en 1986 Piñar la reconstruyó junto a otras formaciones de extrema derecha bajo la denominación Frente Nacional. Miguel Bernad fue su número 6 en las elecciones al Parlamento Europeo de 1987[66] y acabó ocupando la Secretaría General[67] de la formación hasta su disolución a mediados de los noventa. Bernad también registró en el Ministerio del Interior otro partido, Derecha Española, que nunca tuvo relevancia. Después de su batacazo electoral y el declive del Frente Nacional, en 1995 fundó Manos Limpias, que dirige desde entonces con el cargo de secretario general junto a su presidente, un título prácticamente honorífico que desempeña Francisco Jiménez Luis, otro destacado franquista[68].

Durante décadas ha intentado diluir su ideología de ultraderecha, pero siempre ha sido incapaz de ocultar su ADN franquista. En 2011, en un acto

---

[65] *http://ow.ly/UOthT.*

[66] *http://ow.ly/UOtoU.*

[67] *http://ow.ly/UOtwT.*

[68] *http://ow.ly/UOu7Q.*

presidido por la bandera preconstitucional, Bernad fue nombrado Caballero de Honor de la Fundación Francisco Franco por *"sus servicios en defensa de los ideales del Movimiento"*, título que le fue entregado por la hija del dictador[69], Carmen Franco.

El empresario Fernando Martínez Dalmau fue durante diez años el colaborador más estrecho de Bernad. Llevaba los temas de seguridad y realizaba todo tipo de tareas para Manos Limpias, pero la abandonó porque comenzó a ver *"cosas extrañas"* y *"los números no le cuadraban"* según publicó *Abc*, al que aseguró que nunca se presentaron cuentas[70] y ni tan siquiera se celebraban las asambleas anuales que marcaban los estatutos, versión que corroboraron al diario media docena de abogados, procuradores y otros miembros y colaboradores de la organización. *"Las actas que ha presentado Miguel Bernad para renovar los cargos son falsas porque se hacían sin haber celebrado la asamblea"*, denunció uno de ellos. *"Nunca hemos visto cuentas del sindicato ni se sabe qué pasaba con las fianzas de los casos en que estábamos personados cuando los juzgados las devolvían"*, advirtió otro en conversación telefónica con el citado periódico.

El Tribunal Supremo impuso en mayo de 2015 una multa a Manos Limpias por actuar de mala fe al presentar una querella en la que acusaban de prevaricación a los magistrados de la Audiencia Nacional Manuela Fernández de Prado y Ramón Sáez Valcárcel. Ambos jueces decidieron la absolución de diecinueve acusados en el asedio al Parlament de Catalunya en julio de 2011 en una sentencia que acabó anulando el Supremo.

"Se trata de imputaciones extremadamente graves y carentes de base objetiva", advirtió a Manos Limpias la Sala Penal del alto tribunal[71]. *"No podemos limitarnos sin más a la repulsa de la querella"*, señala el auto, fechado el 20 de mayo de 2015, sino que hay que *"desalentar"* ese tipo de prácticas con

---

[69] *http://ow.ly/UOugv.*

[70] *http://ow.ly/UXIX4.*

[71] *http://ow.ly/UOsFF.*

una sanción ya que *"es una temeridad con efectos perversos alimentar la sospecha de que se prevarica cada vez que se produce una resolución discrepante con la tesis de una parte y además razonada en derecho y acudiendo a criterios fundados aunque puedan no compartirse". "Ni uno solo de los escritos presentados se ha vuelto contra nosotros"*, presumía Bernad antes de la multa del Supremo. En cualquier caso, a tenor de su cuantía, 1.500 euros, no parece que ésta vaya a frenar sus controvertidas prácticas.

Sólo siete días antes de esta sanción, el Supremo había reprochado a Manos Limpias[72] que se hubiera querellado *"sin sustento alguno"* contra el secretario general de Podemos, Pablo Iglesias. En la querella, archivada como la inmensa mayoría de las que interpone, atribuían a Iglesias nada menos que diez delitos, acusándolo de encabezar una *"organización criminal"* y comparándolo con los asesinos de masas Hitler, Stalin y Pol Pot.

Curiosamente, en la larga lista de dictadores con los que el autodenominado *"colectivo de funcionarios públicos"* comparaba a Iglesias en su estrafalaria denuncia no se incluía a Franco. Una omisión posiblemente tan casual como que el magistrado de la Audiencia Nacional contra el que siguió una estrategia de acoso y derribo durante doce años fuese el único que intentó juzgar los crímenes del franquismo, Baltasar Garzón.

Las tácticas difamatorias de Bernad venían de antiguo. En 1982, cuando era delegado sindical del ultraderechista Frente Nacional del Trabajo desde el puesto de funcionario que ocupaba en el Ayuntamiento de Madrid, fue sancionado por el alcalde, Enrique Tierno Galván[73], por acusarle a él y a dos concejales de malversación de fondos.

Para quitar el olor a naftalina a este *"sindicato de funcionarios"* sin actividad sindical conocida, a comienzos de esta década Bernad fichó a dos abogadas que asumieron su portavocía en los medios de comunicación: Montse Suárez Abad, desvinculada de la organización desde 2013, y Virginia López

---

[72] *http://ow.ly/UOtco.*

[73] *http://ow.ly/UPCT4.*

Negrete, su principal cara visible.

A mediados de noviembre de 2015, el Juzgado de Instrucción número 18 de Madrid admitió a trámite[74] una querella presentada por la Fiscalía[75] contra Bernad y López Negrete. El juez les imputó un delito de apropiación indebida. Su secretario general retiró de una cuenta de Manos Limpias más de 100.000 euros. Según Bernad, entregó la mitad del dinero a López Negrete para el pago de sus *"honorarios"*, pese a que ambos declararon públicamente en reiteradas ocasiones durante años que sus abogados no cobraban por los trabajos que realizaban para la organización. Entre finales de 2010 y principios de 2011, Manos Limpias recaudó ese dinero de cerca de un millar de afectados de la estafa de Afinsa, a los que convenció de que abonaran 110 euros cada uno para exigir judicialmente que el Estado les devolviera el dinero. Una reclamación que resultaba inviable[76], ya que había sido desestimada anteriormente, tratándose de lo que en el argot procesal se denomina *"cosa juzgada"*. La responsable jurídica de Manos Limpias presentó el recurso en la Audiencia Nacional y fue archivado. Después acudió al Tribunal Supremo y obtuvo el mismo resultado. En noviembre de 2013, su Sala de lo Contencioso-Administrativo cerró el caso con un duro auto contra los recurrentes, en el que les advirtió que el recurso presentaba *"carencia manifiesta de fundamento"*.

Martínez Dalmau, hasta 2013 mano derecha de Bernad, asegura que éste le confesó que el caso Afinsa fue *"un mal negocio y una mala inversión"*[77]. *"Les dije que era una barbaridad que cobrara más de 100 euros a cada estafado de Afinsa, que lo habían perdido todo. Hubo un engaño procesal. Era una acción que ya entendíamos todos como materia juzgada. No se podía recurrir a instancias superiores"*, declaró a *Abc*.

Antes de la querella de la Fiscalía por apropiación indebida, el mayor

---

[74] *http://ow.ly/UXKoM.*

[75] *http://ow.ly/UXKfo.*

[76] *http://ow.ly/UXK8m.*

[77] *http://ow.ly/UXKoZ.*

apuro que había pasado Bernad con la Justicia se produjo en 2012, cuando lo imputaron por presuntos delitos de tentativa de chantaje e intento de estafa relacionados con un caso de corrupción urbanística[78] en el municipio murciano de Totana, pero finalmente no fue condenado.

Defensor de la teoría de la conspiración sobre el 11M, Manos Limpias presentó una querella contra el juez instructor y la fiscal del caso, Juan del Olmo y Olga Sánchez, a quienes acusó de haber destruido pruebas. La Sala de lo Penal del Supremo no sólo no la admitió a trámite, sino que advirtió de que *"no sólo carece de todo apoyo técnico-jurídico, sino que sobrepasa de forma manifiesta los límites del prudente ejercicio de las acciones penales y entraña un manifiesto abuso de Derecho y fraude procesal*[79]*, que pudiera constituir un delito de acusación y denuncia falsas"*. La Fiscalía interpuso una denuncia contra el *"sindicato"*, pero el juzgado decidió su archivo.

Si no fuera por el trasfondo ideológico que encerraban, las motivaciones y argumentos de muchas de sus denuncias resultarían hilarantes. En 2005, solicitó a la Fiscalía de Menores que actuase contra el programa infantil de televisión *Los Lunnis* por mostrar una boda gay. También denunció la píldora Viagra y el color rojo de la bandera de la Comunidad de Madrid[80].

En 2009, la organización de Bernad denunció ante la Fiscalía a la presidenta del Consejo de la Juventud de Extremadura, Laura Garrido, por un presunto delito *"contra la integridad moral"* y *"corrupción de menores"* debido a la celebración de unos talleres para jóvenes[81] donde se abordaron conceptos como *"el uso de juguetes eróticos, la masturbación o el placer"*. En junio de 2012, Manos Limpias pidió por enésima vez la ilegalización de Bildu[82] al Fiscal y la Abogacía General del Estado aportando *"pruebas"* tan contundentes como

---

[78] *http://ow.ly/UOuFH.*

[79] *http://ow.ly/UXKzo.*

[80] *http://ow.ly/UXKKG.*

[81] *http://ow.ly/UXKQI.*

[82] *http://ow.ly/UXKZ7.*

que en el Ayuntamiento de San Sebastián, gobernado por ese partido, se habían negado a recibir a los Reyes Magos y a colocar pantallas gigantes para ver la Eurocopa. Por si no fuera suficiente, advirtió de que la bandera de España colocada en el consistorio estaba *"sucia"*.

A finales de 2013, Bernad afirmó en una entrevista con la revista *Atlántica XXI*[83] que no descartaba volver a presentarse a las elecciones aprovechando la notoriedad mediática de su *"sindicato de funcionarios"*. Ante la celebración de las Elecciones Europeas de 2014, hizo un amago fallido. Tras haber anunciado su *"aval y apoyo"* a una alianza electoral[84] entre los partidos de ultraderecha Plataforma por la Libertad (PxL) y Alternativa Española (AES) bajo la denominación Con las Manos Limpias, con fotografía de Bernad incluida en un cartel promocional[85], el *"sindicato"* aseguró en su web[86] a finales de febrero que esta formación no lo representaba. Según Miguel Bernad, *"hay una gran masa de ciudadanos y un nicho muy importante del electorado que apoyaría a Manos Limpias, llegado el caso"*.

En abril de 2016[87], el secretario de Manos Limpias fue detenido e ingresado en prisión junto al jefe de Ausbanc, Luis Pineda, en el marco de la operación Nelson. La investigación llevada a cabo por la UDEF destapó las actividades delictivas que venían desarrollando el seudosindicato y la falsa asociación de consumidores. Bernad quedó en libertad provisional ocho meses después, acusado de los delitos de extorsión, amenazas y organización criminal[88]. La causa suma cerca de una veintena de imputados[89], entre ellos la portavoz y directora de los servicios jurídicos de Manos Limpias,

---

[83] *http://ow.ly/UPCZy.*

[84] *http://ow.ly/UPD8B.*

[85] *http://ow.ly/UPDjw.*

[86] *http://ow.ly/UPDpK.*

[87] *https://FACUA.org/10252.*

[88] *https://FACUA.org/11007.*

[89] *https://FACUA.org/11406.*

Virginia López Negrete[90]. Luis Pineda se había aliado con Bernad para llevar a políticos y empresarios a los tribunales con el objetivo de sacarles dinero a cambio de retirar las denuncias o destruir su imagen como *vendettas* por no haber cedido a sus amenazas. El capo de Ausbanc está acusado de estafa, extorsión, amenazas, fraude en las subvenciones, administración desleal y organización criminal[91].

Yo fui una de las víctimas de sus campañas de difamación[92]. Bendito karma.

---

[90] *http://ow.ly/4i1330bEZck.*

[91] *https://FACUA.org/11403.*

[92] *https://FACUA.org/11370.*

CAPÍTULO 5: BARES PARA NO VOLVER

43 cosas que pueden pasarte en un restaurante para que decidas no pisarlo nunca más

Tengo mucho respeto por la gente que va a McDonald's y se pide una ensalada. Yo mismo voy habitualmente a un restaurante italiano de Sevilla, Montolivo, porque me encantan sus papas con chocos. De hecho, también respeto a los que van a McDonald's a comer hamburguesas. Hay quienes, cuando piensan en hamburguesas, creen que sólo existen dos opciones. Y las causas por las que unos optan por el Big Mac y otros por el Big King son de lo más variopinto. La mía creo que es por un problema psicológico que arrastro desde la infancia: suelo huir de McDonald's porque su mascota, Ronald McDonald, me recuerda al payaso de *It*[93]. Aunque hay más motivos.

Recuerdo que la noche que mi mujer y yo fuimos a ver *Extinction*[94] se nos hizo tarde y tuvimos que optar entre las dos alternativas de comida rápida que había en el centro comercial. Así que elegimos McDonald's, obligados por la eterna cola de Burger King. Como soy el tonto de las novedades, pedimos la hamburguesa que protagonizaba sus campañas publicitarias en esas fechas y que tenía una pinta maravillosa en el cartel que nos recibió a la entrada del

---

[93] *It* (EEUU, Canadá, 1990), telefilme dirigido por Tommy Lee Wallace y basado en la novela homónima de Stephen King publicada en 1986.

[94] *Extinction* (España, 2015), dirigida por Miguel Ángel Vivas.

establecimiento: The Ultimate CBO Sour Cream Onion by Peña. Comerme esa cosa se me hizo más largo que el nombre. Y Keka todavía no me lo ha perdonado.

Unos días después de mi desagradable experiencia con lo que McDonald's anunciaba como hamburguesa *gourmet*, descubrí que había más damnificados quejándose en las redes sociales. Por lo visto, para idear la receta la cadena estadounidense había tenido que contratar a un cocinero, Javier García Peña, que se había hecho famoso por ganar un concurso de la tele -no recuerdo si era *Masterchef*, *Top chef* o *Top dance*-. Así que como McDonald's no se atreve a abrir una cuenta de Twitter en España -créeme, *@mcdonalds_es* no más que un *fake*-, algunos usuarios de esta red social descontentos con la hamburguesa de nombre kilométrico optaron por dar las quejas directamente al tal Peña.

En su respuesta a uno de los consumidores que se quejaron, el chef cometió un error de Primero de Twitter. Hay una regla que dice que si has cobrado una pasta por ser la imagen de una multinacional, cuando alguien te critique porque se ha gastado su dinero en el producto que anuncias y no le ha gustado, como mínimo ten un poquito de jodido respeto. Y Peña pasó esa regla por alto. *"Eres muy pesado artista, no te gusta no la comas, vive y deja vivir"*. Ésta es la filosófica respuesta que dió a un tuitero por recriminarle que el parecido entre la hamburguesa que le dieron y la de los anuncios era el mismo que el de un huevo a una castaña. Respuesta tras la que bloqueó al usuario descontento. *"No es exactamente que no le guste. Es que no se parece demasiado a la hamburguesa de tu anuncio de McDonald's"*, le contesté yo. Acto seguido, el chef me bloqueó a mí también.

Seguí el consejo de Peña y no volví a comerme su hamburguesa. Pero como a mí también me encanta la cocina, le obsequié con una mis recetas. Utilicé cinco ingredientes: hice un montajito fotográfico con la hamburguesa del anuncio y la del mundo real junto al comentario del usuario, la respuesta del chef y la que le di yo, condimentándolo todo con un *hashtag*. Y lancé un tuit con la imagen y este texto: *"Si te quejas porque la hamburguesa no se parece a la de su anuncio de McDonalds, @JPenaTopChef te regala un #McBlock"*[95]. Gracias a

[95] *http://ow.ly/6Sy130gkaYa.*

la ayuda de los cerca de 1.500 usuarios que lo retuitearon, el mensaje fue visto por más de 150.000 personas y superó las 35.000 interacciones. Cuando a los consumidores nos toman el pelo, no sólo hay que reclamar y denunciar los abusos, sino hacer que la gente se entere de ellos. Y para eso las redes sociales pueden ser armas muy eficaces.

Se llame McDonald's o Casa Pepe -una de las cadenas con más establecimientos de la hostelería española-, los bares y restaurantes tienen que respetar nuestros derechos. Lamentablemente, la cantidad de abusos que muchos de ellos cometen es larga: desde productos que no tienen nada que ver con lo que publicitan hasta precios abusivos en platos que no aparecían en la carta, pasando por el cobro de suplementos tan disparatados como el uso de cubiertos, pedir hielo o que te sirvan la carne muy hecha... Ahí va una lista con cuarenta y tres cosas que pueden pasarte en un restaurante, algunas de las cuales pueden hacer que decidas no pisarlo nunca más.

1. Cobran la tapa de ensaladilla como si estuviera hecha con caviar de esturión beluga y la cerveza parece tener cebada cultivada en los jardines del Palacio de Versalles. Los precios son libres. Y tú también lo eres de no volver al local y de contar cómo se pasan, a tus amigos y en las redes sociales. Eso sí, en caso de que te quieran cobrar un pastizal por un producto del que habían ocultado el precio, puedes negarte. En cualquier caso, es necesario que la legislación del sector mejore para obligar a que el menú que se entrega en la mesa o la barra incluya los precios de todos los productos que sirven en el establecimiento. Con la normativa vigente en la actualidad, pueden omitir algunos si exhiben en un lugar visible una lista de precios completa. Si tampoco lo hacen, el incumplimiento de la ley es indiscutible.

2. No aparecen las bebidas en la carta. Y no se trata de que tengan una de vinos aparte. Hay locales donde informan de los precios de lo que se come pero no de lo que se bebe. A veces, es una trampa para cobrarte un disparate por una caña de cerveza o un refresco.

3. Cobran por el pan. Pueden hacerlo, pero sólo si está en la lista de precios. Suelen incluir en la cuenta una cantidad por cada persona que se sienta a la mesa, salvo que indiques que no lo quieres. Por cierto, si especifican que cobran por cada pieza, no descartes que el precio aumente si se acaba y pides más.

4. El aperitivo que no pediste te sale por un ojo de la cara. Salvo que indiques que no lo quieres, es perfectamente legal, siempre que aparezca en la lista de precios. Eso sí, mientras hay establecimientos donde puedes abrir boca con una riquísima y económica degustación de alguno de los platos que aparecen en la carta, en otros te cobran 3 euros por un triste puñado de patatas fritas de bolsa.

5. Los precios que aparecen en la cuenta son un 10% más caros que los de la carta porque había que añadirles el IVA. Está absolutamente prohibido. Y no vale eso de incluir una frase con la advertencia *"IVA no incluido"* para que se lo sumes tú a cada plato. Has venido a comer, no a hacer sudokus, que con un 10% es fácil, pero como vuelvan a subir el IVA... La ley establece que siempre hay que indicar el precio final completo, por lo que puedes plantear que no pagarás más del importe que habías leído junto a cada plato.

6. En mesa, los precios son más caros que en la barra. Pueden hacerlo, pero únicamente si en la carta desglosan todos los precios. Al igual que con el IVA, no es admisible legalmente limitarse a indicar a pie de página que habrá un porcentaje de incremento por el servicio en mesa.

7. Te cobran una cerveza de más. A veces es por error. Otras, porque se pasan de listos para ganar un dinero extra aprovechándose de que buena parte de los clientes no se para a revisar la cuenta.

8. Hay un suplemento si quieres la carne muy hecha. Se ve que hay que compensar de alguna forma el descomunal sobreesfuerzo que representa para el cocinero. ¿Aplicarán un descuento si la pides casi cruda? Obviamente, ni se te ocurra aceptar esa tomadura de pelo.

9. En algunos platos de la carta, en lugar de los precios aparecen las siglas *"SM"* o *"PSM"*. Ni los platos incluyen un libro de texto ni tienen nada que ver con el Partido Socialista de Madrid. Se refieren a que aplican *"precios según mercado"*. Y como imaginarás a estas alturas, no es legal. Puede ser razonable que cada varios días, o incluso a diario, cambien los precios de carnes, pescados y mariscos frescos en proporción a su oscilación en el mercado, pero eso no les exime de reimprimir la carta o colocar una simple pegatina para actualizar sus importes.

10. Aplican un suplemento por el hielo. Si pides un refresco, resulta tan abusivo como si te cobraran por el vaso. Y cuidado, no vaya a ser que tengan otra tarifa por cada cubito extra. Si se trata de un café, siempre tienen la opción

de incluir en la carta el *"café con hielo"* como un producto distinto. Es bastante cutre pero admisible legalmente.

11. El agua del grifo hay que pagarla. Pues sí, son unos roñosos pero no incumplen la ley… salvo que hayan *olvidado* incluirlo en la lista de precios o que en la comunidad autónoma donde esté el establecimiento haya una norma que obligue a servir agua del grifo gratis[96].

12. Pides una pastilla para el dolor de cabeza y te la incluyen en la cuenta. No sólo no pueden cobrártela, sino ni tan siquiera dártela. Sólo las farmacias y los centros sanitarios pueden suministrar medicamentos. Si debido a sus contraindicaciones te provoca un problema, el responsable del establecimiento puede meterse en un lío.

13. Pretenden que pagues por entrar en el servicio. Igual la tarifa es más cara si quieres usar jabón o papel higiénico. Tan legal como que tú les cobres por tirar de la cisterna.

14. Hay una carta paralela cuyos precios sólo están en la mente de los camareros. *"Además de lo que está en la carta tenemos…"*. En muchos casos, el complemento directo de esta frase es una eterna lista de platos por los que tienes que volver a preguntar una y otra vez: *"¿Qué es lo que dijo entre la urta a la roteña y el solomillo al whisky*?", *"El decimonoveno montadito, ¿era de melva con pimientos o con alioli*?". Si no aparecen ni en la carta que nos entregan en la mesa ni en una lista de precios perfectamente visible en el local, estás en tu derecho de negarte a pagar cantidades que consideres abusivas. Como mucho, puedes ofrecerte a abonar precios que se equiparen a los de otros platos que sí están por escrito. Y si no atienden a razones, tienen las de perder, no sólo porque no les pagues, sino por la multa que puede caerles. Haz una foto del listado de precios para aportarla como prueba si tienes que presentar una denuncia ante la autoridad autonómica de consumo.

15. Existe un *"menú del día"* del que nadie te informa. Una ley de 1965[97]

---

[96] *http://ow.ly/AAOk30gkbkl.*

[97] *http://ow.ly/YsWDb.*

obligaba a los restaurantes a ofrecerlo con primer plato, segundo, pan, vino (¡viva!) y postre. La norma está derogada, pero muchísimos locales tienen menú del día, en algunos casos porque creen que sigue siendo obligatorio -ya sólo lo es si la comunidad donde estén ubicados se lo impone en su normativa autonómica-. A veces lo esconden o le ponen un precio tan caro que sale más a cuenta elegir platos de la carta. Sus propietarios son tan listillos que creen que están saltándose una ley que ni siquiera existe. Y luego están los que incluyen en el menú platos que no darían de comer ni a sus mascotas.

16. No te permiten compartir el menú del día. Se ve que si comes de menú te están haciendo un favor, así que ni se te ocurra sacar la mano para coger una patata frita del plato de tu pareja, porque puede que haya cámaras grabándote. Pero no, obviamente no existe ninguna ley que diga que el menú es personal e intransferible, salvo en Asturias, que cuenta con un peculiar decreto que dice que los hosteleros pueden negarse a servir un número de menús inferior al de comensales.

17. Tu plato favorito de la carta está incluido en el menú del día, pero es distinto. Pongamos un ejemplo real: los Nachos San Fernando de Foster's Hollywood. El camarero te pregunta si lo quieres con un ingrediente que siempre lleva ese plato, en este caso el guacamole, así que le contestas que por supuesto que sí. Cuando llega la cuenta, te lo han cargado aparte como suplemento. La práctica es denunciable incluso si en el papelito del menú te informan de que cobran ese ingrediente como extra. Porque no es un extra, ya que forma parte del plato. En nuestro ejemplo, Foster's siempre puede empezar a cumplir la ley cutremente si rebautiza su plato en el menú como Nachos San Fernando Sin Guacamole.

18. Algunos precios se indican por gramos y no por unidad. Hay platos en los que puede ser razonable informar así, pero para no llevarte a error, la carta debería aclarar al menos el peso referente que suelen tener de media y el precio que les correspondería. Y si se trata de una pieza entera, por ejemplo un pescado, puedes solicitar que te la enseñen antes de cocinarla.

19. Cobran por el cubierto. Salvo que la idea sea que los paguen los clientes que quieran llevárselos a casa, es tan ilegal como que te cargasen una cantidad adicional por limpiar la mesa o poner el mantel. En resumen, no puede cobrarse nada que resulte necesario para la prestación del servicio. Y no, lo de

que podrías comer con las manos no cuela.

20. Pides kétchup para la hamburguesa y te lo cobran aparte. Es cutre, sí, pero si aparece la salsa en la lista de precios igual tienes que pagarlo, salvo que quieras entablar un combate dialéctico con el responsable del local sobre el hecho de que concebir una hamburguesa sin kétchup es un pecado tan grave como que te pongan la carne entre dos rebanadas de pan de molde.

21. Aplican un suplemento por poner mantel. Alucinante, sí. Un usuario denunció a través de Twitter cómo un restaurante había incluido en la factura 1,75 euros por cada comensal por el *"servicio de lavandería"* que había implicado colocar un mantel de tela -limpios, se entiende- en la mesa.

22. Un recargo por descorchar la botella de vino. Hay establecimientos que permiten traer el vino de casa y cobran una cantidad por lo que se conoce como descorche. Hasta ahí, todo correcto. Pero algún restaurante cobra ese concepto por beber la botella que ellos mismos han vendido, con la excusa de que se ha adquirido en una vinoteca anexa al local. Para que la práctica cumpliese con la normativa de defensa de los consumidores, sería tan simple como indicar en la lista de precios dos importes distintos para cada botella: uno si se compra para llevar a casa y otro si se pretende consumir en el local.

23. Descafeinar el café tiene un precio. Un bar de Valencia cobra un extra de 25 céntimos por pedir el café descafeinado. Con la ley en la mano, si el precio de un café con leche, un cortado o un manchado es distinto, tienen que desglosarlos en la lista de precios, y lo mismo si en cada modalidad utilizan descafeinado. No vale introducir suplementos, ni tan siquiera aunque se incluyan por escrito. Por cierto, los bares *de toda la vida* suelen cobrar lo mismo por el café, ya te lo sirvan en taza grande o pequeña, con mucha o poca cantidad y proporción de leche. No ocurre lo mismo en las cafeterías de grandes cadenas multinacionales, donde cada modalidad tiene un nombre y precio distinto. No me quiero ni imaginar lo que pasaría si en Málaga a alguien se le ocurriese poner un precio diferente a cada una de sus nueve variantes de café -solo, largo, semilargo, solo corto, mitad, entrecorto, corto, sombra y nube- y además también lo cambiase en funcion de que tuviese o no cafeína.

24. Cada sobre de azúcar se paga aparte. Quien hace eso, igual cobra más caro el sobrecito si lo pides de sacarina. Otra cutrez, que por supuesto para ser

legal debe aparecer en la lista de precios y afectar en todo caso a los extras de azúcar. Porque si lo que pides es un café, debe entenderse que el precio ya lo incluye, integrado con la leche, el vaso y el platito.

25. Comerte la pizza en casa sale más caro... por la caja. Si no te terminas la pizza y quieres llevártela a casa, hay restaurantes que te cobran un extra por darte una caja. Está feo, pero no tiene nada de ilegal, salvo que el recargo del cartón no aparezca en la lista de precios.

26. La cuenta incluye cosas raras. La inmensísima mayoría de ocasiones en que he tenido que advertir a un camarero de que había errores en la cuenta ha sido porque olvidaron incluir algún plato o bebida. Pero es cierto que a veces el error sale a favor del establecimiento, al incluir cosas de más. Muchas veces es porque han cargado a nuestra mesa algo que pidió la de al lado. Pero algunas -las menos, pero se producen- lo han hecho queriendo para ver si cuela.

También hay abusos que van más allá de los precios:

27. El camarero sufre un síndrome de sordera selectiva y no percibe el sonido que producen ciertas combinaciones de palabras como *"agua del grifo"* o *"cambiar los cubiertos"*.

28. Empiezan a tomarte nota de la comida con la mesa sucia. No falla: once de cada diez veces acabarán sirviéndote los platos sin haberla limpiado.

29. El plato de pescado tarda tanto que empiezas a sospechar que han enviado al cocinero a practicar *La pesca del salmón en Yemen*[98] con Ewan McGregor.

30. Eres el único sin atender en el local y el camarero sigue sin prestarte atención aunque te acerques a la barra. Necesita colocar antes todos esos platitos, cucharillas y azucarillos, ante el riesgo de que lleguen otros 300 clientes de golpe.

31. Desde que te sirven la bebida hasta que vuelven para tomar nota de

---

[98] *La pesca desalmón en Yemen* (*Salmon fishing in the Yemen*, Reino Unido, 2011) es una película dirigida por Lasse Hallström y protagonizada por Emily Blunt, Ewan McGregor y Kristin Scott Thomas. Está basada en la novela homónima de Paul Torday publicada en 2007.

la comida te ha dado tiempo a ver en el móvil la última temporada de *Juego de tronos*[99]. Cada vez que aparece el camarero, se dedica a mirar al horizonte en lugar de a las mesas. Y cuando por fin se da cuenta de que estás levantando la mano, se da la vuelta. Posiblemente pensará que estás llamando un taxi. Lo peor es cuando acaban sirviendo los platos a un ritmo distinto para cada comensal y a tu pareja le ponen el postre mientras a ti todavía no te han servido el primer plato. Y tu comida llega por fin… fría. La solución no siempre es que se lleven el plato para volver a calentarlo. Si habías pedido la carne poco hecha, puede regresar más dura que la suela de un zapato.

