

  
**robafone**

Somos como somos  
porque tu eres como eres.

## Las irregularidades de Top Digital

**“Los consumidores no somos tontos, no nos dejemos engañar por las telefónicas”**

# elConsumidor

**Quejas y reclamaciones  
Torremolinos**

### Opinión del consumidor ¡Reclama!

Las compañías y en concreto la operadoras telefónicas están acostumbradas a unos clientes pasivos ante los que pueden hacer lo que les de la gana. La sociedad no se queja, no se indigna y si lo hace no lo

expone en el foro adecuado. Por eso y como me siento engañado, estafado y encima indefenso ante Top Digital y Vodafone, recomiendo a todo el mundo que nunca contrate nada con esta empresa y en general con ninguna distribuidora oficial porque las operadoras móviles como Vodafone se desentienden por completo. Al menos si hubiese contratado

directamente con Vodafone podría reclamarles a ellos, no a unos incompetentes como Top Digital. Tras mi caso, Top Digital ha quitado la cartelería de la tienda que anunciaba el seguro gratis dos meses, ahora solo me queda confirmar en la justicia. Estamos desprotegidos y no me pienso cansar de solicitar que se me devuelva el iPhone.

Octubre de 2011

# Top Digital ante Consumo por publicidad engañosa e incumplimiento de contrato

**La tienda y distribuidora de telefonía móvil de Vodafone, Top Digital (en Avda. Los Manantiales de Torremolinos) ha sido denunciada ante las autoridades de Consumo por publicidad engañosa e incumplimiento de contrato.** El caso recoge una mala actuación de la empresa Top Digital en un caso de portabilidad de una línea de telefonía móvil ante un cliente del municipio de Torremolinos.

Concretamente la reclamación se refiere a la mala fe de la empresa que en una de sus ofertas de portabilidad incluía un iPhone y su correspondiente seguro en caso de accidente o robo de manera gratuita durante dos meses. Esta oferta a la hora de hacerse efectiva resultó ser inexistente y por tanto engañosa.

### Una oferta engañosa

El cliente afectado cuenta a esta publicación cómo ocurrieron los hechos. “La oferta a la que me suscribí consistía en portabilidad de mi número Simyo a Vodafone con una tarifa de 40 euros con llamadas (350 minutos a cualquier hora y operador) y mensajes 350 incluidos más un seguro gratuito en caso de robo o pérdida durante los dos primeros meses”, asegura el cliente que prefiere no dar su nombre.

Esta información rezaba tanto en su publicidad web como en la propia tienda a través de cartelería y así fue informado por la agente que le atendió, una tal Encarni.

“Fui a la tienda a contratar los servicios, se firmaron los respectivos contratos y la de-

pendiente nos informó de las condiciones. La dependiente, Encarni, nos aseguró: “Con la portabilidad te regalamos un seguro en caso de robo o pérdida durante dos meses, recuerda que si no lo quieres tienes que darlo de baja antes del día 3 de septiembre o te empezarán a cobrar 6 euros al mes”.

### Robo de iPhone

El caso es que al cliente le fue sustraído el terminal iPhone al mes y medio de contratar esta oferta (hecho denunciado ante la Policía local del municipio) y al llamar a Top Digital para reclamar la reposición de un nuevo iPhone, la empresa se negó y estuvo dando excusas inexistentes al cliente durante casi un mes.

### “En la oferta Top Digital prometió un seguro de robo que no existía”

En primer lugar aseguraron que no tenían claro si cubría el robo porque en palabras de otra de las dependientes de la tienda, una tal Ariadna, “creo que ya hemos quitado que el seguro cubra el robo porque la gente nos estafaba para sacarse un iPhone nuevo. No sé, déjame que pregunte a mi supervisor y te llamo ahora mismo”. Según nos cuenta el cliente indignado, las llamadas nunca se producían. Harto de las largas que le daban en Top Digital **decidió llamar directamente a la aseguradora, donde le dijeron que no había constancia alguna de un seguro con su**

**DNI.** “No me habían hecho el seguro prometido en la firma del contrato con la oferta de portabilidad y por eso me estaban dando tantas largas”.

### Top Digital no dio copia del contrato pero sí un contrato verbal firme y claro

De nuevo en la tienda le aseguraron que si la aseguradora no tenía sus datos sería seguramente porque aún no se habían volcado los datos desde el servidor de Top Digital. Fue entonces cuando la empresa encontró la forma de lavarse las manos en el caso: al cliente no le habían dado la copia del contrato del seguro, por tanto no tenía forma de reclamarle.

El cliente nos cuenta su sorpresa ante la respuesta de la dependiente, de nuevo Encarni: **“A mi compañera se le debió olvidar darte el contrato del seguro así que como no hay constancia ninguna no podemos hacer nada”.** El cliente aún más indignado argumenta que él tenía la tranquilidad de tener un seguro para su móvil que ellos le habían regalado.

### Desapareció el seguro

“Encarni de Top Digital tuvo el valor de decirme que la promoción del seguro era un regalo así que tampoco estaban obligados a dármele, así que se desentendían del tema. ¿Entonces me acojo a una oferta que incluye seguro, me veo en la necesidad de usarlo y como Top Digital ha perdido el contrato, ¿soy yo

el responsable? **Top Digital me había dicho que tenía un seguro y que lo diese de baja a los dos meses si no lo quería porque me lo cobrarían. Así que eso ya para empezar ya es un contrato verbal**”, asegura.

“¿Cómo es posible que los consumidores estemos tan indefensos ante lo que las distribuidoras de teléfono quieran hacer con nosotros?”.

Fue entonces cuando este cliente decidió intentarlo por otra vía, reclamar a Vodafone. Para su sorpresa y tras decenas de llamadas **Vodafone le aseguró que aunque Top Digital es un distribuidor oficial de su telefonía, ellos no tenían nada que ver y que ante cualquier mala ac-**

tuación de Top Digital, Vodafone se desentendía comple-

### Además habían gestionado mal la tarifa, la facturación y la reclamación

tamente.

Eso sí, después de tantas llamadas a Vodafone para averiguar cómo habían hecho la contratación desde Top Digital averiguó otras malas gestiones respecto a la tarifa que no habían suscrito bien: “Durante dos meses estuve pagando los SMS que se supone venían incluidos en mi tarifa”, asegura el cliente. Además “no me había llegado aún ni una sola factura a casa y ya llevaba dos meses

con ellos. La dependiente de la tienda no había introducido los datos de mi dirección. Los datos de la cuenta bancaria sí que los introdujo bien...”

### Hoja de reclamaciones

El último episodio de esta historia es cuando fue a la tienda a poner una hoja reclamaciones y le atendió otra dependiente de Top Digital. “Pedí directamente la hoja de reclamaciones y me dijo que ellos no tenían la culpa de que me hubiesen robado el móvil. Por supuesto que **no tienen la culpa, pero para eso tenía contratado un seguro con ellos o eso me habían hecho creer**”. El caso está denunciado a Consumo y pasará próximamente a juicio rápido.



Esta publicación es de uso privado y personal. Si la ha encontrado por favor deposítela en la próxima papelería.