

HOGARES Y BOLSILLO
CONSUMO

3 años

Garantía legal. Los productos que se compran hoy cuentan con este plazo de protección general

Seguros y garantías adicionales, ¿sí o no?

La cobertura extra que se ofrece al comprar tecnología y otros bienes obliga a leer al detalle y hacer cuentas

Luis Federico Florio

“¿Quiere un seguro antirrobo? ¿Y una garantía adicional?”. Las preguntas resuenan cuando se compra un teléfono, tecnología o electrodomésticos. Prometen una protección extra al usuario y más cuidados. Las asociaciones de consumidores no lo ven tan idóneo y alertan de su alto coste. Toca valorar pros y contras.

El gancho es cuidarse de supuestos como la rotura por una caída o un robo, entre otros. Lo ofrecen desde grandes cadenas a los propios fabricantes (Apple, Samsung, Huawei...). La garantía legal ya cubre tres años –y otro extra si se hace una reparación y un problema resurge por el mismo motivo–, pero es para “fallos de origen o sobreenvidios que no sean por negligencia o desgaste”, recuerda Alex Cánovas, jurista de la Unió de Consumidors de Catalunya (UCC). No entrarían “una caída, que se moje, que instalemos aplicaciones malignas u otras acciones provocadas por el consumidor”, por lo que las protecciones extra tendrían sentido de entrada.

Pero un primer freno es el coste, con pagos mensuales o anuales. “Suelen tener importes muy elevados. Pagas una cuantía descomunal ante el reducidísimo porcentaje de probabilidades de que ocurra lo que nos cubre. Quien se lance a contratarlos que mida mucho si le merece la pena por el gran precio que tiene”, advierte Rubén Sánchez, se-

cretario general de Facua. Por ejemplo, si se financia la compra en varios años uno puede acabar pagando lo mismo de cuota que de seguro o garantía extra. En un móvil de 600 euros la garantía contra daños, roturas y robo supone 15 euros al mes, 180 al año, según ofertas vigentes en una de las principales cadenas. Para un portátil de 550 euros, entre seguro y garantía extra se pagan 230 euros en una sola vez. Los fabricantes ofrecen programas propios que no distan mucho de estos costes. Así, tras pocos años uno paga tanto que podría haber comprado un producto nuevo.

De ahí que haya que valorar la vida útil del producto. Saldría más a cuenta ampliar la garantía “para aparatos que probablemente tengan una vida útil larga”, cree Cánovas. “Tenemos que ver si ese producto tendrá una vida útil de más de tres años (superando la cobertura

general). Podría ser viable para un frigorífico o tele, pero en principio no para un móvil. Y sobre robos y roturas, hay que valorar si es un objeto susceptible de sufrirlos”. Otro factor a tener en cuenta es que en el seguro del hogar, si se tiene, igual ya se cubren estos supuestos, por lo que “estaríamos pagando por dos seguros”. En caso de duda, se recomienda revisar la póliza y contactar con la compañía. Luego, comparar coberturas y ver si interesa o no una nueva. “Conviene estudiar bien el mercado y contratar lo que mejor se adecue a las necesidades, no solo dejarse guiar por el precio”, aconsejan desde la asociación Asufin.

Tampoco hay que dejarse llevar y lanzar un rápido “sí” en la tienda si nos preguntan. Es mejor revisar las condiciones y contratar luego. “Hacerlo en caliente suele ser mala idea. Si sentimos que tenemos que firmar en el momento es una mala señal que da a entender que no quieren que leamos las condiciones”, dice Cánovas. Leer atentamente puede descubrir sorpresas que no gusten. Como que sustituyan un terminal por uno reacondicionado, no nuevo, en caso de rotura. En Facua denuncian que “es un sector donde hay un alto índice de incumplimientos, irregularidades y prácticas fraudulentas a la hora de ofertar”. Algunas destacan puntos como los “reemplazos de baterías”, algo que ya entraría en los tres años de garantía legal si han fallado solas. También deben garantizar las piezas de repuesto por diez años. En la OCU resaltan que “cualquier seguro que ofrezca el vendedor debe ser para mejorar esa garantía legal”.

DATO

Costes
En las ofertas actuales
la cobertura de daños,
roturas y robo suele
rondar esta cifra

180 €



Los móviles,
uno de los
segmentos
donde más
se ofrecen
los planes

=====
Repasar lo que se ofrece puede destapar sorpresas con las soluciones que se dan

Joaquín Maudos

Universitat de
València-Ivie-CUNEF

No juguemos con la reputación de los bancos



El negocio bancario es uno de los que se enfrenta a más riesgos: de crédito (no devolución de la financiación), de mercado (pérdida de valor de la inversión), de liquidez (dificultad para hacer frente a la devolución de los pasivos), de tipo de interés (lo que también afecta al valor de los activos), de tipo de cambio, riesgo país, entre otros. A esta ya de por sí larga lista se añade otro riesgo no menos preocupante y que puede ser muy dañino, como es el reputacional. No hay que olvidar que *crédito* viene del latín *creditum*, que significa ‘cosa confiada’. Sin reputación no hay confianza, y sin confianza no hay crédito. La reputación cuesta mucho de ganar y se puede perder de forma rápida y en ocasiones injusta.

Esta reflexión viene al hilo de un asunto que daña enormemente la reputación de algunos bancos y de forma injusta. Se les acusa de haber sido utilizados por Irán para eludir las sanciones de EE.UU. El supuesto error que han cometido es haber ofrecido servicios a empresas que, a través de complicadas estructuras societarias con empresas pantalla, tienen alguna relación con entidades sancionadas por EE.UU. (como la petrolera estatal de Irán).

Las graves acusaciones ignoran el enorme esfuerzo de los bancos por detectar y prevenir el crimen organizado, con inversiones millonarias que incluyen la formación de sus empleados. Se cuantifican en cientos de miles las investigaciones que realizan y las que comunican a las autoridades, siendo su labor fundamental para impedir conductas delictivas. Lo que en algún caso ha acabado en un titular en un medio de comunicación es una sola transacción, de importe reducido, realizada por una empresa pantalla que ha utilizado complejos esquemas financieros diseñados para evitar ser detectados. El hecho de que eso pueda ocurrir a pesar de todos los mecanismos de control no significa que la banca haya sido negligente, ni que haya actuado de forma indebida. Estamos hablando de bancos que tienen millones de clientes, que comunican miles de transacciones sospechosas cada año.

No criminalicemos a la banca por el hecho de que se pueda producir una laguna en el sistema, teniendo en cuenta lo sofisticado que puede ser el crimen organizado. Además, hay que tener en cuenta que la ley impide a los bancos confirmar o negar cualquier información relacionada con sus clientes. Por eso, puede ocurrir que se informe de que una entidad sancionada es cliente de un banco, y que no se sepa, al no poder revelarlo, que el banco decidiera bloquear la cuenta y denunciarla a las autoridades. El comportamiento del banco habría sido el correcto, pero de cara a la opinión pública lo que habrá trascendido es que prestaba servicios a un cliente sospechoso, dañando gravemente y de forma injusta la reputación del banco. En cuestión de segundos, se pueden evaporar millones de euros de valor en perjuicio de los propietarios del banco. |