32. El plato que te ponen no se parece en nada al de la foto. Y es que las imágenes de la comida que anuncian los restaurantes son como la foto de perfil que algunos amigos cuelgan en las redes sociales (la tuya no, por supuesto). Tienen tantos filtros y retoques que cualquiera diría que las hamburguesas de McDonald's llevan demasiada carne.

33. Cuando traen la cuenta te dicen que no pueden cobrar con tarjeta porque la máquina se les averió ayer. Es algo que debieron indicar con un cartel, justo donde dicen que admiten el pago con tarjeta, y que el camarero tendría que haberte informado al llegar. Si no llevas suficiente dinero en efectivo, igual tu casa está más cerca que un cajero donde no te cobren comisión. Puedes pedir la cuenta del restaurante para hacerles el ingreso. Aunque igual tienen la desfachatez de insistirte en que salgas a la calle a buscar el dinero… y que les dejes a tu primogénito como señal.

34. El camarero regresa para que le aclares si habías pedido la carne muy hecha, poco hecha o al punto. Después vuelve para que le confirmes que era solomillo y no entrecot. Y al rato, te pregunta si lo quieres acompañado de alguna salsa –si quieres la mejor, pídele cualquier cosa de Celia Cruz–. No es que haya tomado mal la nota, lo que pasa es que la cocina va con retraso e intenta que no te des cuenta.

---

[99] *Juego de tronos* (*Game of thrones*) es una serie de la cadena estadounidense HBO basada en la saga literaria de George R. R. Martin *Canción de hielo y fuego*. Como si no lo supieras…

35. El aceite de oliva que sirven para acompañar las tostadas sólo fue virgen extra el día que compraron las botellitas que rellenan cada semana. Desde marzo de 2014, un real decreto[100] prohíbe en España utilizar aceiteras rellenables en establecimientos de hostelería. Los envases tienen que estar provistos de un sistema de apertura que pierda su integridad tras su primer uso y disponer de un mecanismo de protección que impida su rellenado, pero hay quien usa sus trucos para saltarse la norma.

36. El "*exquisito aceite de oliva en el que freímos el pescado*" sabe a girasoles. Hay veces que con el objetivo de reducir costes, lo que se reduce es la clientela, sobre todo cuando nos cuentan un cuento.

37. Que te ofrezcan lenguado y te pongan acedías[101], que en el mercado cuestan la mitad. Son dos pescados que se prestan a confusión y en muchos establecimientos sirven el segundo haciéndolo pasar por el primero. Lo mismo ocurre cuando ofertan calamar y es pota[102], o carne de buey que en realidad es de vaca. Hay una larga lista de *platos trampa*[103], que llega al sumun cuando pides liebre y te ponen carne de gato. Es broma. No, no es broma.

38. Lo que sirven no se lo comerían ni los zombis de *Guerra mundial Z*[104]. Hay locales donde la calidad brilla por su ausencia e incluso no tienen escrúpulos para servir alimentos en mal estado, algo que no resolverían ni aunque Alberto Chicote se fuese a vivir con el dueño. Si el plato está incomible o no tiene nada que ver con lo que has pedido, puedes negarte a pagarlo. Y si sufres una intoxicación alimentaria, no dejes de reclamar una indemnización por daños y perjuicios.

39. Hace un calor infernal. Bares y restaurantes –al igual que los edificios

---

[100] *http://ow.ly/YvW6h.*

[101] *http://ow.ly/YvYwK.*

[102] *http://ow.ly/YvY9a.*

[103] *http://ow.ly/YvZJi.*¡

[104] *Guerra mundial Z* (*World War Z*, EEUU, 2013), dirigida por Marc Forster y basada en la novela homónima de Max Brooks publicada en 2006.

y locales administrativos, comerciales, culturales, de ocio y las estaciones de transporte- están obligados a contar con equipos de climatización en su interior. Y a tenerlos en marcha cuando hace falta, claro.

40. Aparece un pingüino en tu mesa. Si se han pasado con la temperatura del aire acondicionado, raro sería que se negasen a subirla. Es más, los establecimientos no sólo están obligados a ponerlo cuando hace calor y a encender la calefacción cuando hace frío. En el primer caso, la normativa establece que la temperatura no puede ser interior a 26º C y en el segundo, no superior a 21º. Límites que además de evitar que te mueras de frío o te ases, pretenden garantizar el ahorro energético. Eso sí, no tienen en cuenta que en ciudades como Sevilla, en verano se sufre lo más grande almorzando a 26º cuando en la calle estamos a 45º.

41. El *"yogur de la casa al estilo francés"* ha salido de la fábrica de Danone. En algunos restaurantes, los *"postres de la casa"* son industriales. Si no se elaboran en su propia cocina, sino que los suministran determinados proveedores, podrían anunciarse en todo caso como *"caseros"* o *"artesanos"* -si de verdad lo son-. Pero cuando lo que te sirven es un Danone o similar, la cosa es de juzgado de guardia.

42. Las *"croquetas caseras"* saben a bolsa de congelados. A veces, cuando adviertes de que te has dado cuenta, el encargado todavía tiene la cara de decirte: "¡y yo que sé, en la bolsa pone que son caseras!".

43. Entras en el baño y compruebas que el diseñador del local ha olvidado colocar la tapa al váter. Se trata de una técnica centenaria, inventada en las cantinas del Salvaje Oeste americano, que tiene por objeto evitar que los clientes hagan aguas mayores. Algunos hosteleros la sustituyen eliminando el papel higiénico, el jabón... e incluso el propio váter.

CAPÍTULO 6: AEROTIMOS

Despega como puedas: 26 maldades de las que puedes ser víctima al comprar un billete de avión

El aéreo es otro de tantos sectores en el que las empresas se saltan a la torera la legislación a sabiendas de que los gobiernos las controlan poco, las sancionan en escasas ocasiones y las cuantías de esas siempre secretísimas multas son de vergüenza ajena. Algunas aerolíneas se permiten incluso llegar al chantaje, advirtiendo a las administraciones de que si toman medidas ante sus irregularidades, dejarán de operar en los aeropuertos donde las cometen. Mientras, los medios de comunicación nos muestran una y otra vez imágenes de pasajeros durmiendo en los aeropuertos, maltratados por compañías que eluden sus obligaciones con ellos tras cancelar o retrasar injustificadamente sus vuelos a sabiendas de que sólo un reducido porcentaje conoce sus derechos y va a batallarlos hasta lograr que los indemnicen.

Hoy por hoy, la denominación *low cost* sólo responde al bajo coste que tiene para las multinacionales de la aviación civil forrarse a costa de engañarnos con precios que se inflan mientras realizamos la compra, cargarnos suplementos hasta por utilizar una tarjeta para abonar el billete por internet -como si permitieran otra forma de pago- o eludir las compensaciones económicas y la asistencia a los pasajeros que marca la ley cuando cancelan o retrasan sus vuelos.

Aquí tienes una lista con veintiséis maldades, todas reclamables, de las que puedes ser víctima al comprar un billete de avión:

1. Que anuncien vuelos a precios tirados por los suelos y por mucho que

busques en la web de la aerolínea no seas capaz de encontrarlos.

2. Que compares entre distintas ofertas y, cuando vuelvas a la página donde encontraste la mejor, el precio haya subido. Puede que durante ese tiempo la compañía vendiese varios billetes y haya decidido aplicar un incremento. Aunque no descartes que durante tu primera visita, la web se quedase con tu IP y al comprobar que sigues interesado, te muestra un precio más alto en la confianza de que, por miedo a una nueva subida, hagas la compra ya. Puedes verificar si han utilizado esta técnica reiniciando el router (si tu conexión no tiene IP fija) o desactivando y volviendo a activar la conexión a datos móviles de tu smartphone.

3. Que te cobren un suplemento por pagar. Por pagar con tarjeta, claro, la única vía que puedes utilizar si realizas la compra *online*. Todavía hay compañías que aplican este recargo, y eso que la ley dice muy clarito que está prohibido hacerlo.

4. Que te cuelen un seguro porque pensaste que si no lo contratabas viajarías sin ninguno. El precio del billete ya lleva incluido por ley el seguro obligatorio de viajeros. Y la legislación europea prohíbe que en las contrataciones por internet aparezcan preseleccionados servicios adicionales. Aunque alguna aerolínea ha utilizado ganchos engañosos como *"le recomendamos firmemente que no viaje sin seguro"* para que los usuarios piquen.

5. Que te carguen un plus por elegir asiento… y te obliguen a elegir asiento.

6. Que no te confirmen la compra del billete tras realizar el pago y para averiguar qué ha pasado te veas obligado a llamar a una carísima línea 902 o, en el peor de los casos, a un fraudulento 807.

7. Que tras pagar el billete descubras un error en los datos personales que introdujiste, como colocar tu primer apellido en la casilla que corresponde al nombre, y te exijan pagar una *multa* a cambio de corregirlos. Y si no, no te dejan volar.

8. Que la compañía no te permita corregir ese error en tus datos personales, dándote sólo la opción a comprar un nuevo billete.

9. Que contrates un vuelo para mañana y cuando llegues al aeropuerto el personal de la aerolínea te diga que sólo pueden imprimir tarjetas de em-

barque para vuelos contratados con más de 24 horas de antelación.

10. Que pagues un asiento en clase preferente o *business* y te ubiquen en turista o económica. Tienen que reembolsarte un porcentaje del precio del billete:

- el 30% si el vuelo no supera los 1.500 kilómetros.

- el 50% para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros, excepto los vuelos entre el territorio europeo de los Estados miembros y los territorios franceses de ultramar, y para todos los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros.

- el 75% en el resto de vuelos.

11. Que compres billetes con escala a través de un buscador y cuando revises el plan de vuelo te des cuenta de que el tiempo entre el aterrizaje de primero y el cierre del embarque del segundo es tan reducido que sólo *Flash*[105] podría conseguirlo. Reclamas un cambio o la devolución del dinero y la empresa te dice que no puedes hacerlo o que tienes que pagarle una penalización.

12. Que te denieguen el embarque porque no llevas encima el DNI. El Plan Nacional de Seguridad Aérea reconoce como documentación válida los documentos de identidad expedidos en cualquier país de la Unión Europea, el pasaporte, el carné de conducir español y el permiso de residencia en España o alguno de los Estados firmantes del tratado Schengen.

13. Que no dejen volar a tus hijos porque no indicaste que son menores al rellenar sus datos. Hay aerolíneas cuyas webs incluyen un menú desplegable para indicar el número de pasajeros y si son adultos, niños o adolescentes. El problema es que si sólo vas a comprar un billete, puede que no pulses en el desplegable y te quedes con la opción *"1 pasajero"*, con lo que no te darás

---

[105] Flash es un personaje de DC Comics que tiene el poder de la super velocidad creado en 1940 por Gardner Fox y Harry Lampert. Cuenta con dos series de televisión estadounidenses, estrenadas en 1990 y 2014 y protagonizadas por John Wesley Shipp y Grant Gustin, respectivamente. También es uno de los protagonistas de la producción cinematográfica *La Liga de la Justicia* (*Justice League*, EEUU, 2017), dirigida por Zack Snyder, donde el personaje es intepretado por Ezra Miller.

cuenta de que la compañía se refiere a *"1 pasajero adulto"*.

14. Que no permitan a tus niños subir al avión en un vuelo con origen y destino en España porque no les sacaste el carné de identidad. La normativa establece que *"los pasajeros españoles menores de 14 años, en vuelos nacionales, están exentos de llevar documentación, siendo en todo caso responsable de los mismos la persona con la que realiza el viaje"*.

15. Que te busques otro medio de transporte para llegar a tu destino tras perder el vuelo de ida y a la vuelta la compañía te niegue el embarque porque ha decidido que tampoco pensabas coger el de regreso.

16. Que cancelen tu vuelo o te digan que tienes que esperar al siguiente porque hay *overbooking* -han vendido más billetes que asientos y se ha presentado todo el mundo-. Tienes derecho a recibir una compensación económica de entre 250 y 600 euros, según el tipo de vuelo, además de la cobertura por parte de la aerolínea de los gastos que le provoque la espera (comida, bebida, taxis, alojamiento...). Así que si tienes que hacer noche, nada de pasártela dando paseos por *La Terminal*[106] como si fueras Tom Hanks. También puedes exigir una indemnización por daños y perjuicios si el retraso te supone una pérdida económica que puedes acreditar o un daño moral. Y si la reubicación en otro vuelo tarda tanto que el motivo de tu viaje pierde sentido, puedes optar por no volar y pedir la devolución del importe del billete, además de que te devuelvan a tu punto de origen si se trataba de un vuelo de conexión.

Las compensaciones económicas directas son éstas:

- 250 euros para vuelos de hasta 1.500 kilómetros.

- 400 euros para los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros y para todos los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros. Si tienes que conectar varios vuelos, el kilometraje a tener en cuenta es la suma de ellos.

- 600 euros para el resto de vuelos.

En estos tres supuestos, las cuantías de las compensaciones se reducen

---

[106] *La Terminal* (*The Terminal*, EEUU, 2004), dirigida por Steven Spielberg.

a la mitad si tras denegarte el embarque o cancelarse tu vuelo, te reubican en otro y el retraso en llegar a tu destino es inferior a 2, 3 ó 4 horas, respectivamente. Si no está cancelado, sino que sale con retraso -la única diferencia es que en el segundo caso mantiene el mismo código de vuelo-, tendrás que llegar al menos tres horas tarde para que tengas derecho a la compensación. Sí, la ley es así de absurda.

Tienes derecho a las compensaciones directas, eso sí, siempre que el problema no sea debido a una causa de fuerza mayor ajena a la compañía (un terremoto, la erupción de un volcán, una batalla entre *kaijus* y robots gigantes a lo *Pacific Rim*[107]...) o una huelga.

17. Que el vuelo se retrase. Si llegas a tu destino al menos tres horas tarde se considera gran retraso y puedes reclamar la misma compensación económica que cuando sufres una cancelación u *overbooking*. Así lo establece la juriprudencia comunitaria a través de una sentencia de 2009 del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, que corrigió parcialmente las carencias de la legislación[108] al regular los derechos de las víctimas de retrasos. La compañía también debe hacerse cargo de pagarte la comida a partir de un determinado número de horas de espera en función del tipo de vuelo y, si es necesario, el alojamiento. También puedes reclamar indemnizaciones por daños y perjuicios, además de renunciar al viaje y reclamar tu dinero si ya no tiene sentido.

Las horas de retraso en la salida del vuelo que te dan derecho a que la aerolínea te pague la comida son:

- Al menos dos horas en los vuelos de hasta 1.500 kilómetros.
- Al menos tres horas en los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros y el resto de vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros.
- Al menos cuatro horas en el resto de vuelos.

18. Que pagues un extra por tener pase de embarque prioritario y luego el personal de tierra pase de ti y te diga que entres en el avión al mismo tiempo

---

[107] *Pacific Rim* (EEUU, 2013), dirigida por Guillermo del Toro.

[108] *http://ow.ly/97RY302PDI3.*

que el resto porque están muy liados como para montar dos turnos.

19. Que la comida y bebida que te suministra la aerolínea mientras esperas a tu vuelo retrasado se reduzca a un cutre-sándwich y una botellita de agua. Obviamente no van a servirte langosta y champán -salvo que seas el presidente de la compañía-, pero tampoco se trata de que te tomen el pelo. Así que págate una comida que consideres razonable y reclama su importe después.

20. Que la aerolínea te notifique que ha decidido modificar el día o la hora de tu vuelo varios días antes de la fecha prevista. La legislación europea sólo le permite hacerlo si te comunica el horario alternativo:

- con una antelación de al menos dos semanas.

- con una antelación de entre siete y trece días si te ponen un transporte alternativo que salga no más de dos horas antes de la prevista y llegues a tu destino final con menos de cuatro horas de retraso.

- con una antelación de menos de siete días si te ponen otro vuelo que salga no más de una hora antes de la prevista y llegues a tu destino final con menos de dos horas de retraso.

Si se cumplen estos requisitos, no tienes derecho a la compensación económica directa -recuerda, entre 250 y 600 euros- pero sí a que te indemnicen por los perjuicios que pueda suponerte el cambio, como comida, hotel, el sobrecoste que te represente cambiar el billete de otro vuelo con el que tuvieras previsto conectar…

21. Que la compañía aérea adelante la hora -o incluso el día- de tu vuelo y *olvide* notificártelo. Tienes los mismos derechos que cuando se produce una cancelación: compensación económica, daños y perjuicios por los gastos adicionales que te provoque y, por supuesto, que te reubique en otro vuelo lo antes posible.

22. Que como consecuencia del *overbooking*, retraso o cancelación pierdas una conexión con otro avión, autobús, tren, barco… La aerolínea responsable debe asumir tus gastos y alojamiento mientras esperas y pagarte el nuevo billete. Si no lo hace, tendrás que pagarlo todo por tu cuenta y reclamarlo después.

23. Que pidas comida en el avión y te provoque una intoxicación ali-

mentaria, el aire acondicionado no funcione, sufras una caída porque un pasajero se dejó el equipaje tirado en el suelo... Los problemas de importancia que sufras dentro de la aeronave pueden ser objeto de reclamaciones para exigir una indemnización por daños y perjuicios, que pueden representar desde la devolución de una parte del importe del billete hasta cantidades de miles de euros.

24. Que tus maletas aparezcan rotas. Reclama en ese mismo instante, antes de salir del aeropuerto. La compañía tiene que pagarte su reparación o unas nuevas.

25. Que tu equipaje desaparezca. No dejes de poner la reclamación en ese momento y si no hay personal de la compañía ni de la autoridad de navegación aérea, pide a la policía o guardia civil que levante atestado del incidente, para que luego no inventen que te las llevaste. Mientras esperas, si no estás en tu ciudad de residencia, puede que tengas que comprar ropa y otros bienes de primera necesidad, cuyo importe tendrá que desembolsar la aerolínea. Si pasan veintiún días y las maletas no han aparecido, la aerolínea tendrá que abonarte 500 derechos especiales de giro (DEG) si se trataba de un vuelo con origen y destino en España y 1.131 si era internacional. Los DEG son una moneda del Fondo Monetario Internacional (FMI) que actualmente equivale a...[109]

26. Que el avión aterrice en un aeropuerto distinto del que aparece en el billete. La compañía debe llevarte al destino original y si llegas con al menos tres horas de retraso, abonarte la compensación de entre 250 y 600 euros que corresponde en caso de cancelación o gran retraso, salvo que el motivo del cambio estuviese justificando en una causa de fuerza mayor.

---

[109] *http://ow.ly/wKbT302PDPB.*

CAPÍTULO 7: TIMOREBAJAS

15 maneras de tomarnos el pelo en las rebajas

"Los precios que más bajan". Así comenzó a publicitar El Corte Inglés sus rebajas en el verano de 1997, como si su departamento de *marketing* hubiese contratado al Doctor Strange y la Bruja Escarlata[110] para que usasen sus poderes a jornada completa a fin de ver el futuro y comprobar los descuentos que aplicarían decenas de miles de comercios de todo el país. Pero no, los anuncios no estaban basados en datos contrastados, sino en una ocurrencia de sus creativos. FACUA advirtió a la empresa de que estaba incurriendo en publicidad engañosa y el eslogan fue retirado[111]. Nunca más lo usaron. Pero pocos años después comenzaron la moda de anunciar rebajas del 50, el 60 o el 70%, eso sí, con un microscópico *"hasta"* delante para que absolutamente todo el mundo tuviera totalmente claro que sólo se referían a una pequeña parte de sus descuentos.

Aquí tienes quince tomaduras de pelo que puedes sufrir en un comercio durante las rebajas.

---

[110] Personajes de Marvel Comics. El Doctor Extraño (Doctor Strange) fue creado en 1963 por Stan Lee y Steve Ditko. Su adaptación cinematográfica (EEUU, 2016), dirigida por Scott Derrickson, está protagonizada por Benedict Cumberbatch. La Bruja Escarlata fue creada por Stan Lee y Jack Kirby en 1964. Apareció en el cine por primera vez, interpretada por Elizabeth Olsen, en *Vengadores: La era de Ultron* (*Avengers: Age of Ultron*, EEUU, 2015), dirigida por Joss Whedon.

[111] *https://FACUA.org/1000.*

1. Los carteles que anuncian rebajas ocupan más espacio en la tienda que los productos que están rebajados. La ley plantea como requisito que al menos la mitad de los artículos tengan descuentos para poder publicitar que una tienda está de rebajas.

2. Cuando te dispones a instalar en casa el reproductor de Blu-ray que has comprado, te das cuenta de que tiene dentro un disco con el *Daredevil*[112] de Ben Affleck. Te han vendido un producto usado que había devuelto el anterior comprador -con muy buen gusto, por cierto-.

3. La ropa con los supuestos descuentos no se vendía en el establecimiento antes de las rebajas. Muchas cadenas fabrican o compran productos para comercializarlos exclusivamente durante esta temporada de descuentos. Obviamente, su precio no está rebajado, aunque se lo inventen en las etiquetas. Y como son pocas las inspecciones que se realizan antes de que comiencen las rebajas para verificar después que los productos tienen los descuentos que anuncian, esas empresas se saltan la ley con total impunidad.

4. Para encontrar los productos rebajados hay que pedir un mapa a la entrada del comercio. Muchos establecimientos estiran el periodo de rebajas hasta dos meses aunque les queden muy pocos artículos con descuentos, a sabiendas de que las autoridades sólo realizan -unas poquitas- inspecciones en los primeros días y que en cualquier caso, si les pillan, la multa se paga con la venta de cuatro trapos. Y es que suele ser más fácil encontrar al amor de tu vida en una tienda que una buena oferta de rebajas en agosto. Y bórrate ese gesto de incredulidad, que algunos de los mejores romances de la historia del cine han surgido en tiendas: John Cusack y Kate Beckinsale en *Serendipity*[113], Hugh Grant y Julia Roberts en *Notting Hill*[114], Cate Blanchett y Rooney Mara en *Carol*[115]...

---

[112] *Daredevil* (EEUU, 2003), dirigida por Mark Steven Johnson.

[113] *Serendipity* (EEUU, 2001), dirigida por Peter Chelsom.

[114] *Notting Hill* (Reino Unido, 1999), dirigida por Roger Michell.

[115] *Carol* (EEUU, 2015), dirigida por Todd Haynes.

5. A la camisa que compraste le faltan dos botones, pero en la tienda te dicen que no admiten devoluciones en rebajas. Cuando un producto está defectuoso -y no se vende como saldo informando de la tara-, el consumidor siempre tiene derecho a que se lo reparen o sustituyan por otro igual; si no queda ninguno, deben devolverte tu dinero.

6. En el establecimiento te advierten de que el plazo de garantía para el electrodoméstico que vas a comprar rebajado es de un año y no dos. Pues no, esa es la garantía de los productos de segunda mano.

7. No puedes pagar con tarjeta los productos rebajados. Si a la entrada del comercio hay un cartel con los logotipos de VISA, Mastercard, American Express... te están indicando que aceptan el pago con dinero de plástico, por lo que no pueden discriminar entre el tipo de producto para el que te permitan usarlo o no. Como mucho, podrían indicar que sólo admiten tarjeta para el pago de cantidades a partir de un determinado número de euros, algo que justifican en que el banco les carga una comisión fija muy elevada por cada transacción y cuando se trata de poco dinero, les reduce excesivamente el margen de beneficio.

8. Las rebajas del 70% se limitan a cinco o seis productos de toda la tienda. La excusa es que utilizan una diminuta palabra *hasta* junto al reclamo. Publicidad engañosa, pero parece que las autoridades de consumo están ciegas -o ven ese hasta mejor que cualquier otro ser humano-.

9. Las rebajas del 70% no existen. La excusa esta vez es que tuvieron algún artículo con ese descuento cuando comenzaron y ahora es un trabajazo quitar esa lona publicitaria gigante de la fachada del comercio y cancelar todos los anuncios en vallas, prensa, radio y televisión por un detallito sin importancia.

10. Despegas la etiqueta con el precio rebajado y ves que es lo mismo que costaba antes de las rebajas. Inventarse o hinchar los descuentos también es un timo frecuente. Ocho de cada diez consumidores[116] asegura haber

---

[116] *http://ow.ly/fC9k302WQzy*.

detectado esa trampa en algunos comercios la última vez que fue de rebajas.

11. Ese pantalón que antes costaba 49,99 euros ahora se vende por *sólo* 49,95. La ley no impone el porcentaje de descuento mínimo que debe tener un producto para anunciarse como rebajado, aunque cuando las empresas incurren en tomaduras de pelo como ésa, se exponen a que los consumidores las difundamos en las redes sociales para ponerlas en evidencia.

12. Cuando llegas a casa compruebas que esa camisa hawaiana[117] no te queda tan bien como a Tom Selleck en *Magnum*[118]. ¿Que no sabes quién es Tom Selleck? ¿Te acuerdas de Richard, el novio oftalmólogo de Mónica (Courteney Cox) en *Friends*[119]? Bueno, a lo que iba. Vuelves a la tienda y te dicen que sólo admiten devoluciones para productos no rebajados. Si no hay ningún cartel bien visible en el que hagan esa advertencia, tienen que seguir la misma política comercial que durante el resto del año, así que reclama.

13. Los productos no rebajados se colocan junto a los que sí lo están. Es un truco para trasladarnos la sensación de que la zona de rebajas del establecimiento es mayor y, de paso, que algunos piquen creyendo que los precios que marcan todas las etiquetas tienen ya un porcentaje de descuento.

14. El abrigo que quieres comprar sube de precio justo una semana antes de que comiencen las rebajas.

15. Te dicen que si quieres descambiar un producto rebajado porque tiene un defecto, tienes que conformarte con un vale de compra. Para nada. Si no tienen otro igual, están obligados a darte tu dinero, lo vendan en rebajas, la semana fantástica, los ocho días de oro o la quincena supercuqui.

---

[117] *http://ow.ly/90Jn302UIoN.*

[118] *Magnum* (*Magnum, P.I.*), serie de televisión emitida por la cadena estadounidense CBS entre 1980 y 1988.

[119] *La mejor serie de televisión de todos los tiempos.*

CAPÍTULO 8: AVERÍAS PROBLEMÁTICAS

29 excusas que puedes encontrarte cuando llevas a reparar un cacharrito averiado

En contra de lo que muchos creen, si tras comprar un producto nos arrepentimos, la ley sólo nos da derecho a devolverlo -en catorce días- si lo hemos adquirido por teléfono o internet[120]. Así que la posibilidad de realizar esas devoluciones -por el dinero, otro producto o un vale- dependen de la política comercial de los establecimientos, que es bueno conocer antes de decidir si hacemos o no la compra. Las tiendas -las que no son *online*- sólo están obligadas a cumplir el plazo de dos años de garantía que tienen los productos -uno si se trata de artículos usados- gestionando su reparación, que no debe suponernos ningún coste durante ese periodo[121].

Eso sí, hay casos en los que en lugar de reparar, podemos exigir que nos cambien el cacharrito por otro. Es lo que debemos exigir si ya ha pasado por el taller y no consiguen resolver el problema. Y si no tienen otro igual o se trata de un defecto generalizado, podemos reclamar nuestro dinero.

---

[120] Artículo 71 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. *http://ow.ly/YBzR303aHq6.*

[121] El régimen jurídico de la reparación o sustitución de un producto en garantía está regulado en el artículo 120 del citado Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

La ley plantea que el consumidor puede elegir entre la reparación, sustitución o devolución del dinero cuando un producto tiene un defecto de fabricación salvo que su opción resulte *"objetivamente imposible o desproporcionada"*. El problema reside en interpretar en qué casos lo que proponemos resulta imposible o desproporcionado. La ambigüedad de la ley hace que cada conflicto pueda prestarse a múltiples interpretaciones.

Está claro que *"imposible"* es intentar reparar algo que no tiene arreglo, con lo que al establecimiento donde los compramos no le queda otra que entregarnos uno nuevo y no insistir en mandarlo al taller una y otra vez. Y si ya no existe en el mercado, podemos reclamar que nos devuelvan el dinero o que nos den otro que reúna las mismas características.

Y evidentemente resulta *"desproporcionada"* la opción de exigir que nos devuelvan el dinero cuando se produce una pequeña avería en un producto que compramos hace meses sin dejar que pase una sola vez por el servicio de reparaciones.

Eso sí, la ley también plantea que las actuaciones para resolver un problema durante la garantía deben realizarse *"sin inconvenientes mayores para el consumidor"*. Ahí, una vez más, todo se presta a interpretación. Pero debemos batallar por que la reparación de un producto no nos represente semanas de espera, y menos si se trata de un aparato que utilizamos habitualmente, como el móvil, el coche o, si te llamas Kiko Rivera, tu máquina especial para que parezca que sabes cantar.

Aquí van veintinueve excusas que puedes encontrarte cuando llevas a reparar un cacharrito averiado:

Cuando está en garantía...

1. *"Esto va a tardar"*. Es la respuesta que te encuentras en ocasiones cuando llevas a reparar un producto en garantía. Supongo que esperan que les digas que no pasa nada, que tampoco quieres molestar, que si eso tiras a la basura el chisme y les compras otro nuevo. Pero quizás sea mejor que les plantees que si no quieren contratar el personal suficiente para reparar los productos que venden, vas a reclamar tu dinero o un artículo nuevo. La ley establece que

las reparaciones deben realizarse en un *"plazo razonable"* y *"sin inconvenientes mayores para el consumidor"*; dos expresiones lamentablemente ambiguas, pero que en cualquier caso debes argumentar cuando exijas tus derechos.

2. *"Esto lo has escacharrado tú"*. Obviamente, si el responsable de la avería es el consumidor, la reparación no está cubierta por la garantía, pero hay muchos casos en los que nos acusan de haber provocado el problema cuando somos inocentes. Según la ley, durante los seis primeros meses de la garantía tendría que ser el vendedor el que aportase pruebas objetivas de que el cliente es el responsable de la avería. El problema llega después: a partir del séptimo mes podrían exigirnos que demostremos que no tenemos la culpa. Y si eso ocurre, podríamos vernos obligados a acudir a un taller cualificado que nos certifique que no ha habido una incorrecta manipulación por nuestra parte. Por supuesto, si tenemos razón, debemos reclamar al vendedor que asuma el coste de ese taller.

3. Ya han pasado quince días desde que lo compraste y en la tienda no se hacen responsables y tienes que enviarlo al fabricante. ¡Meeeeeec! La ley dice que es el vendedor quien debe hacerse cargo de la garantía.

4. Te dicen que esa marca sólo ofrece un año de garantía y no dos. Es el cuento que durante muchos años usó Apple para convencer a sus compradores de que contratasen un seguro de ampliacion de garantía. Las multas que aplicaron a Apple en España resultan de vergüenza ajena, como casi todas las que imponen las autoridades de consumo cuando constatan la existencia fraudes masivos: Madrid la sancionó[122] con 47.000 euros y Cataluña con 50.000.

5. Para que la empresa decida si el producto está realmente averiado, tienes que llamar a un 902 y pasar por un menú de opciones. Muchos problemillas en productos electrónicos se resuelven pulsando unos cuantos botones, algo que te puede indicar telefónicamente un técnico de atención al cliente, pero eso no justifica que te impongan un carísimo teléfono. Uno de los motivos por los

[122] *https://FACUA.org/7750.*

que muchas compañían usan líneas 902 y no teléfonos con prefijo geográfico o numeración móvil es que en el primer caso pueden ganar dinero -ilegalmente eso sí- con cada llamada recibida.

6. El teléfono al que tienes que llamar para que te gestionen la reparación comienza por 807. Es una línea de tarificación adicional, con la que la empresa se forra a costa de las averías de sus productos. Un fraude en toda regla.

7. Te dicen que para atender las averías debes marcar un teléfono de catorce cifras. Te atiende un señor con acento de Europa del Este al que no le entiendes muy bien el nombre del país desde el que te atiende. Sokovia[123], parece decir, así que seguramente habrán subcontratado las reparaciones con empleados de Hydra. La cuestión es que la ley deja muy claro que es el establecimiento el que tiene que hacerse cargo de todos los trámites de las reparaciones, por lo que tú no tienes que complicarte en contactar con ningún otro sitio.

8. La tienda cerró. En ese caso, tienes que enviar el producto al fabricante, que debe hacerse cargo de los gastos de envío si no tiene servicio de asistencia técnica donde vives.

9. El fabricante cerró. Si el producto está en garantía y te ponen esa excusa, la tienda tiene tres opciones: mandarlo a reparar a un servicio de asistencia técnica cualificado, cambiarte el producto por otro nuevo o devolverte tu dinero.

10. No te han cambiado tu disco duro nuevo por uno usado, lo que pasa es que en el servicio de asistencia técnica hay mucho polvo. Claro que sí, de hecho tiene dentro los datos personales de los empleados de toda la tienda para que los llames si tienes alguna duda sobre cómo funciona.

11. No han logrado resolver la avería de tu móvil tras llevarlo a reparar quince veces pero te aseguran que a la decimosexta va la vencida. No debiste esperar tanto para exigir que te den otro nuevo. O tu dinero.

---

[123] *S*okovia es un país ficticio del Universo Marvel donde tiene establecida una base de operaciones la organización terrorista Hydra. En él transcurre buena parte de la trama de *Vengadores: La era de Ultron* (*Avengers: Age of Ultron*, EEUU, 2015), dirigida por Joss Whedon.

12. Sales de la tienda con el producto *reparado* y compruebas que la avería persiste, pero te dicen que ya no pueden volver a meterle mano gratis porque mientras estaba en el taller terminaron los dos años de garantía. El plazo se congela para esa avería en el momento en que lo entregas a la tienda para su reparación. Así que hay prórroga. No te dejes meter el gol.

13. La avería se repite dos meses después, pero ya no *pueden* reparar el cacharrito sin cobrarte porque ha finalizado la garantía. Qué va, la reparación tiene su propia garantía: tres meses por si vuelve a producirse el mismo problema.

14. Si compras un producto de segunda mano, la tienda sólo está obligada a darte una semana de garantía para que compruebes si funcionan. Falso: la ley establece un periodo de un año.

15. Cuando compras un producto usado a un particular, el plazo de garantía es el que acordéis ambos. Error: la ley establece un mínimo de seis meses.

16. Los productos de segunda mano no tienen garantía. Mismas respuestas que en los dos puntos anteriores.

17. Hay que enviar el cacharrito a Alemania y tienes que pagar los gastos de envío. Para nada. Durante el periodo de garantía, el establecimiento se hace cargo de todos los gastos que ocasione la reparación.

18. Hay que enviar el cacharrito a Alemania y vas a tener que esperar un mes. Se ve que va a llevarlo Frodo Bolsón[124] a pie porque le pilla de camino antes de llegar a Mordor. La ley dice que la reparación debe realizarse en un *"plazo razonable"*. Sí, no es muy precisa que digamos, pero resulta obvio que el hecho de que el servicio de asistencia técnica esté en el extranjero no justifica alargar así los plazos.

19. Van a reparar tu móvil y te niegan otro mientras te lo devuelven.

---

[124] Protagonista de la trilogía de novelas *El señor de los anillos* (*The Lord of the Rings*), del filólogo y escritor británico J.R.R. Tolkien, publicada en 1954 y 1955 y adaptada al cine por Peter Jackson (EEUU, Reino Unido, Nueva Zelanda, 2001, 2002 y 2003).

La ley dice que las reparaciones en garantía se deben realizar *"sin inconvenientes mayores para el consumidor"*, por lo que debes reclamar que te presten otro equipo de similares características al tuyo.

20. La garantía queda anulada porque has liberado el móvil. Ni de coña. Entregar teléfonos capados para que sólo puedan usarse con la compañía que te los vende es un fraude. De hecho, ese bloqueo supone una manipulación que avería el equipo, por lo que es la propia empresa la que tiene que liberártelo gratis. Y si se niega, puedes reclamarle lo que te haya costado hacerlo y denunciarla para que la multen[125]. Tras años de denuncias de FACUA, la mayoría de operadores han ido dejando de cometer estas irregularidades en la venta de terminales.

21. Dejas tu coche en el taller y te dicen que se han quedado sin vehículos de sustitución. Reclama los gastos que te ocasionen los desplazamientos durante los días de espera.

...y cuando la garantía ya pasó

22. No te pueden reparar tu afeitadora porque no existen piezas para un producto comprado hace más de cinco años. Lo importante es la fecha en la que dejó de fabricarse. Legalmente, la marca debe tener piezas a disposición del servicio técnico hasta cinco años después para cualquier producto de uso doméstico - los que necesitan electricidad o pilas para funcionar- que esté en el mercado a un precio de hasta 60 euros.

23. Tu televisor no tiene arreglo. Dejó de fabricarse hace seis años y ya no hay piezas de respuesto. Pues va a ser que sí. Cuando un producto se vende por un precio superior a los 60 euros, el plazo obligatorio para que el fabricante ofrezca piezas de respuesto se eleva a los siete años desde que deje de producirlo. Ojo, en el tema de las piezas hay una excepción: las meramente estéticas sólo tienen que proveerse en los dos años siguientes al fin

---

[125] *https://FACUA.org/7548.*

de la fabricación del producto.

Durante esos plazos -y después, si aún tienen existencias- los fabricantes, importadores y representantes oficiales de las marcas están obligados a facilitar los repuestos tanto a los consumidores como a los servicios de asistencia técnica, sean oficiales o no.

24. Tu televisor lleva diez días en el taller y todavía no te han hecho el presupuesto de la reparación. La normativa sobre talleres de reparación de aparatos de uso doméstico establece que el resguardo de depósito del producto tiene que indicar la fecha prevista de entrega del presupuesto, la cuál no debe superar los cinco días hábiles[126]. El problema es que la ley no establece qué pasa cuando se incumple ese plazo, por lo que para reclamar una indemnización por el perjuicio causado deberás batallar con la empresa, reclamar a la autoridad autonómica de consumo que la multe por haber vulnerado la ley y, si todo sale mal, valorar si acudes a los tribunales en el caso de que puedas acreditar que la espera te ha ocasionado un daño.

25. Te dicen que no saben cuánto tardarán en arreglar lo tuyo porque están muy liados. Se trate de un electrodoméstico o de un automóvil, el presupuesto debe aclarar cuándo lo tendrán reparado[127] o qué día regresarán a tu casa para repararlo si es un aparato que no puedes mover -frigorífico, lavadora...-. Eso sí, en caso de que se salten esa obligación, te encontrarás con el mismo problema que en el punto anterior.

26. La excusa por el retraso en la reparación es que las piezas de repuesto tardan un mes en llegar. Según la ley, para los aparatos de uso doméstico el fabricante o el importador tienen que servir todos los repuestos en no más de quince días desde que se pidan, en el caso de los fabricados en España y

---

[126] Artículo 3.7 del Real Decreto 58/1988, de 29 de enero, sobre protección de los derechos del consumidor en el servicio de reparación de aparatos de uso doméstico. *http://ow.ly/gCJ7303aIGS*.

[127] Artículo 14.2 del Real Decreto 1457/1986, de 10 de enero, por el que se regulan la actividad industrial y la prestación de servicios en los talleres de reparación de vehículos automóviles de sus equipos y componentes (*http://ow.ly/mzsR303aIKC*) y artículo 3.2 del Real Decreto 58/1988, de 29 de enero.

un máximo de un mes si son de importación[128]. Si se retrasa la entrega, el taller puede exigirles responsabilidades, sobre todo porque tú estás en tu derecho a reclamar un descuento en la reparación o a que te devuelvan el artículo en el mismo estado en que se lo entregaste para llevártelo a otro establecimiento.

27. – Hola, dijeron que tendrían mi batidora reparada el 23 de diciembre.

– Pero todavía faltan dos semanas para esa fecha.

– En realidad en esa fecha se cumplirá el primer aniversario del secuestro.

Los perjuicios que te provoca el incumplimiento de la fecha de entrega de un producto son difíciles de cuantificar. ¿Cómo se cifra el daño que supone tirarte un verano sin poder hacer salmorejo? Por eso, es necesario un cambio en la normativa que determine el derecho del consumidor a recibir indemnizaciones –y sus cuantías– ante los incumplimientos de las obligaciones legales de las empresas.

28. Tras aceptar el presupuesto, te llaman para decirte que olvidaron incluirle el coste de un par de piezas y que va a ser un poco más caro. Negativo. El presupuesto va a misa.

29. Cuando te devuelven el producto, te piden más dinero del que presupuestaron porque durante la reparación detectaron otra avería. Debieron llamarte para preguntar[129]. No tienes que pagar más de lo que te presupuestaron.

---

[128] Artículo 4.5 del Real Decreto 58/1988, de 29 de enero.

[129] Artículo 14.6 del Real Decreto 1457/1986, de 10 de enero y artículo 3.10 del Real Decreto 58/1988, de 29 de enero.

CAPÍTULO 9: (DES)ATENCIÓN AL CLIENTE

El servicio de atención al cliente perfecto: 10 compromisos que las empresas deberían asumir

En *Red*[130], una peli de espías viejunos, Bruce Willis llamaba a diario al servicio de atención al cliente de la oficina que gestionaba su pensión. Y no porque tuviera ningún problema -ya ves tú, un tipo para quien ni siquiera ser calvo representa un problema-, sino porque le encantaba charlar con una de sus teleoperadoras, Mary-Louise Parker. Si la historia hubiera acontecido en España, a la Parker la hubieran echado a la calle a la tercera llamada, salvo que aprovechase las conversaciones para vender al calvo un seguro de vida, acciones de la compañía y un robot de cocina.

Cuando llamo a un teléfono de atención al cliente, sólo pido tres cosas: que me atienda una persona, que intente resolver mi problema y que la compañía no le obligue a colgar lo más rápido posible bajo amenaza de reducirle el sueldo o ponerla de patitas en la calle. Hay veces que quien habla al otro lado del teléfono parece un robot, y no me refiero a los eternos menús de opciones que te preguntan hasta tu grupo sanguíneo para que después el teleoperador al que terminan derivándote vuelva a hacerte el mismo cuestionario. Porque lo que muchas empresas llaman *atención al cliente* consiste en tener trabajadores

---

[130] *Red* (EEUU, 2010), dirigida por Robert Schwentke, basada en el *comic book* del mismo título publicado por DC Comics en 2003.

malpagados -y maltratados- a través de subcontratas que se limitan a leernos las respuestas que les da una pantalla en función de las preguntas que les hagamos. Trabajadores que si solucionan nuestras reclamaciones, pueden correr el riesgo de perder su empleo.

La pésima calidad de muchos servicios telefónicos de atención al cliente, especialmente en sectores como las telecos y la energía, es fruto en buena parte de los casos de la clara intencionalidad de las compañías de incrementar sus ingresos por la vía de dificultarnos las bajas, negarse a resolver errores en la facturación o directamente engañarnos al vendernos servicios que son mucho más caros -o de peor calidad- que lo que nos ofertaron.

¿Por qué la ley no obliga a indemnizar al usuario que se tira semanas sin recibir respuesta a sus reclamaciones? ¿Qué motivo hay para tener que pagar las facturas de una compañía que nos ha secuestrado la línea telefónica en lugar de que sea ella la que nos abone a nosotros una indemnización por haber cometido ese fraude? ¿Por qué las pocas veces que nos llaman para contestar a una queja, nos dan peores noticias que la voz que suena al descolgar el teléfono tras ver vídeo de *The Ring*[131]?

La lista de problemas que podemos encontrarnos al llamar a un teléfono de (des)atención al cliente puede ser infinita y ningún gobierno ha querido hasta la fecha regular unos parámetros de calidad y un marco de compensaciones para los consumidores a fin de resarcirles cuando sufran malas prácticas. He condensado esos problemas en diez, a los que a su vez propongo otras tantas soluciones. El objetivo: presentar lo que podríamos considerar el servicio de atención al cliente perfecto, siempre que la intención de la empresa de turno no sea hacer caja a costa de tomarnos el pelo, sino fidelizarnos teniéndonos satisfechos.

---

[131] *The Ring* (*Ringu*, Japón, 1998), dirigida por Hideo Nakata y basada en la novela homónima de Ringu de Koji Suzuki. Se trata de una historia de terror en la que quienes ven una cinta de vídeo maldita reciben una llamada telefónica en la que la voz de una niña dice *"siete días"*, plazo en el que acaban muriendo. La película tiene secuela y *remakes* en EEUU y Corea del Sur.

1. Teléfonos con prefijo 902, empresas que en el siglo XXI siguen diciendo que no tienen correo electrónico... En función del tipo de servicio que ofrezcan y el volumen de negocio, las compañías deberían contar con un teléfono de atención al cliente gratuito o, en su defecto, numeración móvil o fija con prefijo geográfico, además de una dirección de correo electrónico para la atención de consultas, solicitud de modificaciones contractuales y reclamaciones. Ambos, por supuesto, tendrían que anunciarse de forma destacada en todas las acciones publicitarias, página web y facturas.

2. Quejas de las que nadie se acuerda pese a que ya has llamado 10 veces. ¿Qué protocolo habría que establecer para evitarlo? Tras llamar a su teléfono de atención al cliente, el usuario recibiría un SMS o mail en 15 minutos -o correo postal en 24 horas de no contar con móvil ni dirección de correo electrónico- para confirmar que ha planteado una consulta, reclamación o cambio de condiciones contractuales, breve resumen de su contenido, los datos del teleoperador que le atendió y un número de referencia para su seguimiento.

3. Bajas que tardan meses porque tiene que aceptarlas el presidente de la compañía. Si tras solicitar la baja de cualquier servicio o un cambio de las condiciones contractuales éstas no se llevaran a efecto en el plazo máximo de 24 horas -o superior si es el cliente quien lo solicita-, el usuario debería tener derecho a que no se le facturase el servicio y a una compensación económica por cada día que continúe dado de alta o sin producirse la modificación contractual solicitada. ¿Qué compensación? Dependería del sector; en el caso de las compañías de telecomunicaciones y energéticas, una cifra razonable serían 5 euros por día de retraso.

4. Reclamaciones a las que nunca llega respuesta. Todas las reclamaciones deberían contestarse por escrito, a través de correo electrónico, la zona privada del usuario en la web de la compañía o en, en su defecto, correo postal. Y con un plazo tope, que en el caso de telecos y energéticas no debería superar los de 5 días. Si en ese plazo no hubiese respuesta argumentada a la reclamación, se abonaría una compensación de 50 euros.

5. Servicios que no tienen nada que ver con la maravilla que nos describió el teleoperador. Todas las solicitudes de alta o cambio en condiciones contractuales tendrían que confirmarse al cliente por escrito, con un documento

que recoja los términos del contrato o sus modificaciones, así como un archivo adjunto o enlace con la grabación de voz, de existir éste, en la que se comunicasen las mismas. Para que el contrato pudiese aplicarse, el usuario debería contestar aceptando las condiciones. Las condiciones contractuales y, de existir, la grabación de voz serían siempre accesibles en la zona privada del usuario en la página web de la empresa.

6. Te despiertas sobrecogido con la almohada empapada y tu contrato de electricidad secuestrado por otra compañía. Si el cliente ha sido objeto de un cambio de compañía o un alta en servicios sin su consentimiento, tras la reclamación la empresa no sólo debería comunicarle cómo retornar a su operador de origen, sino anular las cantidades facturadas y compensar al cliente con 100 euros.

7. El último recibo incluye llamadas que no has hecho y la compañía te dice que pagues y después reclames. Si el usuario recibe una factura con el cobro de una cantidad errónea o fraudulenta y presentara reclamación contra la misma, la compañía anulará de inmediato el cargo excesivo y refacturará de forma preventiva, hasta resolverse definitivamente la reclamación.

8. Tras tres tristes trimestres reclamando, te anulan el cargo que hicieron por error sin pedirte perdón ni nada. Si el usuario reclama el cobro de un servicio no solicitado expresamente o una cantidad facturada de más por error, y la reclamación se resolviera a su favor, la compañía le compensaría con el abono del triple del importe facturado.

9. Teleoperadores a los que contamos cuánto estamos sufriendo con esta relación contractual y luego es imposible volver a dar con ellos para preguntarles por lo nuestro. Todos los operadores de los teléfonos de atención al cliente deberían identificarse con su nombre y un código numérico. Si la llamada se corta, el operador habría de ponerse en contacto de nuevo con el usuario. Asimismo, el usuario tendría derecho a hablar con el mismo teleoperador que lo atendió inicialmente si vuelve a contactar para conocer el estado de su consulta, solicitud o reclamación.

10. Llamadas donde nos prometen maravillas con palabras que se lleva el viento. Todas las empresas deberían aceptar que las conversaciones con sus operadores -tanto las de ofertas comerciales como las relacionadas con

reclamaciones- sean utilizadas como prueba en una reclamación ante la Administración o los tribunales sin necesidad de que los usuarios tengan que avisarles previamente de que van a grabarles.

CAPÍTULO 10: MENTIRAS DE CINE

Pelis que engañan: 22 trampas para 'seducir' a los espectadores

Nadie sabe vender mejor un producto que la gente de la industria de Hollywood -hasta nos han convencido de que EEUU es *"la capital del mundo libre"*[132]-. Son capaces de publicitar cualquier truño de película como si fuese lo más divertido que jamás veremos en el cine.

Para promocionar una peli se recurre a técnicas muy variadas. Si la historia tiene poco que rascar, se hará hincapié en lo famosos que son o la de premios que han recibido los actores, el director, el guionista o el que pone el dinero; y si son poco conocidos, la promo destacará alguna peli que suene a los espectadores en la que estuvieron implicados. Y si sólo han hecho pelis cutres, recurrirán a otra fórmula para la promoción. Obviamente, nunca veremos una película de Joel Schumacher donde lo presenten como *"el director de 'Batman y Robin'*[133]*"*, Elisabeth Shue jamás será promocionada en sus filmes como *"la protagonista de 'Piraña 3D'*[134]*"* y a ningún experto en *marketing* hoollywodense se le ocurriría destacar en una promo que George Lucas es *"el creador de Jar Jar Binks*[135]*"* -aunque él siga enamorado del personaje-.

---

[132] *Mundo libre* es una expresión que comenzó a utilizarse entre las dos primeras guerras mundiales.

[133] *Batman y Robin* (*Batman & Robin*, EEUU, 1997).

[134] *Piraña 3D* (*Piranha 3D*, EEUU, 2010), dirigida por Alexandre Aja.

[135] Jar Jar Binks es una cosa que sale en los tres primeros episodios de *Star Wars*.

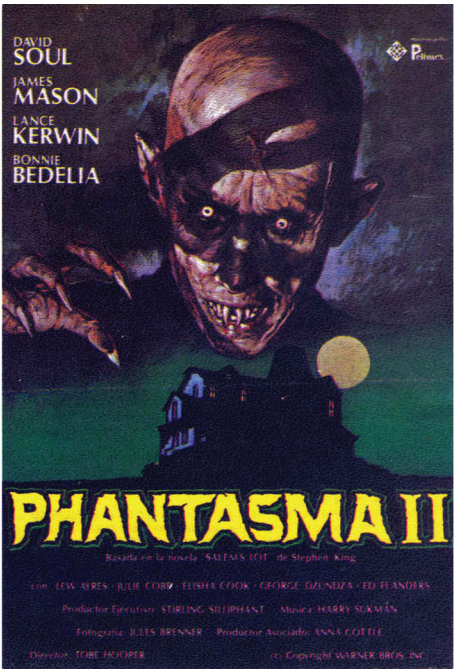
En muchas ocasiones, para captar la atención del público se recurre a técnicas un tanto engañosas. Estas son veintidós trampas que se utilizan tanto en Hollywood como en el resto de industrias cinematográficas para seducir a los espectadores:

1. Escenas que no aparecen en la película. En el trailer de *Escuadrón suicida*[136] aparecían varias imágenes del Joker y otros personajes que no estaban en la versión estrenada en cines. El propio actor que encarna al archienemigo de Batman, Jared Leto, se había quejado en una entrevista con la revista francesa *Télé Star* de que *"hay numerosas escenas que no están en el montaje final"*. Lo que contó no era nada diferente a lo que ocurre con multitud de producciones, pero la inclusión en los anuncios de parte de esas escenas eliminadas -o guardadas para la versión extendida- suponía un engaño a los espectadores. Máxime teniendo en cuenta que el suyo era uno de los personajes que había creado más expectación entre los fans de DC y las películas del Caballero Oscuro, deseosos de comprobar si la actuación de Leto lograba igualar a la del anterior Joker, el tristemente fallecido Heath Ledger.

Imagen: Warner.

[136] *Escuadrón suicida* (*Suicide Squad, EEUU, 2016), dirigida por David Ayer.*

2. Falsas secuelas. Si una producción tiene éxito y aún no se ha rodado una secuela, siempre pueden inventársela disfrazando de segunda parte otra película. La excusa puede ser que coincidan el género o alguno de los actores protagonistas. Es lo que ocurrió en España con *Phantasma*[137], una obra de culto de finales de los 70. Un año después de su estreno, los cines españoles proyectaron *Phantasma II*[138], que no tenía absolutamente nada que ver con la historia de terror de ese Hombre Alto que acabaría encumbrado a la categoría de icono. En realidad, la falsa secuela era una historia de vampiros basada en un relato de Stephen King que fue rodada para la televisión en formato de miniserie y adaptada al cine bajo el título de *Salem´s lot: The movie*. El auténtico *Phantasma II* no llegaría a los cines hasta una década después del



Imágenes: New Breed Productions y Warner.

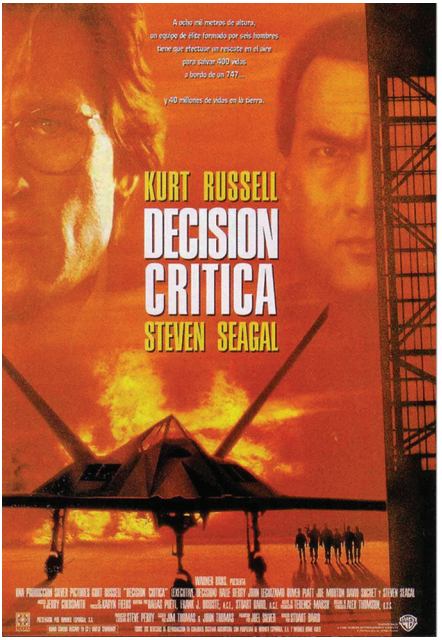
---

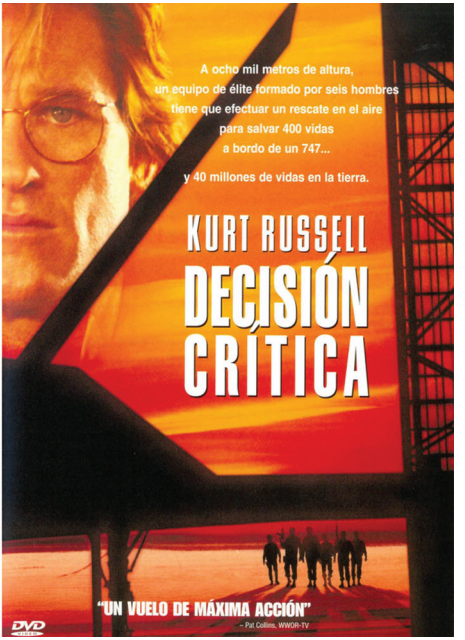
[137] *Phantasma* (*Phantasm*, EEUU, 1979), dirigida por Don Coscarelli.

[138] *Phantasma II* (*Salem's Lot: The movie*, EEUU, 1979), dirigida por Tobe Hooper.

original. Para no liarla más, en España la estrenaron como *Phantasma: El regreso*[139].

3. Protagonistas que sólo aparecen unos minutos. Para captar fans de Steven Seagal -hay gente *pa tó*-, el cartel de *Decisión crítica*[140] hacía creer que era el coprotagonista de la película junto a Kurt Russell. Para alivio de muchos, el personaje del experto en artes marciales y exmarido de Kelly LeBrock muere diez minutos después de comenzar la historia.





Imágenes: Warner y Silver Pictures.

4. El montaje del director es un montaje. *"La película más terrorífica de todos los tiempos en una nueva versión que no te dejaron ver"*. Ésta es la

---

[139] *Phantasma: El regreso* (*Phantasm II*, EEUU, 1988), dirigida por Don Coscarelli.

[140] *Decisión crítica* (*Executive Decision*, EEUU, 1996), dirigida por Stuart Baird.

frase publicitaria utilizada para el lanzamiento de *El exorcista. El montaje del director*[141], el reestreno del clásico de William Friedkin, al que se añadieron doce minutos de escenas que no se incluyeron en la versión original, estrenada en 1973. Pero lo cierto es que el reclamo *"el montaje del director"* era, como poco, tendencioso, ya que las escenas introducidas en la nueva versión habían sido desechadas por el director en el montaje original por la sencilla razón de que no le gustaban. *"Yo la hubiera dejado tal y como estaba"*, declaró el propio Friedkin, *"pero Blatty* [William Peter Blatty, el guionista] *insistió"*.

Imágenes: Warner.

[141] *El exorcista. El montaje del director* (*The Exorcist. Director's cut*, EEUU, 2000), William Friedkin.

5. Desnudos inexistentes. *"El desnudo integral más deseado de América"*. Con este reclamo y una imagen de Salma Hayek se presentaba el cartel de *Full-tilt boogie*[142], un documental sobre el rodaje de *Abierto hasta el amanecer*[143], un filme que pasó a la posteridad por la danza erótica que realiza la actriz mexicana en una de sus escenas. El cartel continúa: *"Sin ropa. Sin prejuicios. Sin ataduras"*. Pero Hayek no sólo no se desnuda en el documental, sino que ni siquiera sale en él.

Imágenes: Miramax.

6. Capítulos de teleseries que se estrenan en cine. Al igual que existen producciones cinematográficas que no logran estrenarse en salas de cine o que en otros países se comercializan directamente en vídeo, son muchos los casos de *tv movies* que acaban lanzándose en pantalla grande en el extranjero ocultando que son productos televisivos. A veces, se riza el rizo para intentar

[142] *Full tilt boogie* (EEUU, 1997), documental dirigido por Sarah Kelly.

[143] *Abierto hasta el amanecer* (*From dusk till dawn*, EEUU, 1996), dirigida por Robert Rodríguez.

hacer caja y llegan a proyectarse en cine capítulos sueltos de teleseries. Un ejemplo interesante se produjo a finales de los 70, cuando se estrenó en los cines de España y otros países europeos *Spider-Man. El hombre araña*[144], que no era más que el episodio piloto de una serie de televisión estadounidense, protagonizada por Nicholas Hammond. Dado que la cosa funcionó, llegaron a las salas varios episodios de la teleserie compactados como si se tratase una trilogía: *Spider-Man 2. El hombre araña en acción*[145] y *Spider-Man. El desafío del dragón*[146].

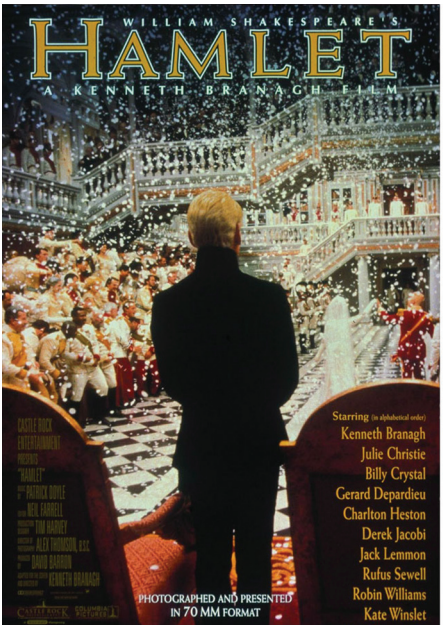
Imágenes: Columbia Pictures.

---

[144] *Spider-Man. El hombre araña* (*The Amazing Spider-Man*, EEUU, 1977), dirigida por E.W. Swackhamer.

[145] *Spider-Man 2. El hombre araña en acción* (*Spider-Man strikes back*, EEUU, 1978), dirigida por Ron Satlof. En realidad se trataba del episodio de dos partes titulado *Deadly Dust* de la teleserie de Spider-Man emitida en EEUU a finales de los 70.

[146] *Spider-Man. El desafío del dragón* (*Spider-Man. The dragon's challenge*, EEUU, 1979), dirigida Ron Satlof. Era el episodio de dos partes *The Chinese Web* de la serie de televisión estadounidense.

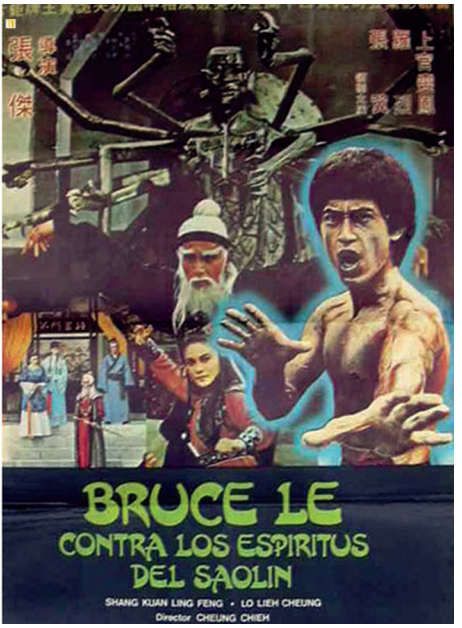


Imágenes: Ízaro Films y Daga Films.

7. Carteles con estrellas que no salen en la peli. Del *Hamlet*[147] de Kenneth Branagh, una kilométrica adaptación de la obra de Shakespeare que llegaba a las cuatro horas de duración, sólo se estrenó la versión completa en algunas ciudades, mientras el resto de España se conformaba con el montaje reducido de dos horas y media. El problema es que el cartel de la película, plagado de estrellas, era el mismo para ambos casos, y aparecían como reclamo los nombres de algunos actores como Gèrard Depardieu o Richard Attenborough, cuyos personajes habían sido eliminados en la versión reducida.

8. Tomar prestado el nombre de una estrella. Tras la muerte de Bruce Lee, en 1973, no fueron pocos los actores, productoras y distribuidoras que se aprovecharon de la fama del maestro de las artes marciales. El caso más

[147] *Hamlet* (Reino Unido, 1996), dirigida por Kenneth Branagh.



Imágenes: Filmline Enterprises y Keung Chung Ping.

destacado es el de King Lung Huang, que dejó de utilizar un nombre artístico tan poco comercial como el de King Lung Hung para llamarse Bruce Le. El actor protagonizaría películas como *La gran revancha de Bruce Le*[148] –aunque en algunas versiones del cartel se les escaparon una de las dos *e*– con la idea de que al fin y al cabo, los profanos no notarían demasiado la diferencia. Pero tampoco era necesario que estuviera protagonizada por ningún usurpador para que una película de artes marciales pudiera tomar títulos en español como *Bruce Le contra los espíritus del Saolin*[149].

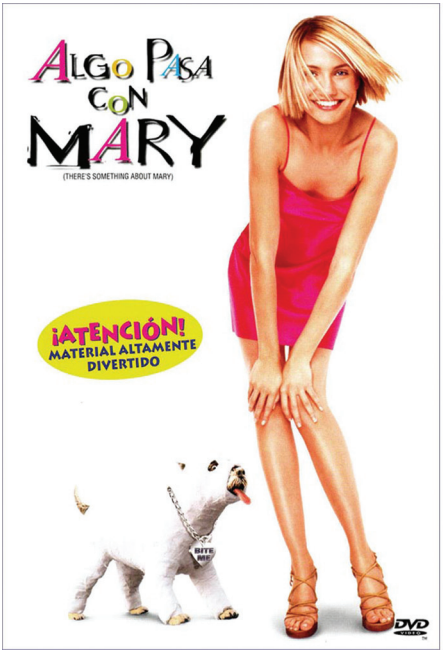
---

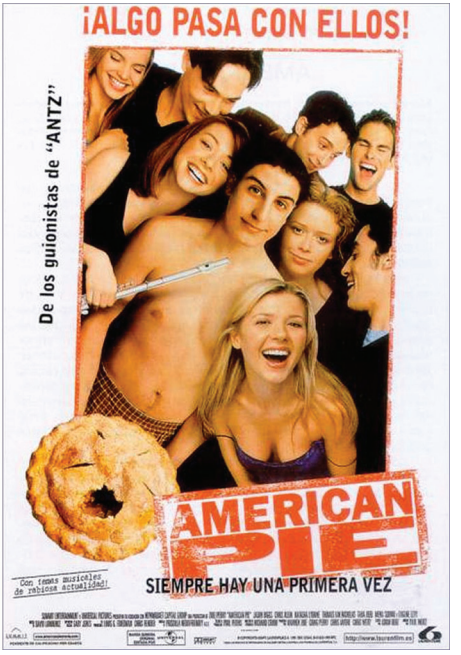
[148] *La gran revancha de Bruce Le* aka *La venganza de Bruce Le* (*Bruce Le's greatest revenge* aka *Way of the Dragon 2*, Hong Kong, 1978), dirigida por Tso Nam Lee.

[149] *Bruce Le contra los espíritus del Saolin* (*The eighteen jades of araths aka Shi ba yu luo han*, Hong Kong, 1978), dirigida por Jen-Chieh Chang.

9. Reclamos publicitarios que evocan el título de una peli de éxito. *"¡Algo pasa con ellos!"*, decía el reclamo publicitario de la comedia juvenil *American pie*[150], en una clara alusión a la exitosa *Algo pasa con Mary*[151], de los hermanos Farrelly.

10. Carteles que intentan confundir con el título. En el cartel de *Repli-Kate*[152] se indicaba: *"De los productores de American pie I y II"*, con el título aludido y ambos números de tal tamaño que parecía que la película que se anunciaba era *American pie III*. Provocar la confusión era aún más fácil dado que uno de los actores del filme era Eugene Levy, que hace de padre del protagonista





Imágenes: Universal y 20th Century Fox.

---

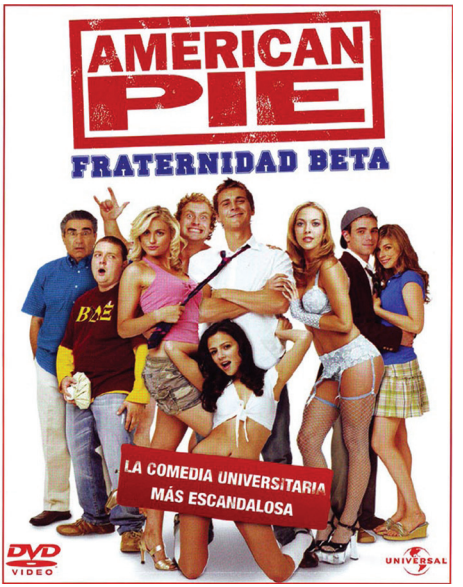
[150] *American Pie* (EEUU, 1999), dirigida por Paul Weitz y Chris Weitz.

[151] *Algo pasa con Mary* (*There's something about Mary*, EEUU, 1998), dirigida por Peter Farrelly y Bobby Farrelly.

[152] *Repli-Kate* (EEUU, 2002), dirigida por Frank Longo.

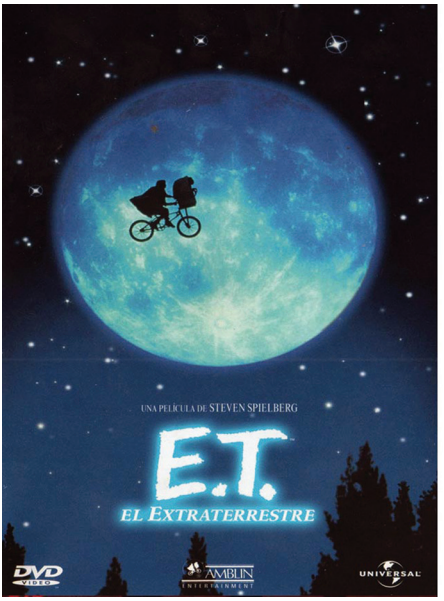
de la saga *American pie* y, por supuesto, aparecía en el cartel.

11. Exprimir el éxito de una serie aunque los protas no quieran. Aprovechando el éxito de las tres primeras películas de la serie *American pie* se lanzaron cuatro subproductos entre 2005 y 2007, con el reclamo *American pie presenta* en el título -aunque en muchos carteles el presenta se omitía-. La excusa para usar el título en la primera de ellas fue que entre los personajes se incluía al hermano de uno de los protagonistas de la saga, Stifler. En las dos siguientes se recurrió a otro actor para hacer el papel de otro hermano. En la carátula del DVD de la cuarta se advertía: *"demasiado caliente para los cines"*. Demasiado cutre, más bien. Eso sí, para justificar un poco más que eran *spin-off* de la serie, en todas ellas aparecía el padre del prota principal, Eugene Levy. La auténtica cuarta parte, con sus actores originales, no llegaría hasta 2009: *American Pie: El reencuentro*[153].



Imágenes: 20th Century Fox.

[153] *American Pie: El reencuentro* (*American Reunion*, EEUU, 2012), dirigida por Jon Hurwitz y Hayden Schlossberg.



Imágenes: Universal y Columbia Pictures.

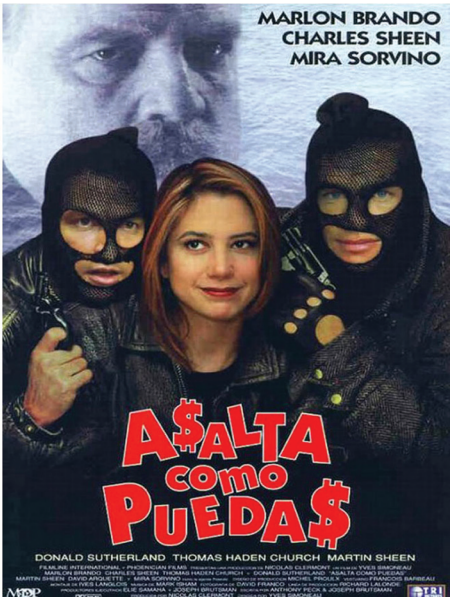
12. Imitaciones, pero a lo cutre. *E.T. El extraterrestre*[154] no sólo supuso enormes beneficios para el director Steven Spielberg, sino para una larga lista de imitadores que supieron aprovechar el interés despertado en el público por los visitantes de otro planeta. En 1988 se estrenó *Mi amigo Mac*[155], un olvidable subproducto de la Columbia que copiaba la historia del niño que se hace amigo de un pequeño extraterrestre.

13. Títulos que reciclan los de éxitos anteriores. Los distribuidores españoles de la producción estadounidense de 1984 *Police Academy* decidieron dejar claro en el título que se trataba de una comedia y la rebautizaron como *Loca academia de policía*[156]. Como la peli funcionó tan bien -llegó a tener seis secuelas

[154] *E.T. El extraterrestre* (*E.T. The Extraterrestrial*, EEUU, 1982), dirigida por Steven Spielberg.

[155] *Mi amigo Mac* (*Mac and me*, EEUU, 1988), dirigida por Stewart Raffill.

[156] *Loca academia de policía* (*Police Academy*, EEUU, 1984), dirigida por Hugh Wilson.



Imágenes: Paramount y Tri Pictures.

y una serie de televisión–, otras comedias fueron tituladas con el *loca* delante, bien porque el título original también imitaba el de la academia de policía, como *Loca academia de combate*[157], bien porque sus creadores eran los mismos, como *Locademia de conductores*[158]. Lo mismo pasó con la película de Jim Abrahams, David Zucker y Jerry Zucker *Aterriza como puedas*[159], cuyo título en español fue utilizado en otras comedias de humor absurdo dirigidas por el primero o por el mayor de los hermanos Zucker y también protagonizadas por Leslie Nielsen, como *Agárralo como puedas*[160] y *Mafia! Estafa como puedas*[161]. Y se quiso estirar

[157] *Loca academia de combate* (*Combat academy*, EEUU, 1986), dirigida por Neal Israel.

[158] *Locademia de conductores* (*Moving violations*, EEUU, 1985), dirigida por Neal Israel.

[159] *Aterriza como puedas* (*Airplane!*, EEUU, 1980), dirigida por Jim Abrahams, David y Jerry Zucker.

[160] *Agárralo como puedas* (*The Naked Gun: From the Files of Police Squad!*, EEUU, 1988), de David Zucker.

[161] *Mafia! Estafa como puedas* (*Jane Austen's Mafia!*, EEUU, 1998), dirigida por Jim Abrahams.

Imágenes: Columbia Pictures.

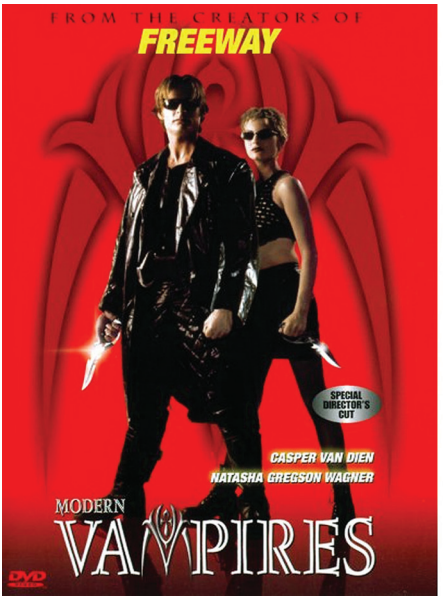
tanto el chicle, que siguió recurriéndose a titular con cualquier verbo seguido de como puedas otros filmes que protagonizara o en los que apareciera Nielsen, aunque a los directores sólo los conociesen en su casa a la hora de comer: *Acampa como puedas*[162], *Esquía como puedas*[163]... hasta que acabó utilizándose en la penúltima película de Marlon Brando, la penosa comedia *Asalta como puedas*[164].

14. Sacar del cajón pelis antiguas cuando un actor está de moda. De repente, la película que no interesaba estrenar hace años se lanza en salas de cine porque el protagonista se ha convertido en el actor de moda. Algo así ocurrió con el experto en artes marciales Jackie Chan, con su fama en alza por la

[162] *Acampa como puedas* (*Family Plan*, EEUU, 1997), dirigida por Fred Gerber.

[163] *Esquía como puedas* (*Kevin of the North*, Canadá, 2001), dirigida por Bob Spiers.

[164] *Asalta como puedas* (*Free Money*, Canadá, 1998), dirigida por Yves Simoneau.



Imágenes: Lionsgate Films.

comedia de acción estadounidense *Hora punta*[165], al estrenarse en España el filme de Hong Kong *Operación trueno*[166], -y ya de paso, le copiaron el título al clásico de James Bond-.

15. Si la comedia no hace gracia, di que es erótica o de terror. El tema o el género de una película puede ser modificado en la publicidad con el objetivo de captar espectadores. Es el caso de *Revenant. Vampiros modernos*[167], una *tv movie* estadounidense que en España se estrenó en cines, anunciada como una tenebrosa película de vampiros que celebraban *"bacanales de sangre y sexo"*, cuando no era más que una insulsa comedia, aburrida hasta decir basta.

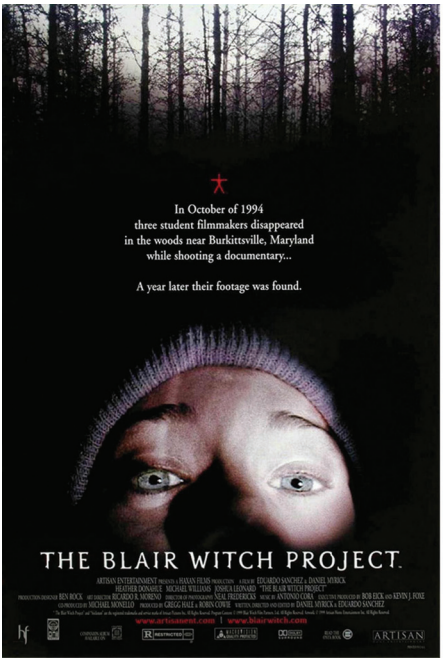
---

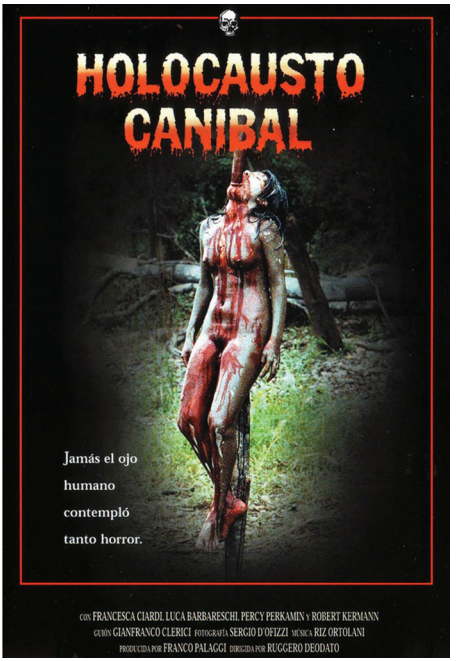
[165] *Hora punta* (*Rush hour*, 1998), dirigida por Brett Ratner.

[166] *Operación trueno* (*Pi li huo*, Hong Kong, 1995), dirigida por Gordon Chan. La *Operación trueno* buena (*Thunderball*, Reino Unido, 1965) fue dirigida por Terence Young.

[167] *Revenant. Vampiros modernos* (*Modern Vampires*, EEUU, 1998), dirigida por Richard Elfman.

16. Documentales que no lo son. *"El 21 de octubre de 1994, Heather Donahue, Josua Leonard y Michael Williams desaparecieron en los bosques de Maryland mientras filmaban un documental sobre la leyenda de la bruja de Blair. Nunca más se supo de ellos. Un año más tarde se encontró el material que habían filmado; un documento que permite reconocer los terroríficos acontecimientos que condujeron a su desaparición".* A finales de los 90, la campaña publicitaria de *El proyecto de la bruja de Blair*[168] puso en duda a más de un espectador sobre la posible veracidad de las imágenes del filme. *"Nosotros no queríamos que la película pareciese lo que no era"*, aseguraron sus directores, Eduardo Sánchez y Daniel Myrick, que llegaron a emitir en una cadena de cable un reportaje sobre la inexistente





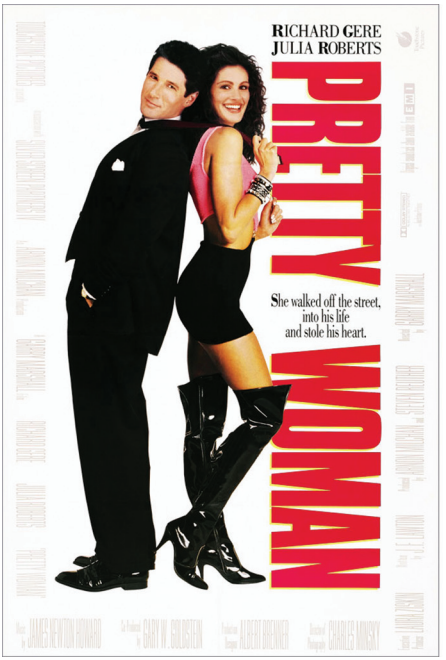
Imágenes: Artisan Entertainment y Manga Films.

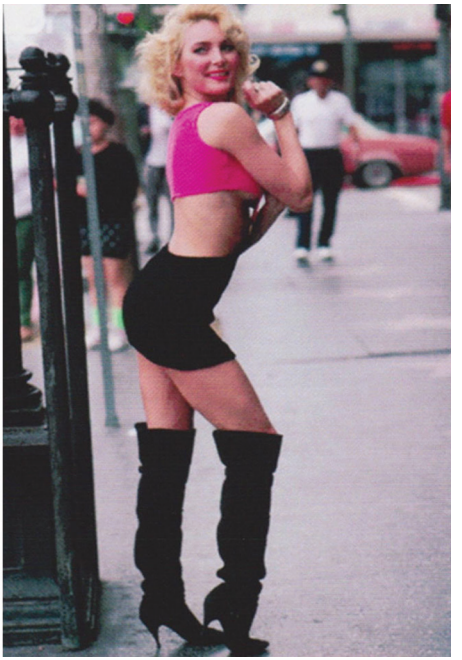
---

[168] *El proyecto de la bruja de Blair* (*The Blair witch project*, EEUU, 1999), dirigida por Eduardo Sánchez y Daniel Myrick.

leyenda de la bruja de Blair, a la que también dedicaron una página web. Mucho más lejos había llegado dos décadas atrás el director italiano Ruggero Deodato con su *Holocausto caníbal*[169], que presentó como una auténtica *snuff movie*, asegurando que se trataba de un documental con escenas verídicas de canibalismo.

17. Actores con el cuerpo de otro. En muchas películas no se recurre a especialistas para las secuencias peligrosas. También tiran de modelos para sustituir a los protagonistas en escenas de desnudos o incluso en el cartel. Así ocurrió en el de *Pretty Woman*[170], donde las piernas de Julia Roberts pertenecían a Shelley Michelle, cuyo cuerpo sustituyó a los de cerca de un centenar de actrices en películas de los 80 y los 90.





Imágenes: Touchstone Pictures.

[169] *Holocausto caníbal* (*Cannibal holocaust*, Italia-Colombia, 1980), dirigida por Ruggero Deodato.

[170] *Pretty Woman* (EEUU, 1990), dirigida por Garry Marshall.

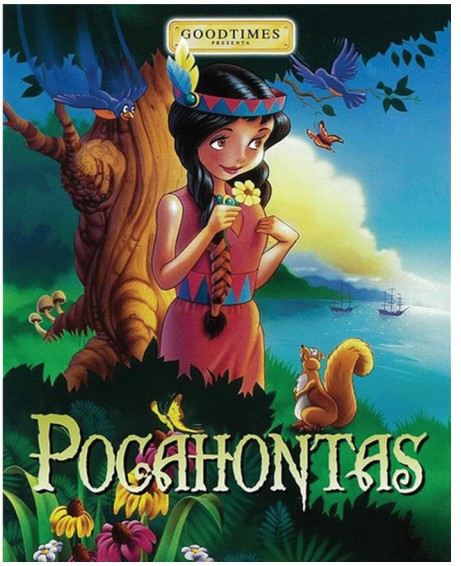
Imágenes: Ízaro Films y Daga Films.

18. Explotar el éxito de un personaje ajeno. Fueron muchos los que sacaron partido de los enormes éxitos de *Acorralado*[171] y *Rambo*[172], protagonizadas por Sylvester Stallone, realizando películas de acción sobre excombatientes norteamericanos de la guerra de Vietnam. Pero de los que pretendieron explotar y aprovecharse por la cara del personaje, el caso más acojonante lo encontramos en *Soviet. La respuesta*[173], a cuyos distribuidores no les debió convencer demasiado la traducción de su título original, *Odinotchnoye Plavaniye*, algo así como *nadando solo*. Se trata de una producción de la antigua URSS estrenada dos años antes de que llegara a los cines la tercera película de la saga de Stallone -la que nos cuenta lo buenas personas que eran los yihadistas en Afganistan- y que se presentó internacionalmente como si de un Rambo rojo se tratase. Por si

[171] *Acorralado* (*First Blood*, EEUU, 1982), dirigida por Ted Kotcheff.

[172] *Rambo* (*Rambo: First Blood part II*, EEUU, 1985), dirigida por George Pan Cosmatos.

[173] *Soviet. La respuesta* (*Odinotchnoye Plavaniye*, URSS, 1986), dirigida por Mikhail Tumanishvili.



Imágenes: Disney y Manga Films.

quedaba alguna duda, su cartel español anunciaba: *"El 'Rambo soviético arrasa... América tiembla". "El Rambo ruso llega con el filme 'Soviet, la respuesta'"*, titulaba *El Periódico de Catalunya*[174] a seis columnas para calentar el inminente estreno de la cosa. Eso sí, el prota apenas pega un tiro en todo el filme.

19. Pelis de bajo presupuesto con el mismo nombre que grandes producciones. No falla. Cuando se estrenan en cines superproducciones de dibujos animados, salen al mercado en vídeo otras películas de bajo presupuesto con el mismo título para intentar colársela a los más incautos. Es lo que pasó, por ejemplo, con *Pocahontas*[175], de la que hay una versión[176] distribuida por GoodTimes, compañía especializada en aprovechar el lanzamiento de títulos de Disney inspirados en cuentos populares para sacar los suyos propios, con el truco de

[174] *http://ow.ly/OhbY30bVpJq*.

[175] *Pocahontas* (EEUU, 1995), dirigida por Mike Gabriel y Eric Goldberg.

[176] *Pocahontas* (EEUU, 1994), dirigida por Toshiyuki Hiruma.

que las historias en las que se basan están libres de derechos. Tras una demanda, la empresa acabó viéndose obligada a colocar su nombre en las carátulas de sus VHS -eso que existía antes del DVD, el Blu-ray y Netflix- para aclarar que no tienen nada que ver con los de Disney.

20. Cualquier crítica positiva sirve, sea de quien sea. La publicidad de películas suele usar como aval o las cifras de taquilla que avalen su éxito o frases de críticos que cuenten lo buena que es. A veces, se recurre a críticas de medios de comunicación poco o nada conocidos. No importa; la cuestión es que los espectadores sepan que existe un crítico en alguna supuesta cadena de televisión local de *Buford*[177] (Wyoming), por ejemplo, a quien le ha encantado la película. Es fácil encontrar en la publicidad calificativos como *"¡Fabulosa!"*, *"¡Emocionante!"*, *"¡La mejor película del año!"*, firmados por periodistas desconocidos de medios desconocidos de los que tenemos que dar por sentado su prestigio y sabiduría cinematográfica, o por blogueros cuyas webs sólo visitan ellos y su familia. A veces, se llega al descaro absoluto. Quizás por no encontrar referencias positivas entre la crítica, quizás por simple mofa, el *blockbuster* de 1996 *Independence Day*[178] se anunciaba en la prensa con una de esas frases lapidarias que firmaba no un crítico de cine sino *"un espectador"*.

21. Secuelas que nunca debieron rodarse. *El padrino: Parte II*[179] destrozó el dicho de que *nunca segundas partes fueron buenas*, pero lo cierto es que en demasiadas ocasiones las secuelas son bodrios tan infumables que representan un insulto al título original y, por supuesto, a los espectadores. Lamentablemente, para muchos todo vale con el fin de ganar billetes. Aunque seguro que se te ocurren un montón de ejemplos, para mí la peor segunda parte de la historia es *Los inmortales II: El desafío*[180], un guión de auténtica vergüenza ajena que se

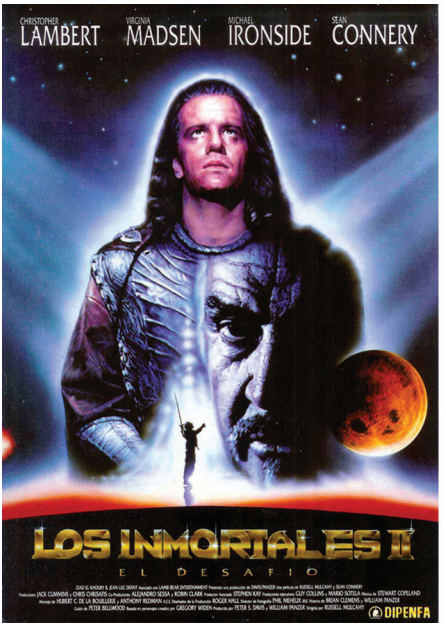
---

[177] El pueblo más pequeño de EEUU. En 2012 sólo había censado un habitante.

[178] *Independence Day* (EEUU, 1996), dirigida por Roland Emmerich.

[179] *El padrino: Parte II* (*The Godfather: Part II*, EEUU, 1974), dirigida por Francis Ford Coppola.

[180] *Los inmortales II: El desafío* (*Highlander II: The Quickening*, EEUU, 1991), dirigida por Russell Mulcahy e infamemente guionizada por Peter Bellwood.



Imágenes: Columbia Pictures y Paramount Pictures.

prestaron a rodar tanto el director como la mayoría de los protagonistas de la película original -incluido **Sean Connery**, en la que posiblemente sea la mayor bazofia de su carrera-. En los primeros puestos de mi lista particular de *cutresecuelas* también están filmes como *Superman IV: En busca de la paz*[181], *Independence Day: Contraataque*[182]. *Indiana Jones y el reino de la calavera de cristal*[183].

---

[181] *Superman IV: En busca de la paz* (*Superman IV: The Quest for Peace*, EEUU, 1987), dirigida por Sidney J. Furie.

[182] *Independence Day: Contraataque* (*Independence Day: Resurgence*, EEUU, 2016), dirigida por Roland Emmerich.

[183] *Indiana Jones y el reino de la calavera de cristal* (*Indiana Jones and the Kingdom of the Crystal Skull*, EEUU, 2008), dirigida por -y me duele escribir esto- Steven Spielberg.

Imágenes: Columbia Pictures.

22. *Remakes* que deberían tipificarse como delito. Rodar una historia basada en el guión de otra película es tan antiguo como el propio cine[184]: en ocasiones se hace para estrenar la versión patria de una obra extranjera o para llevar al público actual un éxito de hace décadas. A veces salen maravillas que superan al original, como *Infiltrados*[185], *12 monos*[186] o *Con faldas y a*

---

[184] En 1908, el español Segundo de Chomón rodó *Excursión en la luna*, una versión del *Viaje a la Luna* del francés Méliès.

[185] *Infiltrados* (*The Departed*, EEUU, 2006), dirigida por Martin Scorsese, es un remake de *Juego sucio*, también lanzada en España con el título *Infernal Affairs* (*Mou gaan dou*, Hong Kong, 2002), de Wai-Keung Lau y Alan Mak.

[186] *12 monos* (*12 Monkeys*, EEUU, 1995), dirigida por Terry Gilliam, es un remake del mediometraje *La Jetée* (Francia, 1962), de Chris Marker.

lo loco[187]. Otras, el *remake* es absolutamente infumable y una falta de respeto al filme en el que se basa. ¿Quién convencería a Gus Van Sant de que rodase una nueva versión de *Psicosis*[188], reproduciendo plano a plano la obra maestra de Hitchcock[189]? En mi lista de *remakes* que deberían estar penados con prisión también están *Quarantine*[190], *Rollerball*[191] y *The Karate Kid*[192] -como nadie fue condenado por la olvidable continuación de la trilogía[193] en la que Hilary Swank tomó el relevo de Ralph Macchio, seis años después rodaron esa extraña cosa con el hijo de Will Smith y Jackie Chan intentando asumir el rol del tristemente fallecido Pat Morita-.

---

[187] *Con faldas y a lo loco* (*Some Like It Hot*, EEUU, 1959), dirigida por Billy Wilder, está basada en *Fanfare d'amour* (Francia, 1935), de Richard Pottier.

[188] *Psycho* (*Psicosis) (Psycho*, EEUU, 1998), dirigida por Gus Van Sant.

[189] *Psicosis* (*Psycho*, EEUU, 1960), dirigida por Alfred Hitchcock.

[190] *Quarantine* (EEUU, 2008), dirigida por John Erick Dowdle, es un remake de la española *[·REC]* (2007), de Jaume Balagueró y Paco Plaza.

[191] *Rollerball* (EEUU, 2002), de John McTiernan, está basada en la película estadounidense del mismo nombre de 1975, una obra de ciencia ficción distópica dirigida por Norman Jewison.

[192] *The Karate Kid* (EEUU, 2010), dirigida por Harald Zwart, está basada en *Karate Kid* (*The Karate Kid*, EEUU, 1984), de John G. Avildsen.

[193] *El nuevo Karate Kid* (*The Next Karate Kid*, EEUU, 1994), dirigida por Christopher Cain, fallida continuación de la trilogía original.

CAPÍTULO 11: EL TIMO DEL SIGLO

31 respuestas que usan los 'banksters' para no devolverte el botín de la cláusula suelo

Ha sido el timo del siglo. Del siglo pasado y de comienzos de éste. Puede que te parezca exagerado, porque en la larguísima lista de fraudes que se cometen contra los consumidores, hay muchos más ingeniosos. Pero es que el de la cláusula suelo ha representado nada menos que decenas de miles de millones de euros -billones, si traducimos a las antiguas pesetas[194]- robados por la gran mayoría de bancos españoles a través de una trampa introducida en las escrituras de sus hipotecas.

Si acudes a la oficina de tu banco para reclamar el dinero que te atracaron con la cláusula suelo, no esperes que los empleados te reciban poniéndose a tus pies como el cajero interpretado por José Luis López Vázquez en la película *Atraco a las 3*[195]. *"Fernando Galindo, un admirador, un esclavo, un amigo, un siervo"*, decía a las clientas, expresión que después han usado durante décadas numerosos ministros y presidentes del Gobierno para saludar a los banqueros. Ten en cuenta que los empleados de los *banksters* han recibido la orden de intentar engañarte de nuevo bajo la amenaza de perder su trabajo,

---

[194] Moneda de curso legal en el Reino de España y sus colonias desde su aprobación el 19 de octubre de 1868 hasta el día 1 de enero de 1999, fecha en que se introdujo el euro. 1 euro = 166,386 pesetas.

[195] *Atraco a las 3* (España, 1962), dirigida por José María Forqué.

lo que provoca excusas absolutamente alucinantes para no devolverte lo que es tuyo, como veremos a continuación.

Éstas son treinta y una respuestas que los banqueros ponen en la boca de sus empleados para no devolverte lo robado con la cláusula suelo:

1. ***"Tu hipoteca no tiene cláusula suelo".*** Es el truco más burdo, pero ha logrado evitar las reclamaciones de muchos consumidores que creen que el director del banco es amigo suyo. No se han dado cuenta aún de que quien les engañó una vez, volverá a intentarlo.

2. ***"La he releído tres veces y no encuentro en tu hipoteca ni una sola línea donde aparezca la expresión cláusula suelo".*** Es una variante de la anterior, obra de alguien con un máster en cinismo nivel dios. Efectivamente, los contratos hipotecarios no hablan de *"cláusula suelo"*, sino *"limitación del tipo de interés"*, *"interés mínimo" o "interés nunca inferior a"*. Y es que *"cláusula suelo"* no es más que una expresión utilizada popularmente para definir esta práctica abusiva ya que resulta fácilmente comprensible y porque *"uno de los mayores fraudes perpetrados por los banqueros en toda su historia"* era demasiado larga.

3. ***"Nuestra cláusula suelo no es abusiva".*** Claro que no, es un regalo y cada día damos gracias por haber sido bendecidos con ella, pero no somos dignos de vuestra gracia y os la devolvemos, para que la disfrutéis vosotros. Según algunos banqueros, como el presidente del Sabadell, Josep Oliu, sus cláusulas suelo *"fueron transparentes y al ser transparentes, son válidas"*[196]. Pero la cosa es que en su publicidad, los reclamos del tipo *"euríbor + 0,90%"* no estaban acompañados de ninguna mención a la existencia de un tipo de interés mínimo ni sus empleados realizaban a los usuarios simulaciones de cuál sería la cuota mensual con ese suelo. Ningún banco lanzó nunca un anuncio que dijese *"euríbor + 0,75% con un mínimo del 3,50%"*.

4. ***"Tú sabías perfectamente lo que firmabas"***. Es la versión chulesca del timo anterior.

---

[196] *http://ow.ly/wEAL30d7iE1.*

5. ***"Con lo bien que te hemos tratado y ahora nos atacas".*** Oliu -ya sabes, el simpático señor que dirige el Sabadell-, ha llegado a acusar a las asociaciones y abogados que reclaman que se devuelva a los usuarios el dinero de la cláusula suelo de ser unos pícaros[197] oportunistas e incluso ha enfatizado que una de las entidades que emprendieron acciones judiciales contra ella fue Ausbanc. Curiosamente, el suyo fue uno de los bancos que no tuvo escrúpulos en ayudar a enriquecerse a Luis Pineda pagándole millones por publicitarse en sus revistas. Y parece ser que no lo hizo víctima de sus presuntas extorsiones, porque el Sabadell no ha querido personarse[198] como acusación particular en la causa que llevó a prisión incondicional a Pineda[199] en abril de 2016.

6. ***"Hace años que firmaste tu hipoteca y ha prescrito el plazo".*** Va a ser que no. Mientras sigan cargándote las cuotas, el contrato está vigente para reclamar la devolución de lo cobrado fraudulentamente con la cláusula suelo.

7. ***"Hace años que terminaste de pagar tu hipoteca y ha prescrito el plazo".*** Qué va. Tienes años para reclamar tu dinero después de que se cancelase el contrato. Como mínimo, 4, que es el plazo que da el Código Civil para pedir que se anule una cláusula por lo que se denomina *"vicio en el consentimiento"*. Pero puede ser superior, porque hasta 2015, esa misma norma fijaba un margen para reclamar de 15 años desde la última vez que se hubiese cometido una irregularidad contractual -por ejemplo, la aplicación de la cláusula suelo-. Y el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios habla incluso de que una cláusula abusiva nunca prescribe. Así que si vas a tribunales, los 4 años no te los quita nadie y, si ya ha pasado ese plazo, todo depende de la interpretación que haga el juez de lo que dice la legislación.

8. ***"Te eliminamos la cláusula hace más de 4 años, por lo que ha prescrito el plazo para reclamar".*** Que no, que no. Que en todo caso, los 4 años cuentan desde que se cancelase el contrato.

---

[197] *http://ow.ly/Tu8D30d7bGz.*

[198] *http://ow.ly/rlj030d7bS7.*

[199] *https://FACUA.org/10256.*

9. ***"Hace 2 años que te desahuciamos y ha prescrito el plazo".*** Da igual que el contrato se cancelase porque se terminase de pagar la hipoteca o porque el banco desahuciase y se quedase con la vivienda. En ambos casos hay como mínimo 4 años para reclamar (revisa de nuevo el punto 7).

10. ***"Te desahuciamos porque no pagabas la hipoteca, ¿qué dinero quieres reclamarnos encima?".*** Por desgracia, hay víctimas de desahucios que tienen que escuchar rebuznos tan ocurrentes como éste. De entrada, hasta que dejaron de pagar, el banco les infló las cuotas con la cláusula suelo, lo que en muchos casos fue el origen de los posteriores impagos y el posterior desahucio. Y además, cuando la entidad emprendió los trámites judiciales para quedarse con la casa, les reclamó tanto el capital pendiente como los intereses de demora de las mensualidades impagadas; intereses ilegalmente hinchados porque se aplicaban a unas cuotas que también lo estaban.

11. ***"Te vamos a devolver el dinero, pero reduciendo el capital pendiente del préstamo".*** Salvo que te venga bien esa opción, no tienes por qué aceptarla. El banco tiene que devolverte en efectivo todo lo defraudado más sus intereses y además recalcular el capital pendiente, que bajará como consecuencia de la eliminación de la cláusula suelo.

12. ***"Vamos a devolverte una parte reduciendo el capital pendiente del préstamo y el resto poco a poco, bajándote los intereses".*** Una opción aún más ventajosa para el banco que la anterior. No sólo no ves ni un euro en metálico ahora, sino que al *devolverte* el dinero virtualmente poco a poco mediante una bajada de intereses -lo que viene a ser una devolución en diferido y en forma de simulación, muy habitual en estos tiempos que corren-, puedes tardar 10 o 20 años en recuperarlo -lo que le quede de vida a la hipoteca-. Y conforme pasen los años, el dinero tendrá menor valor, con lo que el banco sale ganando aún más con su jugada. Para colmo, si decides cancelar el préstamo antes de tiempo, lo pierdes todo.

13. ***"¿Qué quieres, que nos echen a todos a la calle?".*** Sí, hay gaznápiros que sueltan estas perlas.

14. ***"Negociado blindaje".*** Y tú dirás: ¿eso qué significa? Pues lo mismo me pregunto yo, pero es el *argumento* que da Banca March en sus respuestas a numerosas reclamaciones para no devolver el dinero.

15. ***"Voy a tener que llamar a seguridad".*** Al atender las reclamaciones por la cláusula suelo, hay directores de sucursales bancarias que se ponen un poco tensos cuando los usuarios plantean que sus propuestas son una tomadura de pelo. Un cliente de Unicaja nos contó que fue amenazado[200] con que el guardia de seguridad lo echaría de la oficina por decir que en lugar de firmarlo directamente, se llevaría el documento para que lo estudiaran los abogados de FACUA.

16. ***"Te haré una oferta que no podrás rechazar, pero tienes que firmarla ahora, porque no puedo garantizarte que el banco va a mantenerla".*** Hay quien dice que el director de la sucursal imitaba la voz de Vito Corleone[201] cuando le soltó esta frase, con tanta convicción que parecía que la oferta era devolverle el triple de lo que le cobraron de más y además un apartamento en Astorga de regalo. No piques, todas las propuestas que sólo puedes aceptar sobre la marcha tienen truco.

17. ***"En su día aceptaste el maravilloso acuerdo que te ofrecimos y ya no puedes reclamar".*** Sí, es posible que hace algún tiempo el banco te ofreciese firmar un contrato por el que renunciabas a recuperar tu dinero y a reclamarlo en los tribunales a cambio de que te siguiese aplicando una cláusula suelo, pero con un interés un poco más bajo. Es papel mojado, puedes ir a los tribunales -incluso si lo que firmaste implicaba la eliminación total de la cláusula y la devolución de una parte del dinero-.

18. ***"¿Encima te quejas de que vamos a devolverte poco? Pues ahora no vas a ver ni un euro".*** De los autores de *"deberías darnos las gracias por haberte concedido la hipoteca"* llegan ahora todo tipo de fórmulas para tratar al usuario en plan borde cuando reclama que le devuelvan lo que le robaron. Y es que los banqueros están indignadísimos con que la gente reivindique sus derechos, como si viviésemos en una democracia.

19. ***"Si vas a los tribunales tienes las de perder, y te va a salir por un pico el abogado, el procurador y nuestras costas".*** En realidad, es la advertencia

---

[200] *https://FACUA.org/11535.*

[201] ¿En serio no sabes quién es Vito Corleone?

que podemos plantear nosotros al banco, que tiene un altísimo riesgo de acabar siendo condenado a devolvernos nuestro dinero más los intereses, cuya cuantía será mayor cuanto más tiempo transcurra, todo ello aliñado con los honorarios de nuestro abogado y nuestro procurador.

20. ***"Si vas a juicio, tendrás que esperar años a que se celebre".*** Posiblemente, pero los intereses corren a nuestro favor. En 2016 y 2017 han estado en el 3% -llegaron a alcanzar el 5,5% en 2001, 2008 y 2009-, bastante más de lo que te renta hoy en día depositar tus ahorros en una cuenta a plazo fijo en la inmensa mayoría de entidades bancarias.

21. ***"La reclamación que nos enviaste hace dos meses no sirve, tienes que rellenar el impreso que te ofrecemos en la oficina".*** Es otro *truqui* de la banca para demorar las respuestas a las reclamaciones y marear al consumidor, intentando obligarle a que acuda a sucursales que muchas veces están a varios pueblos de distancia -consecuencia del cierre masivo que se viene produciendo en los últimos años-. Y no hay ninguna ley que nos obligue a utilizar un determinado modelo de formulario cuando presentamos una reclamación a un banco.

22. ***"Te devolvemos el dinero, pero no los intereses, que de todas formas son poca cosa".*** Si es que es verdad que somos muy tiquismiquis, ¿para qué nos vamos a complicar en ir a los tribunales para reclamar también los intereses? En FACUA tenemos casos en que la cifra es de unos *ridículos* 3.000 euros. Lo que gana un banquero en unas horas. Y tú seguro que también.

23. ***"Te devolvemos el dinero, pero de los intereses sólo tienes derecho a los generados desde que presentaste la reclamación".*** Para nada, los intereses de demora que puedes reclamar empiezan a contar desde que pagaste la primera mensualidad en la que aplicaron la cláusula suelo.

24. ***"Según la sentencia del Tribunal Supremo, sólo tenemos que devolverte lo cobrado desde mayo de 2013".*** Hay bancos donde aún andan algo despistados y siguen enviando la respuesta tipo que usaban antes de que el Supremo tuviese que corregir[202] su polémica sentencia de 2013, en la que decía

---

[202] *https://FACUA.org/11197.*

que los banqueros podían quedarse con todo el dinero defraudado hasta entonces. Y es que a finales de 2016, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) dictaminó[203] que hay que devolver absolutamente todo el dinero cobrado de más.

25. ***"Como te eliminamos la cláusula suelo hace unos años, ya no tienes derecho a reclamar lo que te cobramos antes".*** Sentencias como la dictada por el Supremo en mayo de 2013 han provocado que varias entidades dejasen de aplicar la cláusula suelo en distintas fechas a todos sus clientes, pero eso no significa que no puedan exigir ahora la devolución del dinero que les cobraron irregularmente con anterioridad. Sólo han perdido ese derecho los usuarios que interpusieron demandas en su momento y tienen una sentencia firme en la que se establece que sólo recuperarán una parte del dinero -o nada, que también hay resoluciones judiciales que no daban la razón a los consumidores-.

26. ***"Si quieres reclamar, ven solo. Aquí no hablamos con asociaciones de consumidores".*** ¿Nos habrá abandonado el desodorante?

27. ***"El Gobierno ha establecido que tienes que reclamar mediante un procedimiento extrajudicial y que ambas partes nos someteremos a lo que se decida en él".*** *Invent!* Lo que aprobó el Gobierno del PP tras un acuerdo con PSOE y Ciudadanos fue un real decreto-ley[204] que amplía a tres meses el plazo que tiene la banca para contestar a las reclamaciones por la cláusula suelo -antes era de dos- y, de alguna manera, obliga al usuario a presentarla ante la entidad antes de ir a tribunales: si no lo hace y el banco acepta lo que pide antes de contestar a la demanda, no habrá condena en costas y el consumidor perderá lo que le haya costado el abogado y el procurador.

28. ***"No tienes derecho a recuperar el dinero porque la hipoteca no afecta a tu primera vivienda, sino a tu piso de la playa".*** Se trata de una de las excusas que optan al premio a la respuesta más estúpida de la década.

29. ***"El dinero de la cláusula suelo sólo se puede recuperar en hipotecas***

---

[203] *https://FACUA.org/10998.*

[204] *https://FACUA.org/11106.*

de viviendas y lo que reclamas es una plaza de garaje". Qué cachondos. Puedes reclamar hasta la cláusula suelo de la hipoteca de un trastero.

30. ***"Si has heredado el piso, no puedes reclamar porque no eres el titular de la hipoteca".*** Tan obligado estás tú a seguir pagando el préstamo como el banco a devolverte el dinero cobrado fraudulentamente.

31. ***"No eres un consumidor".*** Claro, eres un cíborg que viene del futuro y te has acercado al banco por si además de evitar que tu compadre asesine a Sarah Connor[205], puedes aprovechar el viaje para resolverle sus problemas con la hipoteca. La excusa de que quien reclama no es un *"consumidor"* puede verse en respuestas de entidades como Unicaja a familias con hipotecas sobre el piso donde viven. Respuestas que tienen toda la pinta de ser un escrito tipo dirigido a empresas o a profesionales que hipotecaron inmuebles para su negocio, pero que se envían a cualquier consumidor a ver si cuela.

---

[205] Una de las protagonistas de la saga *Terminator*, interpretada por Linda Hamilton en las dos primeras películas, de 1984 y 1991, y por Daenerys Targaryen en la quinta, de 2015.

CAPÍTULO 12: ¿MOROSO YO?

29 historias que te ayudarán a cortar relaciones tóxicas con trolls... que reclaman falsas deudas

Acaban de meterme en un registro de morosos. Según PTV Telecom, les debo 20,06 euros. Y como no se los pago, me han castigado incluyendo mi nombre en el fichero Asnef. De toda la vida, cuando una compañía de telecomunicaciones te llama para reclamarte una factura y les dices que pediste la baja por teléfono hace meses, la respuesta del teleoperador es que no les consta ninguna llamada tuya solicitando la cancelación del contrato y que debiste haberlo hecho por escrito. A mí me ha pasado justo lo contrario: entré en la web de la compañía, inicié sesión introduciendo mi DNI y mi contraseña, rellené un formulario en el que les indiqué que me daba de baja, recibí un correo que me confirmaba que había hecho esa solicitud... y al cabo de unos días volvieron a cobrarme el recibo mensual. Lo devolví, me llamaron para advertirme de que tenía que pagarlo y al indicarles que había solicitado la rescisión del contrato a través de internet, me contestaron que ellos sólo aceptan bajas por teléfono. Y desde entonces, una llamada al mes para recordarme que tenía que pagar el recibo o actuarían en consecuencia y para que yo les recordase que me la refanfinflablan sus amenazas.

Lamentablemente, buena parte de los consumidores que son acosados por empresas para que paguen falsas deudas acaban abonando las cantidades, especialmente si no son muy elevadas, por un hiperbolizado temor a que su nombre acabe en una lista de morosos. *"Pago y así me quito de problemas"*, suelen afirmar con la fingida convicción de que no había otra solución. Solución

que pasa en primer lugar por notificar por escrito a la empresa de turno y a la que gestiona el fichero de morosos que no debemos cantidad alguna o que la deuda existe, pero su cuantía es inferior a la que nos reclaman. Y después, si no atienden a razones, no hay más que denunciar ante la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), lo que puede derivar en una multa de varias decenas de miles de euros por difundir ilícitamente nuestros datos y calificarnos de morosos.

Lo cierto es que tanto las empresas que reclaman esas cantidades indebidas como, especialmente, las compañías que contratan después para que intenten cobrarlas, recurren en muchas ocasiones a técnicas tan reprobables como contactar con familiares y vecinos para poner en su conocimiento las supuestas deudas, gritar e insultar al afectado e incluso inventar que si no paga unas cuantas decenas de euros, acabarán embargándole su vivienda y será desahuciado. Aunque todavía no han recurrido a colocarnos una cabeza de caballo en la cama, los disparates que llegan a soltar por boca de sus teleoperadores estas empresas de gestión de cobros son realmente antológicos.

Aquí tienes 29 historias que te ayudarán a comprobar que no es tan difícil cortar relaciones tóxicas con esos trolls que intentan amargarte la vida[206] reclamando deudas falsas:

1. Amenazar con que nadie te dará un préstamo. Recuerdo que en una de las muchas conversaciones que he mantenido con teleoperadores de empresas de gestión de cobros, me advirtieron de que si no pagaba, nunca conseguiría que nadie me concediese un préstamo. Y es cierto que pueden darse esas situaciones, lo que hace necesario que resolvamos el tema, pero no pagando lo que no debemos, sino interponiendo denuncias para que nos saquen de registros de morosos en los que nunca debieron incluirnos. Pero aún es más cierto que las amenazas suelen ser un tanto exageradas, porque ningún director de sucursal bancaria en su sano juicio renunciará al negociazo que le reportará

[206] Varios de los timos de este capítulo son reproducción de los que conté en el apartado dedicado a los falsos morosos de mi primer libro, *Defiéndete* (Ediciones Martínez Roca, 2014).

conceder una hipoteca a alguien solvente porque deba unos cuantos euros.

Así que si nos intentan tomar el pelo, lo suyo es colgar… o pagar con la misma moneda.

- ¿Sabe que si no paga, nadie va a prestarle dinero jamás?

- ¿Ni mis padres?

- ¿Cómo?

- Es que tenía pensado pedirle prestados unos eurillos a mis padres porque tengo que pagar los seguros de la vivienda y del coche este mes y no me llega, pero si usted cree que me van a decir que no, tampoco quiero tensionar mi relación con ellos.

- Mire, si no paga, lo va a tener usted difícil para conseguir una hipoteca.

- ¿Otra? Oiga que yo ya tengo suficiente con la mía.

- Bueno, pero imagine que quiere comprar otro piso en la playa, o un coche. Cuando comprueben que tiene esta deuda, a ver quién le va a dar un préstamo.

- Pues bien mirado, tiene usted razón. Si voy a pedir una hipoteca, a los bancos les dará igual cuál es mi nómina y cuántos años llevo trabajando. Seguro que todos renunciarán a concederme el préstamo y ganar decenas de miles de euros en solidaridad con ustedes por los 20 euros que dicen que les debo.

2. Le negaron un préstamo por parecer moroso… y le indemnizaron. En 2014, Orange se vio obligada a indemnizar con 15.000 euros[207] a Ángel, un usuario de Madrid al que reclamaba una deuda de 44 euros por un servicio que no le había prestado y después incluyó en un registro de morosos ocasionándole la imposibilidad de acceder a los créditos que había solicitado para formar su empresa. El Supremo desestimó el recurso presentado por la compañía contra una sentencia de la Audiencia Provincial de Madrid que la condenaba a indemnizar al afectado al haberle reclamado una deuda inexistente. Diez años atrás, el usuario había contratado un servicio que incluía el suministro de un

[207] *https://FACUA.org/8677.*

router wifi, pero la empresa le envió otro que no funcionaba de forma inalámbrica. El servicio de atención al cliente le indicó que no podía facilitarle un equipo con las características prometidas, así que Ángel envió un fax a Orange solicitando la baja y poniendo a su disposición el router que le habían suministrado. Meses después, la compañía se dirigió a él para reclamarle 44 euros, a lo que contestó oponiéndose y explicando lo sucedido. Después, la supuesta deuda pasó a ser reclamada por una empresa de gestión de cobros, que le advirtió de que si no pagaba, emprenderían contra él *"acciones judiciales"*. Y más tarde, lo incluyeron en Asnef. Así que fue el usuario el que decidió interponer las acciones judiciales con las que le habían amenazado a él para que abonara la inexistente deuda.

3. Amenazar con que te van a quitar la casa. Si no pagas la hipoteca, es obvio que el banco acabará poniendo en marcha un procedimiento de ejecución para quedarse con tu vivienda y desahuciarte. Y lamentablemente, durante la crisis se han venido produciendo cientos de miles de desahucios en España. En el sector de las empresas de recobros, también se ha recurrido a asustar con ellos. Aunque a la mayoría de la gente le parecerá hilarante la amenaza de intentar embargar una vivienda por una pequeña deuda, sea de 40, de 400 o de 4.000 euros, con algunas personas surte efecto. Recuerdo a una anciana que acudió hace años a FACUA para pedir ayuda frente a una empresa que la llamaba continuamente para advertirle de que perdería su vivienda porque debía unos cientos de euros. La deuda, para colmo, era falsa, pero lo cierto es que la señora estaba valorando seriamente pagarla.

4. Insultarte. En no pocas empresas de gestión de cobros, los buenos modales brillan por su ausencia. No sólo pasan olímpicamente de todo lo que les expliques para intentar aclararles que no existe esa deuda de la que te hablan, sino que incluso hay teleoperadores -no, los que llaman no son abogados- a los que se les va la pinza y se dedican a insultar si tu respuesta es que no vas a pagar algo que no debes: de caradura a sinvergüenza, entre otras lindezas.

5. Amenazar con una demanda que nunca ponen. *Orco ladrador, poco mordedor*, dice el refrán -o algo así-. La gran mayoría de cartas y llamadas telefónicas reiteradas en las que amenazan con llevarnos a los tribunales por no pagar una deuda que en realidad no existe o está inflada, se quedan en eso: en

más cartas y más llamadas. Si la cantidad reclamada no es elevada, la amenaza no es más que una técnica de presión con la que logran que un porcentaje de usuarios acabe pagando, aun a sabiendas de que no debía realmente ese dinero -o no tanto dinero-. Por supuesto, hay casos en los que sí interponen demandas judiciales, a las que hay que contestar con todas las pruebas de las que dispongamos para acreditar que la deuda estaba pagada o que sencillamente no existe. Obviamente, hay casos en los que no tenemos que presentar prueba de nada, porque si se trata de una deuda fruto de un contrato que nunca firmamos, será la empresa la que tendrá que acreditar que sí lo hicimos. Si la cantidad que nos reclaman en los tribunales no supera los 2.000 euros, no estamos obligados a defendernos con abogado y procurador. Aunque si los contratamos y la empresa pierde, lo habitual es que el juez la condene en costas y tenga que ser ella la que asuma sus honorarios.

6. Cuando el que va a los tribunales eres tú. Para muchas empresas, el valor de los registros de morosos no reside tanto en la veracidad de la información que contienen como en el miedo que puede provocar a los consumidores acabar en ellos. En 2008, Luz se llevó a otra entidad la hipoteca que tenía con Caja Duero, pero la oficina le mantuvo abierta su cuenta corriente y continuó cargándole el seguro de hogar que en su día vinculó al préstamo. La usuaria se negó a pagar, con el argumento de que había dado orden de cancelar ambos contratos. La entonces caja de ahorros -hoy banco- no quiso jugársela demandándola para que fuera un juez quien decidiera si la deuda era o no exigible, sino que la incluyó en los registros de morosos Asnef y Experian Bureau de Crédito como mecanismo de presión. Ante esto, Luz sí fue a los tribunales. Y perdió. Recurrió ante la Audiencia de Barcelona. Y volvió a perder. Pero recurrió de nuevo, al Tribunal Supremo. Y ganó.

En una sentencia fechada en marzo de 2013, el Supremo indicó que Caja Duero conocía que *"la deuda era de veracidad dudosa y existencia controvertida"*. Ante esto, *"la inclusión en los registros de morosos no puede ser utilizada por las grandes empresas para buscar obtener el cobro de las cantidades que estiman pertinentes, amparándose en el temor al descrédito personal y menoscabo de su prestigio profesional y a la denegación del acceso al sistema crediticio que supone aparecer en un fichero de morosos, evitando con tal*

práctica los gastos que conllevaría la iniciación del correspondiente procedimiento judicial, muchas veces superior al importe de las deudas que reclaman".

"Acudir a este método de presión", continuaba el auto del Alto Tribunal, *"representa en el caso que nos ocupa una intromisión ilegítima en el derecho al honor de la recurrente, por el desvalor social que actualmente comporta estar incluida en un registro de morosos y aparecer ante la multitud de asociados de estos registros como morosa sin serlo, que hace desmerecer el honor al afectar directamente a la capacidad económica y al prestigio personal de cualquier ciudadano entendiendo que tal actuación es abusiva y desproporcionada, apreciándose en consecuencia la infracción denunciada"*.

Así que el banco acabó condenado[208] a abonar a Luz 9.000 euros "en concepto de indemnización por los daños morales causados" y a garantizar que su nombre saliera de los ficheros, *"notificando la cancelación de los datos de los registros a todas las personas a quienes se hubiere comunicado o cedido"*.

7. Las compras que nunca hiciste. En mayo de 2000, BBVA cargó en la cuenta corriente vinculada a la tarjeta de crédito Visa de una clienta 1.053 euros por unos gastos que no había realizado. Ella se negó a pagar y reclamó, pero el banco hizo caso omiso y, además de seguir exigiéndole el dinero más intereses y gastos, hizo que se incluyesen sus datos en los registros de solvencia patrimonial Badex y Asnef. La usuaria acudió a los tribunales, ganó en primera instancia y, tras un recurso del banco, en la Audiencia de Tenerife. Pero la entidad financiera hizo que el litigio llegara al Supremo. Por fin, nueve años después del fraude, el Alto Tribunal ratificó las sentencias y el BBVA acabó pagando a la afectada una indemnización de 1.800 euros por los daños morales[209] que le causó haber estado durante doce días en los ficheros de morosos.

8. El contrato que nunca firmaste. Corporación Legal, una de tantas gestoras de cobros, se dedicó durante meses a molestar a Esperanza para exigirle que pagase una deuda de 1.741 euros por el uso de tres líneas fijas de Movistar

---

[208] *https://FACUA.org/8120.*

[209] *https://FACUA.org/8119.*

que nunca había contratado. *"Yo pensaba que era broma"*, contaba la señora. *"Se me cayó el mundo encima. Además, tengo una hija que en ese momento estaba muy enferma. No me lo podía creer. Me amenazaban con embargarme en 24 horas, me llamaban de madrugada y a todas horas"*. La usuaria acudió a FACUA para que intentásemos solucionar el problema: la compañía nos advirtió de que efectivamente le constaban tres líneas a su nombre que habían generado entre febrero y julio de 2012 facturas por importe de 1.561 euros y que la deuda se había incrementado en casi 200 euros por los intereses. Pero Movistar también nos contestó que, en cualquier caso, anulaba esa deuda. Y es que la empresa no pudo acreditarnos la existencia de ningún contrato firmado por Esperanza ni la grabación de llamada alguna en la que hubiese solicitado contratar esas líneas. Como había cedido sus datos a la gestora de cobros, denunciamos a la compañía ante la AEPD, que le puso una multa de 20.000 euros[210].

9. El de los dos contratos que nunca firmaste. En noviembre de 2012, Albert recibió una factura de Vodafone por importe de 90 euros. El cargo era bastante alto, pero eso no es lo que más le preocupó. Porque la cuestión es que no era cliente de Vodafone. Unos días después, le llegó otro recibo, esta vez de Movistar y por nada menos que 488 euros. Parecía una broma pesada, porque Albert tampoco era cliente de Movistar. Durante tres meses, estuvo recibiendo facturas de las dos compañías que llegaron a alcanzar los 1.400 euros[211].

El usuario pidió a Movistar y a Vodafone que le facilitaran copias de los contratos que al parecer se habían realizado con sus datos personales: nombre, DNI y número de cuenta. Las dos compañías le contestaron que los contratos consistían en grabaciones en las que él solicitaba el alta, pero no quisieron enviárselas. Así que Albert acudió a las oficinas de FACUA en Barcelona, se hizo socio y nuestro equipo jurídico se dirigió a las empresas para pedirles esas supuestas grabaciones. Se ve que debían ser documentos clasificados, porque

---

[210] *https://FACUA.org/9279*.

[211] *https://FACUA.org/8494*.

volvieron a negarse… pero anularon todos los cargos que le reclamaban.

10. Mad Max. El periodista y escritor madrileño Máximo Pradera se dio de baja del servicio de comercialización de gas de Endesa en mayo de 2012 y abonó un mes después la última factura pendiente, por importe de 875 euros[212]. Posteriormente, y sin que Endesa hubiese tomado en ningún momento contacto con él, la empresa de gestión de cobros Corporación Legal comenzó a requerirle el pago de esa factura a través de cartas, SMS e insistentes llamadas telefónicas.

Corporación Legal le advirtió de que si no pagaba lo incluirían en registros de morosos, *"lo que redundaría en perjuicio de su buen crédito futuro"*, y Endesa Energía podría llevarlo a los tribunales. Dado que la empresa no dejaba de amenazarle pese a haberle aclarado en reiteradas ocasiones que la factura que le reclamaban estaba pagada, el afectado, que es socio de FACUA, nos pidió que denunciásemos los hechos. *"Quiero sangre"*, nos dijo Max, un tipo cachondo y con muy mala uva cuando le tocan las narices.

Cuando denunciamos a Endesa ante Protección de Datos, la eléctrica intentó eludir el expediente con el disparatado argumento de que no podía aplicarse la normativa de protección de datos personales porque en el contrato de comercialización de gas aparecía el domicilio de Max como si se tratase de un hotel. Un dato fruto de un error de la propia compañía. Dieciocho meses después de la denuncia -sí, andan escasitos de personal-, la Agencia resolvió mutar a Endesa con 20.000 euros.

11. En un registro de morosos por una deuda (falsa) y nunca reclamada. En 2013, la Audiencia Provincial de Palma ratificó un auto de primera instancia por el que se condenaba a Orange a indemnizar con 12.000 euros a un usuario al que incluyó en un fichero de incumplimiento de obligaciones dinerarias por una deuda que nunca le había reclamado[213] y que ni siquiera era suya: 269 euros que sumaban tres recibos de un contrato que alguien dio de alta a su nombre

---

[212] *https://FACUA.org/8410.*

[213] *http://ow.ly/rrRvw.*

de forma fraudulenta en mayo de 2009. El afectado llevó a la compañía a los tribunales después de lograr que la Agencia Española de Protección de Datos le impusiese una multa de 100.000 euros.

12. Al fichero de morosos por un céntimo... que ni siquiera se debía. Movistar incluyó a un usuario en su base de datos de clientes morosos y en el fichero Asnef por un débito de 62,07 euros que había creado de la nada. Tras la reclamación del afectado, la compañía reconoció su error, pero por otro extraño fallo, esta vez en el cálculo del IVA aplicable, no eliminó totalmente la deuda, de la cual quedó un resto de 1 céntimo. Para Movistar, esto justificaba que el usuario siguiera constando como moroso, por lo que volvió a comunicar al registro de deudores que debía esa espectacular suma de dinero.

Protección de Datos multó con 60.000 euros a la operadora, pero ésta recurrió. En diciembre de 2011, la Audiencia Nacional ratificó que la empresa había infringido la ley, aunque le aplicó una rebaja en sanción que la dejó en 40.000 euros[214]. *"No es óbice a la comisión de la infracción del principio de calidad del dato el ínfimo importe de la deuda anotada, pues en definitiva, y a pesar de dicha cuantía, desde el momento en que existen datos de una persona en un fichero de morosidad, se está atribuyendo la condición de deudor moroso a la misma"*, señalaba la sentencia.

13. Reconocen que no debes nada, pero por si acaso te meten en un fichero. En 2008, Juan Carlos pidió a Telefónica la cancelación de una línea que tenía contratada para conectarse a internet con su portátil mediante un modem USB. Para fidelizarlo, la compañía le ofreció mantenerla de forma gratuita más una bonificación del 50% en el teléfono y la conexión de su casa. Pero las facturas continuaron llegando como siempre, sin ningún descuento. El usuario reclamó y le aseguraron que comenzarían a aplicarlo de inmediato y le devolverían el dinero cobrado de más. Y los descuentos siguieron sin aplicarse. Así que Juan Carlos decidió rechazar las facturas, pedir la baja de todos los servicios y reclamar a través de FACUA la devolución de las cantidades

---

[214] *https://FACUA.org/6662.*

cobradas de forma indebida. La operadora asumió en diciembre de 2011 que *"una vez analizadas las manifestaciones del cliente"* y revisados los archivos, no arrojaba *"deuda alguna con esta empresa"*. *"Asimismo"*, añadió, *"se han puesto en marcha los mecanismos necesarios para desvincular al cliente de cualquier fichero de solvencia patrimonial"*. No obstante, un mes después, el usuario recibió sendas cartas de Asnef Equifax y Experian Badexcug notificándole la presencia de sus datos en dichos ficheros a instancias de Telefónica. Así que, FACUA denunció a la compañía ante Protección de Datos, que resolvió multarla con 50.000 euros[215] por incurrir en *"una infracción grave al principio de calidad de datos"* al incluir a Juan Carlos en varios ficheros de morosos sin que tuviera ninguna deuda.

14. Comunicarle la supuesta deuda a tu familia y compañeros de trabajo. Para intentar avergonzar al usuario y que pague la supuesta deuda, hay empresas que se la comunican a gente cercana -saltándose la ley de protección de datos[216] por supuesto-. Notificaciones dirigidas al afectado pero remitidas al fax o a una dirección de correo electrónico corporativa de su lugar de trabajo, llamadas telefónicas a familiares o a vecinos... Son prácticas sancionables incluso si la deuda es real.

15. No darte de alta el servicio y reclamarte la deuda. Muchos usuarios sufren largas semanas e incluso meses de espera para que compañías de telecomunicaciones, electricidad y gas les activen sus servicios. El colmo es que en muchos casos, comienzan a cobrar antes de la instalación. Y no pocas veces, cuando los afectados se cansan de esperar y anulan los contratos, las empresas les instan a pagar recibos con la amenaza de incluirlos en registros de morosos si no lo hacen. Un triple fraude con tirabuzón.

16. El de la orden de alejamiento. En mayo de 2017, el Juzgado de Instrucción número 1 de Valencia prohibió a Orange[217] comunicarse con un excliente y

---

[215] *https://FACUA.org/7983.*

[216] *http://ow.ly/ReSX30gJX3J.*

[217] *https://FACUA.org/11573.*

su familia mientras se resolvía una denuncia por acoso telefónico que le había interpuesto. Tan cansina estaba siendo la compañía en reclamarle el pago de una deuda inexistente que el usuario decidió llevar el caso a los tribunales por acoso y logró que por primera vez se dictara una medida cautelar de estas características en España. El juez no sólo impuso la prohibición de molestar al usuario a Orange, sino también a las empresas de gestión de cobros ISGF (Jurídico Informes Comerciales SL) y Gemini (Reconevring & Collections). El auto advertía de que si volvían a comunicarse con el excliente o con su familia podría a llegar a dictarse orden de prisión provisional contra los responsables.

17. La multa por cancelar una portabilidad. ¿Has llamado alguna vez al servicio de (des)atención comercial de una compañía de telecomunicaciones para pedir la portabilidad de tu línea y al arrepentirte unas horas después, te han dicho que cancelarla conllevaría una penalización que, si no pagas, te llevará directo a la casilla del registro de morosos? Cuando se trata de convencernos para que nos demos de alta, los operadores de las telecos derrochan amabilidad y simpatía, pero cuando intentamos escapar antes de tiempo, están obligados a mostrar menos empatía que Sheldon Cooper[218]. Pero debemos tener claro que es ilegal que nos impongan una cuota, penalización, multa o como sea que quieran llamar a cobrarnos por la cara varias decenas de euros si nos arrepentimos de nuestra solicitud de portabilidad. Y si ésta ya se hubiera producido, estamos en nuestro derecho de pedir irnos de nuevo con nuestra antigua compañía -o con la que nos dé la gana- sin tener que esperar ningún plazo ni abonar cantidad alguna si no utilizamos el servicio. Ten en cuenta que la ley nos da derecho a desistir, en el plazo de 14 días, de la compra o contratación de la inmensa mayoría de productos y servicios que solicitamos por teléfono o internet.

18. El pasajero fantasma. Antonio recibió una notificación de Ferrocarrils

---

[218] Uno de los personajes de *The Big Bang Theory*, teleserie estadounidense de la CBS que se emite desde 2007. Está interpretado por Jim Parsons y por Iain Armitage en su precuela *El joven Sheldon* (*Young Sheldon*), estrenada en 2017.

de la Generalitat de Catalunya (FGC) en la que le comunicaban una multa de 300 euros por haber viajado sin billete en Barcelona el 10 de febrero de 2012, en un trayecto entre Sant Josep y Plaza de España. Pero en realidad no había viajado sin billete. De hecho, ese día ni siquiera había cogido ese tren. Ni ningún otro. Así que puso una reclamación, a la que FGC no se molestó en contestar.

Poco después, el *no usuario* recibió un nuevo escrito, esta vez de la Agencia Tributaria, en la que le apremiaban a pagar, sin notificarle a qué correspondía la sanción ni dejarle presentar alegaciones. Y como no abonó la sanción en el plazo indicado, le cobraron los 300 euros más otros 60 de recargo. Cuando la que reclama dinero es la Administración, no les hace falta asustar con el registro de morosos porque el dinero se embarga directamente.

Antonio vino a FACUA y nos pidió que intentásemos solucionar el disparate. Así que le recordamos a la Agencia Tributaria que se había saltado el procedimiento legal por el que se tiene que comunicar una sanción, ya que no había permitido al afectado ejercer su derecho a recurrir dado que no le habían enviado ninguna notificación válida previa a la providencia de apremio. Y tras varios cruces de escritos con FGC y Hacienda, ésta finalmente anuló la multa y devolvió los 360 euros[219] al pasajero fantasma.

19. La deuda que crece sola. Una de las técnicas utilizadas para convencernos de que paguemos supuestas deudas es que si no lo hacemos de inmediato, la cifra crecerá. Incluso hay quienes advierten de que pueden aumentar en un 50%, multiplicarse por tres, o incluso elevarse al cubo. Y aunque parezca que estoy hablando de los prestamistas usureros que vemos en las películas de mafiosos, estas prácticas son muy habituales, especialmente en las compañías de telecomunicaciones.

¿Qué ocurre a menudo cuando llamamos a una telefónica para indicar que no vamos a abonar el recibo hasta que lo rectifiquen porque han incluido un servicio que no habíamos solicitado? Que al mes siguiente vuelven a cargárnoslo, además de amenazar con suspender la línea si no nos ponemos

---

[219] *https://FACUA.org/9070.*

al día en los pagos. ¿Y si pedimos la baja por teléfono? Que siguen llegando facturas, a pesar de que ya no utilicemos el servicio.

Aunque en sus titánicos esfuerzos por ser originales cometiendo fraudes, hay quien opta por hinchar la supuesta deuda arbitrariamente, sin venir a cuento, por si cuela. En febrero de 2008, Alberto decidió cambiar de compañía de móvil, harto de que el teléfono que le enviaron unos meses atrás no funcionara correctamente. Ante esto, Vodafone le reclamó el pago de 100 euros por haber roto un contrato con una permanencia que nunca firmó. Y casi cuatro años después, en diciembre de 2001, recibió una notificación que le advertía de que había sido incluido en un fichero de morosos por una "deuda" que además había crecido, 110,69 euros. Para Alberto, que es abogado, ésta no era más que una de las muchas de falsas deudas que llevaba a los tribunales en representación de sus clientes. Así que demandó a la compañía. Y provocó que los 100 euros se multiplicaran por diez, aunque la nueva cifra se la tenía que pagar Vodafone a él por daños morales[220].

A finales de 2012, el titular del Juzgado de Primera Instancia número 2 de Oviedo dictó una sentencia firme en la que determinó que la deuda era *"improcedente"* porque la empresa -que ni se presentó al juicio- no demostró la existencia del compromiso de permanencia, al tiempo que puso de manifiesto *"la arbitrariedad y falta de rigor"* al cuantificarla, ya que primero reclamaba 100 euros y luego 110,69 -un aumento que no coincidía con el IVA-. Alberto contó que un día después del juicio recibió una carta del operador donde aseguraba que *"todo había sido un error"* y que le iba a *"devolver el dinero"*. *"Un dinero que nunca había pagado, lo que demuestra el descontrol que tienen"*.

20. La comisión por cobrar la deuda.

"Distinguido Sr. Concepción,

Nos dirigimos a Usted en calidad de Abogados de Infoscore, con el fin de concederle una última oportunidad para proceder al pago de la deuda que tiene frente a la entidad 1&1 Internet S.L.U., por el impago de un servicio

---

[220] *http://ow.ly/rrXZo.*

contratado a través de Internet.

El montante de la citada deuda, es el siguiente:

Importe: 28,89 euros

Intereses de demora: 0,63 euros

Gastos de gestión de recobro: 5,00 euros

Honorarios Infoscore: 5,00 euros

Gastos de gestión de reclamación extrajudicial: 10,00 euros

Total a pagar: 49,52 euros".

Las empresas de gestión de cobros se dedican a enviar cartas que comienzan con textos como el que recibió Concepción -que no es el apellido de un señor, sino el nombre de una señora-. Sus clientes son compañías que, tras reclamar sin éxito el pago de un recibo, prefieren dejar en sus manos las siguientes gestiones.

Generalmente, se trata de un trabajo de copia y pega. En primer lugar encabezan la carta saludando al supuesto moroso sin preocuparse de si es un hombre o una mujer, así que le tratan siempre de *"Señor"* o de *"Don"*. Hay firmas que prefieren escribir *"Sr./Sra."* o *"D./Dña."*, pero esto es peor porque al menos con la otra fórmula la mitad de las veces aciertan. El membrete de la carta suele llevar palabras como abogados, judicial o justicia, que por lo visto dan mucho miedo -y si van en latín, ni te cuento-. En el caso de Infoscore Iberia, que es como realmente se llamaba la empresa, ellos preferían utilizar la marca Infoscore Abogados Reclamación Judicial de Deudas. Y todo para que si no contestamos a la carta nos llame un teleoperador que entiende de derecho lo que yo de fontanería.

El primer párrafo de la carta tipo suele incluir el nombre de la empresa a la que se le debe el dinero y el importe, sin más explicaciones sobre su origen aunque se trate de una supuesta deuda de hace tres años. El texto continúa siempre igual: explican cómo saldar la deuda e indican que si ésta no se abona llevarán al usuario a los tribunales, con la advertencia de que ello podría ocasionarle importantes gastos judiciales (si el juez condena en costas al demandado, claro). Muchas de estas empresas también utilizan el recurso de amenazar en sus cartas con la inclusión en ficheros de morosos y alertan de que, si esto ocurre, para el usuario sería imposible contratar servicios, comprar

productos a plazos, pedir préstamos e incluso podrían acabar excomulgándole.

Si debes dinero, no seré yo quien te diga que no lo pagues. Pero si se trata de una deuda errónea o fraudulenta, mientras luchamos por que la rectifiquen no debemos magnificar el poder de los registros de morosos. Pueden causar algún problema, pero no conozco a nadie a quien un banco le haya negado una hipoteca porque según Vodafone le debía 100 euros. En caso de que reconozcamos la deuda y vayamos a pagarla, la cuantía no puede ser la que quiera inventarse el acreedor ni la compañía de recobros. Es admisible que nos exijan el pago de una cantidad extra por los perjuicios que hayamos causado a la compañía de telecomunicaciones, electricidad, gas, agua o cualquiera que sea el proveedor al que le debamos el dinero. Así que esa penalización no puede fijarse de forma arbitraria, sino que debe ser acorde al coste que hubiera supuesto que devolviésemos el recibo cuando nos lo cargaron en el banco y el trámite de notificarnos que debemos el dinero.

Lo primero que tenemos que hacer es revisar el contrato. Si establece un importe por retrasarnos en un pago y lo consideramos excesivo, debemos denunciarlo por si la autoridad de consumo lo considera una cláusula abusiva. Y si no aclara la cifra, también puede resultar abusivo, ya que no tenemos por qué atenernos a unas reglas misteriosas que sólo están en la mente del empresario. En cualquier caso, eso no nos exime de abonar el importe que efectivamente dejamos sin pagar en su día.

En la carta que recibió Concepción, la deuda de 28,89 euros con 1&1 había aumentado en nada menos que un 74%. Y en los conceptos que argumentaban para hincharla no quedaba claro qué parte iba para el proveedor al que había dejado sin pagar un recibo por el alojamiento de su página web y cuánto se quedaba la firma de reclamación de deudas. Fuera cual fuera el beneficio que ésta pretendía sacar por su gestión, la que tenía que abonárselo en todo caso era 1&1, que para eso había decidido contratar con un tercero el cobro de la deuda. Eso es lo que indicó la usuaria, que pagó la deuda -la de verdad- y todavía está esperando a que la lleven a juicio.

21. La empresa que nos mete en un fichero cuando la que nos debe dinero es ella. El colmo de la utilización fraudulenta de los registros de morosos es que una compañía nos incluya en uno cuando en realidad es ella la que nos

debe dinero a nosotros. Eso ocurre, y mucho. Es muy habitual que pidamos la baja y sigan cobrándonos recibos o que cancelemos el contrato tras comprobar que estaban cargándonos servicios que no habíamos utilizado ni contratado y se nieguen a aceptarla hasta que paguemos la última factura. En estos casos, los morosos no somos precisamente nosotros, y de hecho debemos reclamar la devolución de nuestro dinero. Por supuesto, si la amenaza se convierte en realidad, en agradecimiento podemos corresponder a la empresa con un obsequio: una denuncia para que le caigan varias decenas de miles de euros de multa.

Si la morosa es la compañía y hasta un juez lo ha reconocido, incluirnos en un fichero como el Asnef, el más (im)popular, su actuación ya es temeraria a más no poder. Es lo que le pasó a una vecina de Elche en 2011, cuando descubrió que el crédito de su tarjeta bajó de 3.000 a 600 euros porque estaba en un fichero de morosos por obra y gracia de Vodafone. El año anterior, el operador había sido condenado a devolverle 68,69 euros cobrados de forma indebida, pero siguió recibiendo llamadas a toda horas y cartas en las que le reclamaban una supuesta deuda ya contemplada por la sentencia, y de la que resultaba saldo a favor para la usuaria. Así que como ni el banco ni la teleco atendían a razones, acudió a los tribunales aunque abonó los 96,06 euros que le exigía Vodafone para sacarla del registro de morosos y poder usar su tarjeta como de costumbre. A finales de 2012, el Juzgado de Primera Instancia número 1 de Elche condenó a la compañía de móvil a indemnizarla con 3.000 euros[221] por los perjuicios que le había causado, además de devolverle la falsa deuda que pagó.

22. El moroso imposible. En 2003, Auna -que antes se llamaba Retevisión, después cambió de manos y pasó a denominarse Ono y luego fue fagocitada por Vodafone-, se dedicó a acosar a mi abuela María durante una temporada porque no estaban recibiendo los pagos de las facturas del teléfono. Por más veces que se lo explicaba a los teleoperadores, en la compañía no entendían que fuese imposible que mi abuelo Esteban hubiese contratado nada con ellos ese año y que si Auna se había apoderado de su línea, era fruto de un

[221] *http://ow.ly/rtgP9.*

alta fraudulenta. Cada vez que la llamaban, le decían que iban a cortarle la línea y que la darían de alta en un fichero de morosos. Hasta llegaron a enviarle una carta con una fotocopia de un contrato fechado unos meses atrás firmado a nombre de Esteban García Rodríguez. La cosa era que mi abuelo había fallecido[222] en el año 2000.

23. Superconsumidores: El mentalista. Hay deudas que sólo podrían contraerlas personas con superpoderes. Uno de los casos más alucinantes que me he encontrado es el de Xavier, un vecino de Girona al que debieron confundir con el líder de los X-Men. Según su compañía de telecomunicaciones, tenía la capacidad de llamarse a sí mismo con el móvil apagado. Un poder un tanto caro, porque por una llamada de 0 segundos le facturaron más de 1.000 euros.

En julio de 2010, Xavier recibió una factura de Orange en la que se incluían cuatro llamadas supuestamente realizadas desde el extranjero ese mismo mes, todas con una duración de 0 segundos y una de las cuales ascendía a 1.023 euros. El destinatario era su mismo número de móvil. El usuario pidió a varios teleoperadores del servicio de atención al cliente que valoraran las peculiaridades de las llamadas facturadas, que además se produjeron mientras volaba con destino a Kiev (Ucrania), con el móvil apagado. Sin embargo, tras distintos análisis, a cual más reflexivo, todos le contestaron que estar dentro de un avión a 9.000 metros de altura no le impedía haber realizado las autollamadas.

Ese mismo mes, Xavier recibió una segunda factura, correspondiente a otra línea que tenía con Orange, en la que aparecían unos veinte SMS que habían sido enviados a contactos de su agenda sin tocar el móvil -quién sabe si lo hizo mediante sus poderes telequinéticos-. Los mensajes no tenían ningún contenido. Una vez más, la empresa concluyó que no había anomalía alguna.

Xavier puso el caso en manos de FACUA para que en lugar de incluirlo en un registro de morosos, Orange investigase su particular *Expediente X*[223] y

---

[222] *https://FACUA.org/827*.

[223] *Expediente X* (*The X-Files*) es una serie de televisión estadounidense de la cadena Fox cuya primera temporada se estrenó en 1993.

anulase los recibos. *"La incidencia que ha afectado al usuario se debe, efectivamente, a un error en nuestros sistemas"*, contestó la operadora, que corrigió los cargos[224]. La empresa reconoció que él no había sido el único en recibir las extrañas facturas. Hasta que verificó la irregularidad, otros cuatro presuntos mutantes habían sufrido la misma persecución.

24. Superconsumidores: El viajero del tiempo. En agosto de 2008, Jorge recibió en su domicilio de Almería una factura de Ono de más de 14.000 euros[225] en la que aparecía una enorme ristra de llamadas a líneas de alto coste, con prefijo 905, supuestamente realizadas desde comienzos de ese año. El usuario tenía claro que no había viajado meses atrás en el tiempo para realizar esas comunicaciones. De hecho, nunca había llamado a esas líneas. El caso de Jorge era parecido a los de los más de 3.000 usuarios que contactaron con FACUA a finales de la pasada década para denunciar la facturación por parte de distintas compañías de llamadas que no habían realizado, relacionadas con líneas de alto coste pertenecientes a concursos televisivos. Varias de estas reclamaciones eran espectaculares por el importe de los recibos y los miles de supuestas llamadas que incluían. *"Consulté mi factura por Internet y al ver el importe llamé. Me indicaron que no me preocupara porque se había producido un error informático"*, recuerda Jorge. *"Pero pasó el tiempo y recibí en casa la factura, de 300 páginas. Cuando volví a llamar a Ono, me dijeron que tenía que pagarla y que no había ningún error"*.

La respuesta de Ono fue que su sistema de facturación había sido verificado y revisado en diversas ocasiones y en todas ellas concluyó que las llamadas eran correctas. *"Se trata de un sistema de comprobación tecnológico, totalmente creíble, fidedigno y sin error, con una fiabilidad del 100%"*, aseguró la compañía. Es curioso que argumentase que contaba con el primer sistema informático infalible del mundo y que a su vez éste hubiera cometido errores durante meses olvidando incluir en los recibos miles de llamadas a líneas 905.

Tras la reclamación de FACUA, el organismo del Gobierno competente

---

[225] *https://FACUA.org/5845.*

en materia de telecomunicaciones, la entonces denominada Setsi (Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información), resolvió que el usuario tenía que pagar las llamadas. El motivo: que aparecían en la factura, lo que era la supuesta prueba de que sí las había realizado. Recurrimos la disparatada resolución y, tras dos años, la Setsi rectificó. Acabó ordenando a Ono que anulara los cargos, para lo que optó por apelar a una norma que regula la *"puntualidad en la facturación"*, ya que entre las llamadas que aparecían en el recibo había algunas fechadas más de cuatro meses atrás. Se trata de una orden ministerial de 2006[226] que establece que *"cualquier evento susceptible de cargo cuyos detalles no estén disponibles cuando se está preparando la factura -por ejemplo, por ser objeto de algún tipo de rechazo o por ser necesario disponer de datos facilitados por otro operador- deberá ser incluido en una factura que se emita no más tarde del cuarto mes posterior a la fecha de ocurrencia de dicho evento"*.

25. Superconsumidores: Hipervelocidad. De todas las reclamaciones recibidas por FACUA, el caso de facturaciones telefónicas imposibles más espectacular por su cuantía fue el de Heiko, un alemán residente en Barcelona al que Ono intentó cobrar casi 20.000 euros[227] por llamadas a líneas de alto coste. Las 275 páginas que sumaban dos facturas emitidas por la compañía incluían nada menos que 17.908 llamadas, muchas de ellas en intervalos de sólo 5 segundos, a veintiséis líneas 905.

Pero al afectado no sólo le atribuían el superpoder de la hipervelocidad en la marcación, sino también el de ser capaz de ordenar con la mente al teléfono de su casa que hiciese las llamadas. Y es que muchas de ellas coincidían con horas y días en los que las dos personas que residían en el domicilio, Heiko y su pareja, estaban fuera trabajando o de vacaciones. El usuario había presentado a Ono una primera reclamación para advertir de que se estaban produciendo irregularidades en su línea: entre ellas, cruces, ruidos extraños y los

---

[226] *http://ow.ly/co0S30gJZwK.*

[227] *https://FACUA.org/5222.*

avisos de conocidos de la pareja que les indicaban que su teléfono estaba continuamente comunicando cuando en realidad nadie hablaba desde él. Después, recibió la primera factura con supuestas llamadas a líneas 905 -ochenta y nueve páginas- por importe de 6.368 euros. En la siguiente factura, de 186 páginas, la cifra alcanzó los 13.366 euros.

Ono llegó a amenazar al usuario, a través de Corporación Legal, con emprender actuaciones judiciales contra él solicitando *"el embargo de todo tipo de bienes y derechos (sueldos, pensiones, vehículos, vivienda, fincas, derechos hereditarios, etc.)"*. *"Nuestro cliente"*, continuaba la firma en una carta, *"solicitará su inclusión en los correspondientes listados de morosos, lo cual le generará innumerables contratiempos a la hora de solicitar cualquier tipo de préstamo bancario, financiación o pagos aplazados de sus compras"*.

FACUA denunció el caso ante la Setsi, que resolvió en 2010 que Ono debía dejar de reclamar los cobros. Aunque resultaba evidente que todo se debía a un error -o un fraude- en las facturaciones, el organismo tiró de uno de los argumentos que planteamos en la reclamación: antes de recibir las facturas, Heiko había solicitado que desde su línea no pudiesen realizarse llamadas a números de tarificación adicional -entre los que se encuentran los prefijos 905- y la compañía no las restringió.

26. Superconsumidores: Teletransportación. ¿Has recibido alguna vez facturas de móvil en las que algunas de tus llamadas o conexiones a internet aparecían como si las hubieses realizado desde Portugal, Marruecos, Gibraltar o Francia sin que hubieses estado allí? Le ocurre a muchos consumidores que viven o han estado en municipios cercanos, ya que las antenas de las compañías extranjeras *invaden*[228] esas zonas y provocan errores en la facturación. Cuando los afectados reclaman a sus operadores, muchas veces se niegan a anular los sobreprecios aplicados -que pueden llegar a ser de miles de euros- y les amenazan con incluirlos en registros de morosos si no pagan. Y ello aun-

---

[228] *https://FACUA.org/6164*.

[229] Otro de los mutantes que forman parte de los X-Men.

que en la factura aparezca una comunicación realizada desde Francia y otra cinco minutos después efectuada desde España. Posiblemente creen que el cliente es Rondador Nocturno[229] y le da por teletransportarse de un país a otro para hacer según qué llamadas.

27. Superconsumidores: Múltiple. Según Orange, María tenía el superpoder de realizar múltiples llamadas a la vez desde un mismo teléfono. En 2010, envió una factura a esta usuaria de Sevilla en la que incluía más de 500 euros[230] en cargos por veinte llamadas supuestamente realizadas a una línea de alto coste, con prefijo 118. La afectada denunció que no había hecho ni una sola de esas llamadas y que, además, el propio recibo reflejaba que nueve de ellas estaban minutadas antes de que finalizase otra comunicación que todavía no habría finalizado. Así, la factura indicaba que una de las llamadas comenzó a las 13.48 horas y, pese a que supuestamente duró más de 29 minutos, a los cuarenta y un segundos de su inicio aparecía la siguiente.

Se ve que en Orange no eran capaces de entender su propia factura, cuyos cargos imposibles evidentemente María no pagó. Para colmo, la usuaria tenía activado un límite de consumo de 18 euros mensuales, según el cual en cuanto su facturación alcanzase esta cantidad tendría que bloquearse el servicio telefónico, algo que la compañía también se había saltado a la torera.

28. Te meten no en uno, sino en dos ficheros. El goteo de multas de Protección de Datos contra operadoras de telecomunicaciones debería convertirse en un chorro enorme cada año, hasta que las compañías abandonasen esa costumbre de incluir a la gente en registros de morosos por deudas inexistentes que son consecuencia de errores -o fraudes- de las propias compañías. Pero hace falta que la gente conteste a estos requerimientos de pago no sólo colgando el teléfono y negándose a abonar cantidades que no corresponden, sino presentando denuncias. A Movistar le cayó una sanción de 48.000 euros[231] por incluir a Joaquín, otro socio de FACUA, en los ficheros Asnef y Ba-

---

[230] *https://FACUA.org/5274.*

[231] *https://FACUA.org/11676.*

dexcug. Se ve que no tenía suficiente con meterlo en uno. La compañía le reclamaba 766 euros por la deuda generada con una línea que se había dado de alta a su nombre, pero en un domicilio de Madrid donde el afectado nunca había residido. Tras la denuncia de FACUA, la AEPD le impuso dos multas, por el alta fraudulenta del usuario sin su consentimiento y por la inclusión de sus datos en los dos registros de morosos.

29. El del bucle infinito.

A comienzos de 2013, los teleoperadores de una empresa de gestión de cobros me llamaban al móvil casi a diario. La empresa intentaba cobrar la cartera de deudas -muchas de ellas fraudulentas- que Vodafone había vendido a TTI Finance. Aunque cada vez que contactaban conmigo me los tomaba a pitorreo, intentaban convencerme por agotamiento. Éste es el resumen de los diez minutos de conversación que mantuvimos en la última llamada que me hicieron:

- Buenas tardes, ¿es usted don Rubén?

- Sí, dígame.

- Mi nombre es Raquel y le llamo desde GSS, la gestora que llama en nombre de TTI Finance, de la financiera. ¿De acuerdo? Somos la empresa que ha adquirido las deudas de Vodafone. A ver, pues tiene aquí un impago de cuando terminó el contrato de 107,49 euros.

- ¿Un impago?

- Sí, con una deuda que quedó pendiente en su día. Esa deuda la ha comprado la empresa que represento y la tiene ahora con una financiera.

- Muy bien, pues cuénteme.

- A ver, pues usted cuando terminó el contrato tenía un impago, quedó ahí pendiente, 107,49 euros.

- No.

- ¿Por qué dice que no, *Donrubén*?

- Pues porque no tengo ningún impago.

- Sí, terminó el contrato, ¿le quedaba algo de permanencia *Donrubén*?

- Yo me di de baja de Vodafone hace ya pues no sé si seis años.

- Sí, en el 2007.

- Exacto, porque me querían subir las tarifas.

– Porque le subían las tarifas. Pero ¿cumplió el tiempo de contrato que tenía?

– No, Vodafone no me respetó el tiempo de contrato que yo tenía y me quiso subir las tarifas antes.

– Pues las tarifas tienen su tiempo contratado. Si no estaba conforme, ¿por qué no reclamó esa situación *Donrubén*? La solución no era darse de baja, era haber puesto algún tipo de reclamación y haberlo solucionado.

– Sí, eso hice.

– ¿Eso hizo? Pues no consta que haya denunciado en Consumo ni en ningún organismo oficial.

– Ah, ¿no consta? ¿Y usted cómo lo sabe?

– Pues porque en el expediente, si hubiera alguna denuncia en su día puesta y se hubiera paralizado el expediente, TTI no hubiera comprado la deuda a Vodafone. Y además, cuando hemos pedido sus datos a Asnef, el fichero de morosos, si hubiera algún problema o algo que no fuera conforme, Asnef no accedería a publicar la deuda. Y sus datos van a ser publicados.

– Pero, ¿están publicados o van a ser publicados?

– Desde que usted recibe la carta tiene veinticinco días para hacer el pago. Si no, los datos cedidos van a ser visibles.

– Ya, pero ya le digo que yo no le debo dinero a Vodafone porque no hay ninguna deuda. Y lo que usted me pregunta, pues sí, lo reclamé en su día.

– Claro, o sea que usted tiene constancia de que Vodafone le reclamaba ese pago en su día.

– Yo sé que Vodafone me dijo que tenía que cumplir un periodo de permanencia y si no me iba a multar. Y yo le dije a Vodafone que estaba encantado de cumplir la permanencia en las condiciones que había firmado. Pero es que me subieron la tarifa.

– La deuda es correcta y se van a publicar sus datos. Además empieza ya una reclamación judicial, *Donrubén*.

– ¿Y qué pasa?

– ¿Que qué pasa? Pues usted verá, si no hace el pago los datos los puede ver cualquier persona.

– Ah, ¿y yo me puedo meter en Asnef y ver los datos de cualquier moroso?

- Sí.

- ¿Me puede decir cómo?

- Puede entrar en Asnef y ahora, si todavía no son visibles sus datos, en unos días, si no se hace el pago esta semana, quedan públicos.

- Ajá. ¿Y lo puede ver todo el mundo?

- Sí, claro, son ficheros públicos. Puede acceder cualquier persona.

- Ajá. ¿Me puede decir cómo?

- ¿Que cómo? Pues en la página, en cualquier página de Internet de ficheros de morosos.

- En cualquier página. Aquí estoy, en la página de Asnef.

- Además, no es lo mismo tener una deuda con una compañía de teléfono que se publique en Asnef que tenerla con una financiera. Su deuda en Asnef no aparece que sea de Vodafone, aparece que la tiene con una financiera.

- Ah, ¿y eso es más peligroso?

- Hombre, yo no he dicho que sea más peligroso, lo que pasa es que si usted va a su banco a renovar su tarjeta de crédito o va a hacer una compra financiada se la van a denegar.

- Llevo seis años sin tener ningún problema con ninguna compañía y ahora porque ustedes son los que han comprado una supuesta deuda a Vodafone ya sí voy a tenerlos.

- Pues informado ya está de todas las consecuencias. Si no hace el pago esta semana, empieza la reclamación vía jurídica.

- Ustedes llevan ya casi dos meses llamándome casi todos los días diciéndome que si no pago una deuda, que yo no tengo, me van a llevar a los tribunales.

- Sí.

- ¿Y por qué no me llevan ya de una vez? Porque es que no paran de llamarme diciendo que me van a llevar a los tribunales y yo estoy esperando.

- Mientras tengamos el expediente aquí, intentamos que se le solucione para evitarle más gastos.

- Pero es que yo no...

- Si acaba el plazo de afectación y usted no regulariza el pago entonces le llamarán desde otro departamento.

- Ah, que al final me van a seguir llamando desde otro departamento. Pues mire...

- No, desde otro departamento ya le llamarán o le enviarán una citación judicial para que vaya al juzgado.

- Pues, ¿y por qué no me la mandan ya? Es que estoy cansado de que me llamen ustedes continuamente. Si yo no voy a pagar una deuda...

- A ver Rubén, ¿va a hacer el pago entonces?

- Pero ¿qué pago? Si yo no debo dinero.

- No lo debe. Bueno pues entonces iniciaremos las acciones legales oportunas. Estaremos en contacto, *Donrubén*, ¿de acuerdo?

- ¿Pero me van a volver a llamar?

- Claro, mientras tengamos el expediente, yo le voy a seguir llamando.

- ¿No van a parar de llamarme?

- Ya se lo he dicho, mientras tengamos el expediente, le seguimos llamando.

- Pero diciéndome siempre que me van a denunciar ante los tribunales.

- Diciéndole las consecuencias legales que puede tener el impago.

- Vale, es que tenía esa duda. O sea, esto es un bucle infinito. Yo les digo que no pago, ustedes me amenazan con ir a los tribunales, nunca me llevan y me siguen llamando para que yo tenga miedo a que me lleven a los tribunales.

- No, yo no le estoy diciendo que tenga que tener miedo, le estoy diciendo las consecuencias legales que le puede a usted llevar este impago y está informado de todo, ¿de acuerdo?

- No, no, no estoy... perdone, pero no estoy informado de todo. Aclárame usted. ¿Cuál es el plazo?

- ¿El plazo?. Pues esta semana tiene que hacer el pago, Rubén.

- Pero eso me dicen todas las semanas que me llaman.

- A partir del [viernes] día 17 ya veremos qué decisión toma TTI.

- Ah, vale, que a lo mejor deciden seguir llamándome otra vez, ¿no?

- Pues eso ya no lo sé, *Donrubén*.

- O sea, esto es siempre todos los viernes. De aquí al fin del mundo, ustedes cada semana me llaman para decirme que antes del viernes pague o me llevan a los tribunales, pero luego no me llevan.

- Bueno, pues yo le digo que tiene hasta el día 17, ¿de acuerdo? El 17, que es el último día, le llamaremos y veremos qué decisión toma TTI.

- Exacto, que igual me dan otro viernes más, ¿no?

- No lo sé, *Donrubén*.

- Depende de...

- Hasta el viernes tiene de plazo. Después, depende de la decisión que tome TTI le llamamos.

- O sea, ustedes hasta el viernes me siguen llamando y cuando ya pase el viernes, pues ya valorarán si me vuelven a seguir llamando otra vez, ¿no?

- El viernes se le volverá a llamar y si usted tiene cualquier duda nos llama.

Han pasado 234 viernes desde entonces, pero nunca más volvieron a llamarme. Se ve que perdieron mi número desde que subí el vídeo de la conversación a Youtube[232] -tiene casi un millón de visualizaciones-. Y tampoco me llevaron a los tribunales.

[232] *http://youtu.be/VjNVVQbYQwM*.

CAPÍTULO 13: SANCIONES DE ESCÁNDALO

39 multas que hacen rentable a las empresas defraudar al consumidor hasta cuando las pillan

En la película de 1991 *Acción judicial* [233], Gene Hackman es un abogado que representa a la víctima de un accidente de automóvil provocado por un defecto de fabricación. Durante la trama, descubre que el fabricante conocía la existencia del fallo, que además era masivo, pero decidió no comunicárselo a sus clientes.

La historia nos presenta la figura del *garbanzo contador* [234] –traducción libre de lo que en la versión original denominan *bean counter* o *contador de alubias*–. Se trata del empleado al que se encomienda la misión de decidir si se informa a los consumidores de un problema detectado en productos que ya están en el mercado y se garantiza su retirada y la devolución del dinero, sustitución o reparación, o si a nivel de probabilidades resultará más económico guardar silencio a la espera de que una parte de las víctimas interponga demandas y se negocien acuerdos económicos con ellas o se pague sólo a las que ganen los litigios.

El *garbanzo contador* puede jugar igualmente el papel de evaluar cuáles serían las consecuencias de incumplir compromisos publicitarios o contractuales e incluso de lanzar campañas pretendidamente engañosas o introducir

---

[233] *Acción judicial* (*Class Action*, EEUU, 1991), dirigida por Michael Apted.

[234] *http://ow.ly/MELg6*.

cláusulas abusivas en los contratos. Es lo que también podría bautizarse como Departamento de Innovación en Fraudes.

En España, defraudar a los consumidores tiene tan poco riesgo que hasta un becario puede encargarse de contar los garbanzos. Tras casi cuarenta años de democracia, el ADN de los españoles todavía no incorpora la cultura de la reivindicación de sus derechos como consumidores. El porcentaje de ciudadanos que denuncia los fraudes que sufren es muy bajo y la mayoría no sabe qué hacer cuando la empresa hace oídos sordos o le da un no por respuesta.

Por otro lado, los políticos responsables de aplicar las leyes de protección de los consumidores viven en la inopia. Cuanto mayor es el fraude, más barato resulta cometerlo. Hay timos que reportan beneficios millonarios y si por un casual se produce una multa, el importe es similar al que le cae a la tintorería de la esquina cuando se niega a indemnizar a un cliente por devolverle un abrigo nuevo tras dejarlo más deteriorado que Haley Joel Osment[235].

Las autoridades de consumo del Gobierno y las comunidades autónomas son como dieciocho malos futbolistas incapaces de jugar en equipo. Cuando tienen que actuar ante un fraude, no hacen más que pasarse la pelota unos a otros o lanzarla fuera del campo, sin atreverse a disparar a puerta o chutando flojito, impresionados porque el portero es una estrella internacional que gana millones y está protegido por defensas que antes estaban en el equipo contrario: expresidentes, exministros y otros altos cargos, muchos de los cuales no tenían escrúpulos en gobernar aceptando la compra de partidos.

Las competencias en materia de consumo en el Gobierno de España están en manos del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, que cuenta con una Secretaría General de Sanidad y Consumo y un organismo, la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (Aecosan). Las competencias para imponer sanciones económicas por vulneración de la legislación de defensa del consumidor están exclusivamente en manos de las

---

[235] El enorme -en todos los sentidos- Haley Joel Osment era el niño protagonista de *El sexto sentido* (*The Sixth Sense*, EEUU, 1999), dirigida por M. Night Shyamalan.

comunidades autónomas.

Pero Sanidad y la Aecosan no impulsan y coordinan medidas de forma sistemática y eficaz con las comunidades para que éstas tramiten las denuncias y multen a las empresas que incurren en fraudes de los que son víctimas consumidores de todo el país. Y, salvo casos anecdóticos, el Ministerio y la Agencia tampoco ejercen sus competencias para instar a las empresas al cumplimiento de la legislación de consumo y llevarlas a los tribunales si se niegan a hacerlo.

En el caso de las comunidades autónomas, son lentas porque carecen de recursos, pero además suelen eludir sus competencias sancionadoras. Son muchas las denuncias en las que la autoridad de consumo autonómica de turno las deriva a otra administración o insta a los denunciantes a acudir a los tribunales. Y cuando aplican multas, las cuantías son muy reducidas y además raras veces las hacen públicas, con lo que a efectos reales, acaban protegiendo más los intereses del defraudador que los de los usuarios afectados.

Así que cometer abusos contra los consumidores suele salir extraordinariamente rentable a las empresas, incluso cuando las pillan. Para muestra, un botón. La presión de FACUA provocó que, en 2016, la Junta de Andalucía cumpliese por fin su ley de defensa de los consumidores y se convirtiese en la primera comunidad autónoma en publicar una relación de las multas impuestas por su autoridad de consumo -con los nombres de las empresas y sus importes-, pese a las reticencias que llegaron a mostrar en el Parlamento[236] tanto el partido del Gobierno, el PSOE, como PP y Ciudadanos. De las 2.464 sanciones resueltas en firme durante el año anterior, el importe medio se redujo a 644 euros[237]. Casi nueve de cada diez multas -el 87%- no superaron los 1.000 euros y la sanción más alta no pasó de los 30.000 euros.

Desde la promulgación de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios en 1984 y sus posteriores versiones autonómicas, la multa más alta impuesta a una empresa por vulnerarlas nunca ha alcanzado los mil

---

[236] *https://FACUA.org/10076.*

[237] *https://FACUA.org/10316.*

millones de euros. Ni los cien. Vaya, ni siquiera se ha rebasado la barrera de los diez. Lo máximo han sido los 6,23 millones[238] con los que la Junta de Andalucía sancionó a Telefónica en 2016 por la subida de tarifas de Movistar Fusión tras la denuncia interpuesta por FACUA al incumplir la promesa de que las mantendría *"para siempre"*. La cifra se alejó mucho de los más de 70 millones obtenidos por la compañía hasta entonces como beneficio ilícito en Andalucía por esa subida, a las que siguieron varias más.

El segundo lugar en este podio de (mini)multas récord lo ocupa Unicaja: 3,15 millones[239] en 2017 aplicados por la Junta de Andalucía por sus cláusulas suelo. Todo un regalo, teniendo en cuenta que el expediente sancionador sólo valoró el dinero defraudado a poco más de 500 usuarios que habían presentado reclamaciones ante la autoridad autonómica de consumo y no a los miles y miles de andaluces que firmaron hipotecas trampa con la entidad.

La tercera multa de mayor importe fue de 2,9 millones[240], impuesta a Movistar por la Comunidad de Madrid en 2007 por el redondeo al alza en la facturación de las llamadas, otro fraude denunciado por FACUA que cada año reportaba a las compañías de móvil más de mil millones de euros. El importe equivalía a lo que recaudaba la empresa en un par de días con el redondeo. También se sancionó a Vodafone y Orange, con cantidades aún más bajas.

Y por debajo de esas tres, ninguna sanción ha rozado siquiera los 3 millones de euros. Hubo una de 2,4 millones[241], que impuso la Xunta de Galicia a Big Tours, filial de la promotora Doctor Music, que organizó en 2009 un concierto de Bruce Springsteen en el auditorio del Monte do Gozo (Santiago). El Instituto Galego de Consumo recibió unas 770 reclamaciones de asistentes por el desastre organizativo que provocó el colapso a la entrada del recinto, al que muchos usuarios no pudieron acceder mientras veían cómo se colaban

---

[238] *https://FACUA.org/11020.*

[239] *https://FACUA.org/11909.*

[240] *https://FACUA.org/2530.*

[241] *https://FACUA.org/8009.*

otros que no llevaban entradas. Pero tras el recurso de la empresa, el Tribunal Superior de Justicia de Galicia redujo la multa a 700.000 euros[242], cantidad que fue ratificada posteriormente por el Supremo.

Así que hasta la fecha, el auténtico cuarto puesto en el *ranking* de las minimultas de las autoridades de consumo lo ocupa Endesa, sancionada por la Junta de Andalucía con 1,6 millones[243] por haber defraudado alrededor de 400 millones en la comunidad autónoma durante una década al haber subido unilateralmente la potencia contratada a cientos de miles de usuarios.

Las autoridades de consumo de las comunidades tienen capacidad para imponer multas que incluyan entre una y diez veces -según la ley autonómica de la que se trate- el importe del beneficio ilícito obtenido o del valor de los bienes o servicios objeto de infracción. Pero la realidad es que sus sanciones son habitualmente mucho más reducidas que las que -con cifras que tampoco son para tirar cohetes- aplican otros organismos, como la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) o la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC).

La mayor multa impuesta por un organismo en España a una empresa ha sido de 118,3 millones de euros[244]. Se produjo en 1999 contra el chiringuito financiero Transworld Financial Services. El Ministerio de Economía, a propuesta de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), lo sancionó por desarrollar actividades de inversión en bolsa sin tener autorización para ello.

La segunda en el *top* es Renfe, multada con 65 millones[245] en 2017 por la CNMC -se trata de la sanción de mayor importe impuesta por este organismo-. El motivo, haber puesto trabas a sus competidores en el tráfico de mercancías en tren, una infracción con la que obstaculizó el proceso de liberalización de este mercado que España inició en 2005 y provocó el consiguiente encarecimiento

---

[242] *https://FACUA.org/1303.*

[243] *https://FACUA.org/11508.*

[244] *https://FACUA.org/8004.*

[245] *https://FACUA.org/11252.*

de los productos que se transportan por ferrocarril.

Y en tercer lugar, Movistar, a la que le cayeron 44,5 millones en 2012 por incurrir junto a Vodafone y Orange en abuso de posición de dominio al aplicar precios excesivos en el servicio mayorista prestado a los operadores móviles virtuales -los que no disponen de red propia- por el envío y recepción de mensajes de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS) en el ámbito nacional. Pero estas tres multas a las telecos fueron anuladas[246] por la Audiencia Nacional en septiembre de 2017.

En cuanto a las multas impuestas por la Comisión Europea, en el número 1 del *ranking* está Google desde 2017, con 2.400 millones[247], por abuso de posición dominante al favorecer de forma sistemática a su servicio de comparación de precios, Google Shopping, frente a sus rivales en los resultados de su buscador. La cifra es más del doble de los 1.060 millones que tuvo que pagar la hasta entonces invicta Intel[248], multada en 2009 por abusar también de su posición dominante, en este caso para expulsar a sus rivales, especialmente a AMD, del mercado de microprocesadores -a finales de 2017, la multa estaba aún pendiente de los recursos de la empresa ante la Justicia europea-.

La tercera multa más alta aplicada por Bruselas fue de 899 millones[249] y data de 2008. La agraciada fue Microsoft, en este caso por cobrar un precio excesivo por la información suministrada a sus competidores para que pudiesen fabricar productos compatibles con su sistema operativo Windows.

Y para encontrar la sanción económica más alta impuesta a una empresa en todo el planeta tenemos que ir a EEUU. En 2017, el Tribunal Federal de Detroit (Míchigan) ratificó el acuerdo alcanzado entre Volkswagen y el Departamento de Estado confirmando una multa de 2.800 millones de dólares[250] por

---

[246] *https://FACUA.org/11926.*

[247] *https://FACUA.org/11698.*

[248] *https://FACUA.org/8523.*

[249] *https://FACUA.org/7998.*

[250] *https://FACUA.org/11435.*

el caso del fraude de las emisiones contaminantes en sus vehículos diésel, que manipuló a nivel mundial a través de un *software* que falseaba los índices de óxidos de nitrógeno (NOx). Puede considerarse la más elevada de la historia si se le suman los 17.500 millones de dólares que la multinacional acordó destinar para compensar a los consumidores y concesionarios afectados[251] en EEUU, y el pago de 4.700 millones en programas para mitigar la contaminación del aire de estos vehículos y en inversiones en tecnología de vehículos verdes. En total, unos 25.000 millones de dólares.

En segundo lugar, los 16.650 millones de dólares[252] de multa que Bank of America acordó en 2014 con el Departamento de Justicia de EEUU, otras agencias federales y los gobiernos de seis estados para zanjar el expediente abierto por la comercialización de hipotecas basura o *subprime* -concedidas a usuarios con ingresos falsificados-. La cantidad equivalía a sus beneficios brutos del año anterior. La sexta parte se abonaría en efectivo y el resto mediante medidas de asistencia a los consumidores consistentes en la refinanciación de las hipotecas, la condonación de parte de la deuda en determinados casos así como inversiones en la estabilización de los vecindarios e iniciativas en apoyo de comunidades urbanas en riesgo de deterioro.

Las hipotecas basura, comercializadas por numerosos bancos, fueron activos tóxicos que en este caso vendieron Countrywide Financial y Merrill Lynch antes de que Bank of America comprase ambas entidades en 2008 en los meses previos al estallido de la burbuja inmobiliaria, provocada ante el impago por parte de multitud de familias y que derivó en la crisis financiera. El Departamento del Tesoro tuvo que inyectar posteriormente a Bank of America 45.000 millones de dólares para que pudiese mantenerse a flote.

Y en el tercer puesto, la multa de 13.000 millones de dólares[253] que acordó pagar en 2013 el banco neoyorquino JPMorgan Chase & Co con el Departamento

---

[251] *https://FACUA.org/10843.*

[252] *https://FACUA.org/8711.*

[253] *https://FACUA.org/7997.*

de Justicia estadounidense. Más de la tercera parte se destinarían a indemnizar a las familias víctimas de sus hipotecas basura. La cuantía de la sanción no alcanza lo que la empresa afectada gana en un trimestre.

Aquí van treinta y nueve indignantes multas impuestas por autoridades autonómicas de (des)protección al consumidor a lo largo de la última década como consecuencia de denuncias presentadas por FACUA.

1. Las cláusulas suelo y la fuerza de Susana Díaz. *"Lucharé contra las cláusulas suelo con todas mis fuerzas"*, dijo la presidenta de la Junta de Andalucía en uno de sus mítines de las Elecciones Autonómicas de 2015. A algunos les sonó tan convincente como Scarlett O'Hara clamando aquello de *"a Dios pongo por testigo de que jamás volveré a pasar hambre"*. Pero tras lograr que el PSOE volviese a gobernar la comunidad en solitario -por séptima vez desde 1982-, Díaz debió quedarse sin fuerzas, porque el expediente sancionador que había abierto desde la autoridad de consumo su exsocio de gobierno, Izquierda Unida, quedó prácticamente en el olvido. Se ve que las reuniones que la presidenta venía manteniendo con los principales banqueros del país no tenían como objetivo precisamente advertirles de que estaban cometiendo un fraude masivo de decenas de miles de millones de euros. Como consecuencia de las reivindicaciones de FACUA, que había denunciado a 20 entidades, el tema llegó al Parlamento, donde Díaz acabó anunciando, a comienzos de 2017, que finalmente sí multaría a los bancos. Eso sí, la suma de todas las sanciones se reduciría a 13 millones[254]. La primera de las multas, por importe de 1,58 millones[255], recayó sobre el Banco Mare Nostrum (BMN). Según anunció el Ejecutivo autonómico en un comunicado, la multa incluía *"el comiso del beneficio ilícito obtenido"*, que cifró en menos de 886.000 euros. Y es que, como ocurriría con el resto de bancos sancionados[256], la cantidad objeto de ese comiso no se calculó sobre la totalidad del dinero defraudado con las hipotecas de la entidad en Andalucía,

---

[254] *https://FACUA.org/11150.*

[255] *https://FACUA.org/11815.*

[256] *https://FACUA.org/11909.*

sino únicamente sobre las de los pocos cientos de usuarios que habían presentado sus denuncias ante la autoridad de consumo.

2. Movistar y las tarifas que mantendría *"para siempre"*. En septiembre de 2012, Telefónica lanzó al mercado Movistar Fusión, una serie de ofertas integradas de telefonía fija, móvil, televisión e internet. Uno de los reclamos de su publicidad e información comercial era que mantendría los mismos precios *"para siempre"*. Pero a comienzos de 2015, tras haber logrado que alrededor de 4 millones de usuarios contrataran estas tarifas, la multinacional decidió aplicar una subida. Andalucía fue la primera -y una de las pocas- comunidades que impuso una multa, a finales de 2016. El importe, 6,23 millones de euros[257]: 870.000 por haber incurrido en publicidad engañosa y cláusulas abusivas más el comiso de 5,36 millones, cifra en la que la autoridad autonómica de consumo estimó el importe cobrado ilícitamente con esa primera subida objeto del expediente sancionador -a la que habían sucedido otras dos que pasó por alto-. La realidad es que en la fecha en que se impuso la multa, ese incremento fraudulento había reportado ya a Telefónica en Andalucía beneficios extra que multiplicaban por trece la cantidad objeto de comiso: alrededor de 70 millones de euros.

3. Cuando a una multa ridícula le sigue otra de vergüenza ajena. Si la multa aplicada por Andalucía a Telefónica por la primera subida de Movistar Fusión fue reducida, la que impuso Euskadi a mediados de 2017 ni siquiera le hizo cosquillas a la multinacional española de telecomunicaciones. Fueron 100.000 euros[258]. Y lo más lamentable es que la autoridad de consumo vasca anunció a bombo y platillo que para calcularlos, había tenido en cuenta el número de afectados en la comunidad: 130.000 usuarios. El importe de la sanción era el equivalente a los ingresos extra que había obtenido la compañía durante los primeros cinco días en que aplicó el incremento.

4. ¿Quién da menos? El castigo de Euskadi a Telefónica por subir las tarifas de Movistar Fusión incumpliendo su compromiso de mantenerlas *"para*

---

[257] *https://FACUA.org/11020.*

[258] *https://FACUA.org/11703.*

siempre" no fue el más indignante. A finales de 2016, la Comunidad de Madrid decidió que el fraude sólo merecía una nanomulta de 30.000 euros[259] el equivalente a lo que el presidente de Telefónica ganó ese año… en dos días de trabajo[260].

5. *Dieselgate*: decenas de miles de millones en EEUU, unos cuantos cientos de miles de euros en España. Frente a los 25.000 millones de dólares que tendrá que asumir Volkswagen en EEUU por la manipulación de sus motores para falsear las emisiones de NOx tras un acuerdo con su Departamento de Estado, en España el pago de compensaciones a los afectados dependerá de lo que decidan los tribunales y las multas no existen o ni se notan. A mediados de 2017 sólo había trascendido públicamente la imposición de sanciones desde la autoridad gallega de consumo. Una multa por cada conductor que hubiese denunciado el fraude ante el organismo. El criterio de la Xunta: que representen el doble del valor del coche del denunciante -la primera fue de 33.800 euros[261]-. La cantidad podría considerarse razonable si la mayoría de las víctimas del fraude presentase denuncias -y si todas las comunidades adoptasen el mismo criterio-, porque lo cierto es que dado que muy pocos lo han hecho, las sanciones no van a provocar grandes problemas económicos a las filiales en España de Volkswagen.

6. La piscina fantasma. En 2015, Andalucía aplicó una multa -cuya cuantía no quiso revelar[262]- al parque de atracciones Isla Mágica por publicitar sus instalaciones acuáticas, Agua Mágica, con una imagen falsa que, bajo el epígrafe *La playa de Sevilla*, mostraba a varias personas en una piscina en la que se daba a entender que desembocaban tras tirarse por unos toboganes. Una piscina inexistente que la empresa siguió mostrando en nuevas campañas -se ve que el importe de la misteriosa sanción no debió escocerle siguiera-. Cuando FACUA volvió a denunciar la publicidad engañosa, la autoridad de

---

[259] *https://FACUA.org/11021.*

[260] José María Álvarez-Pallete ganó 5,36 millones de euros como presidente de Telefónica en 2016. *http://ow.ly/KMrU30eAndc.*

[261] *https://FACUA.org/11549.*

[262] *https://FACUA.org/11401.*

consumo andaluza contestó que no veía ningún motivo para multar.

7. Tarifas infladas por el alquiler de los contadores de la luz. Andalucía multó a Endesa en 2016 con 1,79 millones[263] por haber aplicado a unos 350.000 usuarios tarifas ilegales por el alquiler de sus contadores de luz. Tras sustituir los contadores por sus nuevos equipos de medida digitales, la compañía había venido cobrando unas tarifas que la normativa del sector sólo permite cuando tienen activada la telegestión, pese a que cientos de miles de equipos no ofrecían estas prestaciones. El fraude, por el que se cobraban 33 céntimos de más cada mes, había sido cometido por todas las distribuidoras eléctricas en toda España, pero como es habitual, sólo una administración autonómica decidió sancionar -bueno, lo más habitual es que no sancione ninguna-. Según la Junta, el importe de la multa incluía el comiso de las cantidades defraudadas en la comunidad, que cifró en 1,39 millones. El problema es que ese beneficio ilícito correspondía sólo a 2014, por lo que perdonó a Endesa el de los años siguientes. Para colmo, el Gobierno andaluz anunció inicialmente que la eléctrica devolvería a todos los usuarios el dinero cobrado de más, pero semanas después se desdijo[264].

8. Fraudes que se repiten. Siete fraudes masivos cometidos por Vodafone en Andalucía que fueron considerados por la Junta como infracciones muy graves se saldaron en 2016 con una respuesta sancionadora de sólo 1,8 millones[265]. El popurrí de abusos incluía desde prácticas de publicidad engañosa hasta irregularidades en la tramitación de las bajas de los usuarios, pasando por el cobro de cantidades por la liberación de los móviles que vendía a los clientes para que pudiesen usarlos con otros operadores, la exigencia de fianzas al solicitar portabilidades que se quedaba si los usuarios se arrepentían o el incumplimiento de la garantía legal de un año al vender móviles usados. *"En todas las infracciones se produce el agravante de que Vodafone España ya había sido sancionada en ocasiones anteriores"*, subrayó el Ejecutivo autonómico

---

[263] *https://FACUA.org/10700.*

[264] *https://FACUA.org/10761.*

[265] *https://FACUA.org/10491.*

en un comunicado, lo que a fin de cuentas no hacía más que poner de manifiesto que la empresa se reía de las multas dada su reducida cuantía y continuaba cometiendo los mismos fraudes.

9. Conciertos con precios que se inflan al comprar la entrada. La autoridad de consumo de Cataluña decidió en 2016 que publicitar un macroconcierto de The Rolling Stones a precios inferiores a los reales sólo suponía una infracción *"leve"* que merecía una multa de no más de 10.000 euros[266], una ínfima parte del dinero ingresado fraudulentamente por Ticketmaster con estas prácticas. Dos años atrás, la banda británica había actuado ante 54.000 personas en Madrid, en el estadio Santiago Bernabeu. La empresa había anunciado las entradas ocultando que los precios ofertados se verían inflados con entre 6 y 25 euros mediante un recargo que denominaba *"gastos de distribución"*.

10. Cancela un festival y se queda con el dinero. 16.000 euros[267] de sanción por quedarse con el dinero de miles de usuarios de un festival cancelado, denominado SpaceFest. Así de dura fue la Comunidad de Madrid con la empresa Diviertt, la misma que había organizado una fiesta de Halloween en 2012 en la que metió a 6.000 personas más de las que permitía su aforo y en la que una avalancha se llevó la vida de cinco jóvenes. El SpaceFest iba a tener lugar en enero de 2013 en el mismo recinto, el pabellón municipal Madrid Arena. Tras la tragedia, la empresa decidió posponer la fecha y, finalmente, suspender definitivamente el evento, pero sin devolver el dinero a los afectados. En 2016, el propietario de Diviertt, Miguel Ángel Flores, fue condenado a 4 años de prisión[268] por homicidio imprudente.

11. Cobrar por saber quién te llama... y sin pedirlo. En 2008, Movistar comenzó a aplicar a numerosos usuarios de telefonía fija un cargo mensual de 58 céntimos[269] por el mero hecho de que en sus terminales apareciesen los

---

[266] *https://FACUA.org/10214.*

[267] *https://FACUA.org/8861.*

[268] *http://ow.ly/CDjw30eFKPo.*

[269] *https://FACUA.org/3371.*

números desde los que recibían las llamadas, algo que hasta entonces había sido una prestación gratuita inherente al servicio. La tarifa por la *"identificación de llamadas"* penalizaba a los clientes que no tuviesen contratado ADSL o tarifa plana de llamadas; en definitiva, era una forma de aplicar una subida encubierta de su cuota fija mensual. El cobro representaba una práctica triplemente abusiva. En primer lugar, porque se aplicaba a los usuarios aunque no hubiesen solicitado expresamente la contratación de lo que ahora la compañía consideraba un servicio facturable, ya que se limitó a enviarles una información en la que les indicaba que si no lo querían, tenían que ser ellos quienes se lo comunicaran. En segundo lugar, porque el cobro llegó a afectar hasta a los clientes que pagaban a Movistar un alquiler mensual por unos antiguos telefónos -los modelos Forma- que ni siquiera tenían pantalla. Y además, porque la normativa de telecomunicaciones definía la identificación de llamadas como una *"facilidad"*, no como un servicio, y sólo contemplaba la posibilidad de que los operadores aplicasen una tarifa por desactivarla o volverla a activar si los usuarios lo solicitaban más de una vez cada seis meses. En 2010, Cataluña multó a Movistar por haber cobrado la identificación de llamadas a los usuarios sin que lo hubiesen solicitado ni dado su consentimiento expreso, pero el importe se redujo a 527.000 euros[270]. Aún más pequeña fue la sanción aplicada por Andalucía el año siguiente: 440.000 euros[271], menos de lo facturado en dos meses con la tarifa en esta comunidad. Más allá de las dos únicas multas que trascendieron y la inacción de las comunidades autónomas que nos las aplicaron, memorable fue el papel del entonces ministro competente -es un decir- en consumo, Bernat Soria, que anunció públicamente

---

[270] 497.000 euros por cobrar la identificación de llamadas sin que los usuarios la hubiesen solicitado y 30.000 por comunicarles que la tarifa sería de 50 céntimos mensuales omitiendo los 8 céntimos que representaba el IVA. *https://FACUA.org/6861.*

[271] Impuesta como consecuencia de la denuncia de FACUA, fueron 220.000 euros por cobrar un servicio no contratado y otros 220.000 por no cumplir con los deberes de información previa del precio, incluidos todos los impuestos. *https://FACUA.org/6089.*

que el Gobierno llevaría a los tribunales a Movistar si no paralizaba estas prácticas, pero la acción judicial nunca se produjo. Sí la emprendió la Fiscalía de Cantabria, que tras perder en primera instancia, ganó el recurso ante la Audiencia Provincial en 2014. La sentencia fue ratificada por el Supremo[272] tres años después.

12. El barato escándalo de las preferentes. En 2013, por fin trascendió que una autoridad de consumo multaba a un banco por las participaciones preferentes. Estos productos financieros complejos de alto riesgo se comercializaron fraudulentamente, haciendo creer a cientos de miles de usuarios que contrataban inversiones en las que estaban garantizados los beneficios con elevados tipos de interés. Hasta 30.000 millones de euros sumaron las inversiones en preferentes, según la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV). La Caixa fue sancionada en Andalucía por las prácticas desarrolladas por Cajasol, que había sido absorbida por la entidad catalana. Según el expediente sancionador, la entidad andaluza, fagocitada un año antes por la catalana, *"ocultó a los usuarios información relevante sobre las condiciones de riesgo y liquidez de las participaciones preferentes ofertadas"* y *"en algunos casos, los afectados no recibieron el folleto informativo, no realizaron el test de conveniencia obligatorio en este tipo de productos y no prestaron su consentimiento expreso para tramitar la compra"*. Si te cuento que la multa ascendió sólo a 75,7 millones, seguramente pensarás que el fraude salió más que rentable. Y la cosa es que he escrito la cifra en pesetas. Fueron 455.000 cochambrosos euros[273].

13. La multinacional de la manzanita, multada como si fuese una frutería. En 2013, Madrid multó a Apple con 47.000 euros[274] por hacer creer a sus clientes que la garantía de sus productos duraba la mitad de los dos años que marca la ley. La compañía enviaba correos electrónicos a usuarios donde indicaba que *"la garantía de un año del dispositivo"* estaba a punto de caducar y les instaba a

---

[272] *https://FACUA.org/11151.*

[273] *https://FACUA.org/7931.*

[274] *https://FACUA.org/7750.*

contratar un seguro para ampliarla. En Italia, la empresa había sido sancionada dos años atrás con 900.000 euros[275] por prácticas similares.

14. Cuando la multa cuesta menos que el salario de los funcionarios que la tramitan. Tras una denuncia contra una de las tiendas de la cadena Blanco por no indicar en distintos productos supuestamente rebajados qué descuentos aplicaba, la autoridad de Comercio de la Junta de Andalucía decidió que sólo merecía ser sancionada con 300 euros[276]. En el documento con la propuesta de resolución se destacaba que para la *"graduación de la cuantía de la sanción (...) se tiene en cuenta que el establecimiento pertenece a una cadena comercial de amplia implantación con capacidad y solvencia económica"*. Nunca se supo si la sanción influyó en el cierre de la cadena cinco años después.

15. La multa secreta por el fraude de los politonos. Como consecuencia de una denuncia presentada en 2009, Andalucía acabó multando al proveedor de contenidos para móviles Itouch Movilisto por anunciarlos sin aclarar sus precios. Para descargarse sus sonidos, textos, imágenes, vídeos y juegos había que acceder a un código que la empresa facilitaba tras el envío de mensajes de texto. Pero la publicidad de ésta y el resto de empresas del sector -muy popular antes de que los móviles fueran táctiles- no indicaba el precio final de sus servicios o cuántos SMS había que mandar -al precio de 1,74 euros cada uno- para acceder a ellos. A veces hacían falta dos SMS, a veces eran hasta cinco. La otra manera de realizar las descargas era a través de suscripciones, que muchas veces se activaban sin dejarlo claro a los usuarios y por las que estos comenzaban a recibir un número indeterminado de mensajes -oscilaban entre 40 y 62 al mes- ofreciendo contenidos. Cada SMS recibido costaba 0,35 euros, por lo que la factura mensual del móvil acababa inflándose cada mes entre 14 y 22 euros. Tras requerir a la Junta información una y otra vez, lo máximo que FACUA logró arrancarle fue que había sancionado a la empresa y destestimado

---

[275] *https://FACUA.org/6484.*

[276] Este fraude fue denunciado por incumplimiento de la normativa de comercio, por lo que lo trató la autoridad competente en el sector y no la de consumo. *https://FACUA.org/6642.*

su recurso de alzada, pero se negó en rotundo a aclarar el importe. Una multa secreta[277], como casi todas las que aplican las autoridades de consumo.

16. Las pulseras milagro. *"Los hologramas de Power Balance tienen almacenadas frecuencias que reaccionan positivamente con el campo de energía natural de su cuerpo para mejorar el equilibrio, la fuerza y la flexibilidad"*. Con reclamos como éste y unos cuantos famosos que lo avalaban, se pusieron de moda a nivel mundial unas pulseritas con poderes mágicos que en España llegaron a vender 300.000 unidades, según aseguró su distribuidor en España, lo que supondría unos ingresos de en torno a 10 millones de euros. La Junta de Andalucía resolvió el tema en 2010 con una multa de 15.000 euros[278] y permitió que la empresa, con sede en Marbella, siguiera comercializando su producto milagro. Lo que se generaba en unas horas con la venta de 500 pulseras era suficiente para pagar la sanción. No trascendió ninguna otra actuación de las autoridades de consumo en el resto de comunidades autónomas. Sí hizo algo la entonces ministra de Sanidad, la socialista Leire Pajín[279]: concretamente, aparecer en público con una pulserita milagro en la muñeca[280]. La ausencia de actuaciones mínimamente contundentes en España contrastó con las de los gobiernos de Chile[281], que llevó a los tribunales a tres empresas, y Australia[282], que obligó a la firma a publicar anuncios aclarando que su publicidad era engañosa, además de retirarla y devolver el dinero a quienes reclamasen. En Italia[283] se sancionó el fraude con 350.000 euros. En EEUU[284], la matriz acabó declarándose en quiebra al tener que indemnizar a los estafados,

---

[277] *https://FACUA.org/6518.*

[278] *https://FACUA.org/5437.*

[279] *https://FACUA.org/5599.*

[280] *http://ow.ly/CUgF30eTjrS.*

[281] *https://FACUA.org/5458.*

[282] *https://FACUA.org/5579.*

[283] *https://FACUA.org/5544.*

[284] *https://FACUA.org/6401.*

tras acordar con los impulsores de una demanda colectiva por publicidad engañosa el pago de 57,4 millones de dólares.

17. La parte contratante de la primera parte... La red de cajeros y tarjetas de pago Euro 6000 lanzó en 2009 una campaña publicitaria en la que prometía descuentos del 10% en los establecimientos del Grupo El Corte Inglés. En realidad, la promoción se reducía a un descuento de 15 euros a los consumidores que gastasen al menos 300 en el mes y medio de vigencia de la misma, con lo que el porcentaje de descuento mermaba al 5%, además de estar condicionado a un gasto mínimo y tener un tope. Mediante una enrevesada explicación, las *"condiciones de la promoción descuento 10% en El Corte Inglés de Euro 6000"* publicadas en la web de esta empresa indicaban que *"los premios de la presente promoción consisten en la devolución de un 10% sobre los 150 primeros euros de gasto"*. Eso sí, sólo podían beneficiarse quienes realizasen *"pagos con su tarjeta Euro 6000 por valor de al menos 300 euros". "Por tanto"*, continuaba, *"el premio está limitado a una devolución máxima por cliente de 15 euros"*. Sólo les faltaba indicar que *"la parte contratante de la primera parte será considerada como la parte contratante de la primera parte"*, como diría Groucho Marx en *Una noche en la ópera*[285]. La tomadura de pelo sólo fue objeto de una multa de 4.500 euros[286] de la Comunidad de Madrid.

18. Móviles de prepago: en busca del saldo perdido. Las compañías de móvil han sustraído durante muchos años una millonada a los usuarios con tarjetas de prepago al dar de baja sus líneas. Un fraude consistente en quedarse con el saldo no consumido por los clientes tras no realizar recargas en un determinado plazo -entre siete y trece meses, según el operador- o pedir expresamante la baja. La Comunidad de Madrid fue la primera en actuar ante estas prácticas, con una sanción a Yoigo en 2011 por el escalofriante importe de 9.200 euros[287].

---

[285] *Una noche en la ópera* (*A Night at the Opera*, EEUU, 1935), dirigida por Sam Wood y Edmund Goulding.

[286] *https://FACUA.org/5780.*

[287] *https://FACUA.org/5719.*

19. La oferta que tardaba treinta meses en ser (casi) real. Una campaña publicitaria de Movistar aseguraba en 2008 que con su tarifa Mi Gente podía hablarse por 5 céntimos el minuto con *"hasta 10 números"*, *"sean del operador que sean"*. La tarifa ofertada, que hoy suena a robo, era en aquella época enormemente atractiva teniendo en cuenta lo disparados que estaban los precios en el sector. Pero la cosa es que se trataba de publicidad engañosa. Y es que para llegar a elegir los diez números de teléfono había que esperar treinta meses; para colmo, cinco de ellos tenían que ser móviles Movistar. Andalucía impuso una multa dos años después: 6.000 eurillos[288].

20. Vacaciones a precios que se inflan. Viajes Ecuador fue sancionada con 12.000 euros[289] por el Gobierno vasco en 2008 por anunciar sus paquetes vacacionales a precios inferiores a los reales, recurriendo a incluir en letra pequeña la leyenda *"incremento de carburante, tasas, propinas y gastos de gestión no incluidos"*. Se trataba de una práctica generalizada entre aerolíneas y agencias de viajes, que en su publicidad omitían conceptos como cargos adicionales por la emisión de los billetes o por el incremento de los carburantes así como las tasas de los puertos marítimos y aéreos e incluso propinas que se imponen en los cruceros. Así, hacían caso omiso a la obligación legal de indicar en cualquier publicidad o información comercial el precio final, completo, incluyendo absolutamente todo lo que tiene que pagar el consumidor. Las denuncias de FACUA en la segunda mitad de la pasada década originaron un popurrí de sanciones por parte de algunas comunidades autónomas, a cuál más vergonzante. A continuación reproduzco los casos de los que nos informaron, ordenando las multas, impuestas casi todas en 2008, de mayor a menor.

21. 7.100 euros[290] de Baleares a Halcón Viajes.

22. Otra de 7.100 euros de Baleares a Viajes Iberia.

---

[288] *https://FACUA.org/5077.*

[289] *https://FACUA.org/3355.*

[290] *https://FACUA.org/2916.*

23. 7.100 euros más de Baleares a Viajes Iberia.

24. 7.015 euros[291] de Baleares a Halcón Viajes. Ésta fue en 2009 y la reincidencia parece que no se consideró precisamente un agravante.

25. 6.020 euros[292] más de Baleares a Viajes Iberia. Se ve que por ser la tercera multa, le aplicó un buen descuento.

26. 4.600 euros[293] de Madrid a Alitalia.

27. 3.500 euros[294] de Madrid a Air Comet. La sanción fue más pequeña que la impuesta a la aerolínea italiana. Al fin y al cabo, Air Comet era propiedad de Gerardo Díaz Ferrán, un español patriota que hacía lo imposible por sacar adelante el país y además dedicaba parte de su tiempo a dirigir una ONG llamada CEOE. De hecho, el año de la multa la aerolínea estaba en quiebra, pero el hombre no quiso contárselo a nadie para no dar disgustos.

28. 3.010 euros[295] de Baleares a Air Europa.

29. 3.010 euros[296] de Baleares a Soltour.

30. 3.000 euros[297] de Madrid a Viajes Marsans.

31. 1.000 euros[298] de Andalucía a Viajes Marsans. La Junta decidió que tampoco había que ser tan duros y multó con la tercera parte que Madrid. Se desconoce si le facilitó el pago en cómodos plazos. De hecho, se desconoce incluso si la pagó. No olvidemos que el jefe y copropietario del Grupo Marsans, Díaz Ferrán, fue condenado[299] a cinco años y medio de cárcel por el vaciamiento fraudulento de la empresa para eludir sus deudas y a otros dos años

---

[291] *https://FACUA.org/4172.*

[292] *https://FACUA.org/3235.*

[293] *https://FACUA.org/3205.*

[294] *https://FACUA.org/3359.*

[295] *https://FACUA.org/2916.*

[296] *https://FACUA.org/3140.*

[297] *https://FACUA.org/5047.*

[298] *https://FACUA.org/4936.*

[299] *http://ow.ly/183M30f09Nb.*

por apropiarse de 4,4 millones de euros procedentes de clientes que nunca llegaron a disfrutar los viajes que tenían contratados.

32. La oferta imposible de contratar. A finales de 2006, Yoigo amplió su oferta y, junto a las dos tarifas de pospago y prepago que promocionaba de forma masiva en prensa, radio y televisión, comenzó a anunciar otras dos a través de su web. Pero extrañamente, no permitía darlas de alta a nadie. Se ve que la empresa tenía la obligación de contar con un par de ofertas para cada modalidad, pero valoró que con inventar que existían era suficiente y que tampoco pasaría gran cosa. Y efectivamente, así fue: la multa que le impuso la Comunidad de Madrid fue de 17.600 euros[300].

33. Una cuota por darse de baja. Ono -hoy propiedad de Vodafone- se sacaba de la manga en 2006 el cobro de 139,20 euros a los clientes por el mero hecho de solicitar la baja. La empresa amenazaba incluso con llevar a los tribunales a los usuarios que se negaban a pagar esta especie de multa, que ni siquiera aparecía en sus contratos. La actitud del departamento de cobros de la compañía era tan disparatada que no sólo facturaba esa cuota por darse de baja, sino que cuando un usuario devolvía el recibo le advertía de que si se retrasaba en su pago, procedería a suspender los servicios contratados y posteriormente volvería a activárselos, cobrándole por ello otros 8,99 euros. La Comunidad de Madrid arregló el asunto con una multa de 53.000 euros[301].

34. Internet a *"máxima velocidad"*... de tortuga. En 2006, el operador de telecomunicaciones Wanadoo -que después pasaría a denominarse Orange- ofertaba su conexión a internet con reclamos como *"máxima velocidad hasta 20 Mb"*. Pero la que en realidad lograban los usuarios era muy inferior a la anunciada, una práctica por otro lado muy habitual en el sector. Y es que el ADSL implica que la velocidad baja proporcionalmente a la distancia que hay entre el domicilio del cliente y la central telefónica desde la que se le presta el servicio, debido a que aumenta la atenuación o ruido propia de la

---

[300] *https://FACUA.org/4415.*

[301] *https://FACUA.org/3762.*

naturaleza del soporte físico, el cobre. Y a ello hay que añadir otros muchos factores. Así, esas conexiones utilizan protocolos de transmisión de datos (PPP y TCP/IP) que ocupan un ancho de banda que absorbe entre un 2 y un 20% de la velocidad. En tercer lugar, la longitud del cableado interno en el domicilio del usuario desde el *router* a las rosetas telefónicas también influye en la pérdida de velocidad. Incluyendo ese *"hasta"* en sus reclamos, las compañías pretendían justificar que un usuario navegase a la mitad o incluso a la décima parte de la velocidad anunciada. Madrid decidió que era un fraude, pero su multa, impuesta dos años después de la denuncia de FACUA, fue de sólo 55.000 euros[302]. Y para colmo el expediente sancionador sumaba tres denuncias más por otras irregularidades.

35. El cuento de la madera. Bosques Naturales prometía rendimientos anuales superiores al 10 y al 11% mediante la inversión en árboles a quienes suscribiesen cualquiera de las modalidades de su *"contrato agroforestal"*. Utilizaba reclamos como *"una inversión segura y con altos beneficios económicos"*, *"la inversión rentable por naturaleza"*, *"una inversión de éxito demostrado"* y *"otra forma de sacar la máxima rentabilidad a su dinero"*. Pese a que miles de personas venían picando en el engaño, Madrid le impuso una micromulta de 9.500 euros[303] en 2008, un año después de que su creador, Ángel Briones Nieto, dejase la sociedad en manos de terceros al estallar la estafa de Fórum Filatélico, propiedad de su hermano Francisco. Bosques Naturales fue objeto de numerosas acciones judiciales, tanto penales como civiles, y distintas sentencias la obligaron a devolver todo el dinero invertido por los demandantes más los intereses legales.

36. El rentabilísimo fraude del redondeo. Hasta finales de la pasada década, las telefónicas facturaban más tiempo de conversación del que realmente consumían los usuarios en buena parte de las llamadas, al cobrar completo el primer minuto aunque las llamadas durasen menos y, en las tarifas de prepago,

---

[302] *https://FACUA.org/3500.*

[303] *https://FACUA.org/3411.*

fraccionar de 30 en 30 segundos. La mayor multa impuesta por la Comunidad de Madrid en toda su historia fue precisamente por estas prácticas. Madrid fue la única comunidad que sancionó el redondeo en telecomunicaciones. Y por él aplicó la mayor multa de toda su historia, en 2007. La cuantía, de chichinabo: 2,9 millones[304], más o menos lo que la agraciada, Movistar, ingresaba en unas 48 horas cometiendo el fraude.

37. Redondeando a la baja. La sanción que aplicó Madrid a Vodafone por el redondeo fue de 1,4 millones[305], menos de la mitad que la que le cayó a Movistar. Al igual que con la multinacional española, la autoridad de consumo autonómica no quiso hacer uso de la potestad legal de aplicar el comiso de una o varias veces la multimillonaria cantidad defraudada a los usuarios.

38. No hay dos (tomaduras de pelo) sin tres. El tercer operador de telecomunicaciones, Orange, no tuvo que pagar ni un millón de euros por el redondeo: la multa de Madrid se redujo a 960.319 euros.

39. Muchos fraudes, poca multa. Madrid impuso a Vodafone una multa, que se hizo firme en 2007, como consecuencia de un cúmulo de irregularidades. Entre ellas, varios casos de publicidad engañosa, la inclusión de cláusulas abusivas en sus contratos, la *"defectuosa prestación de sus servicios"*, la *"modificación de forma unilateral de las condiciones del servicio"* al activar prestaciones sin consentimiento expreso del cliente, como por ejemplo el *roaming*. Pese a los muchos fraudes masivos que fueron objeto de la sanción, el importe se limitó a 905.000 tristes euros[306].

---

[304] *https://FACUA.org/2530.*

[305] *https://FACUA.org/2564.*

[306] *https://FACUA.org/2078.*

AGRADECIMIENTOS

La redacción de este libro no hubiera sido posible sin una larguísima lista de timócratas: los empresarios que se forran saltándose las leyes o redactándolas ellos mismos a la medida de sus intereses, los ideólogos de sus departamentos de innovación en fraudes y el resto de subordinados que les ayudan a ejecutarlos, los políticos corruptos que les sirven de lacayos y los mediocres que gobiernan mirando hacia otro lado cuando nos roban.

Son muchos los que están en el lado oscuro. Pero somos muchos más los que queremos cambiar las cosas. Y muchos aquellos a los que tengo que dar las gracias por haber inspirado y hecho posible *Timocracia*. A mis compañeros de FACUA, gracias por permitirme formar parte de este apasionante proyecto en el que cada día luchamos juntos contra los abusos de empresas y gobiernos. Este libro es una recopilación de las experiencias y del aprendizaje adquirido trabajando con ellos. Mi agradecimiento y mi cariño para todos y cada uno de los luchadores a los que veo a diario en nuestras oficinas centrales en Sevilla y a los que defienden los derechos de la gente desde nuestras organizaciones y delegaciones en toda España. Gracias, por supuesto, a los más de 200.000 socios que han convertido a FACUA en uno de los principales movimientos de defensa de los consumidores en todo el mundo.

Gracias a mi familia, a mis amigos y a toda esa buena gente que me ha venido apoyando, en los momentos dulces y en los momentos duros, que lo fueron menos gracias a ellos.

Y gracias, sobre todo, a mi padre. El mejor padre del mundo y la luz que siempre me guía cuando tengo que enfrentarme a la oscuridad.

“Una excelente guía para entender el infierno comercial en el que nos abrasamos. No sólo para sobrevivir en él. También para atravesarlo”. ALBERTO SAN JUAN

Te invitamos a un viaje alrededor del oscuro mundo del fraude. Durante el recorrido conocerás 300 trampas con las que empresas y gobiernos nos toman el pelo a los consumidores y te harás con una buena colección de armas no sólo para defenderte, sino para que pases al contraataque.

Ésta es una guía de supervivencia contra los abusos y una cura de desintoxicación para quienes viven narcotizados por las mentiras con las que nos manipulan gobiernos y corporaciones.

Vivimos en una sociedad plagada de políticos que gobiernan al dictado de quienes nos defraudan o que prefieren cerrar los ojos mientras los timos se cometen con absoluta impunidad. Un sistema donde la corrupción está instalada en numerosas instituciones y los que realmente tienen el poder son los multimillonarios que dominan las grandes empresas. Lo que hace que debamos preguntarnos: ¿De verdad estamos es una democracia o más bien tendríamos que llamarla TIMOCRACIA?

facua
Consumidores en Acción

FUNDACIÓN FACUA
cooperación internacional y el consumo sostenible