

## Movistar y "Disfruta y Ahorra"

Escrito por manycomics

Sábado, 28 de Septiembre de 2013 23:35 - Actualizado Lunes, 14 de Octubre de 2013 19:38

---

Hasta hace poco más de una semana (hasta el viernes, 20 de septiembre de 2013) nunca había hecho caso de ofertas de esas que te hacen por vía telefónica. De hecho, tengo mis teléfonos en [Listas Robinson](#) de exclusión publicitaria, pero llegado el caso de recibir alguna llamada de ese tipo, a pesar de todo, o no contestaba (números no identificados o "demasiado largos") o directamente insistía al comercial que no estaba interesado en nada.

Aún no sé por qué, pero esta vez, tras atender finalmente a un comercial, accedí a que me enviaran el pack de 30 días gratuitos del producto "[Disfruta y Ahorra](#)" (con descuentos en gasolina, comidas, hoteles, vacaciones, etc.) que debería activar en cuanto recibiera para disfrutarlo y cancelar en esos 30 días en caso de no estar interesado en seguir (tras ese periodo, de no mediar cancelación, pasarían a cobrar una cuota de **12,99€ mensuales**).

Aparentemente era algo sencillo, aprovechar la promo de demostración y (a priori, con casi completa seguridad) proceder a cancelarla. Fácil, ¿no? Pues no, más bien fácil entrar pero difícil salir.

El caso es que a raíz de la llamada de cierta empresa (Affinion International), en nombre de Movistar, con acceso a todos mis datos personales (gracias a Movistar, aunque no recuerdo haberles dado permiso en ningún momento para ceder mis datos a terceros) y explicando las condiciones a estilo "[Flash, el relámpago humano](#)", accedí a que me enviaran el pack de bienvenida. En el peor de los casos sería cosa de no activarlo y fin de la historia, pero tras la llamada empecé a curiosear en foros, blogs... y a leer todo tipo de quejas (no parece un asunto nuevo; antes de Movistar las llamadas fueron en nombre de Cortefiel, Venca...), desde problemas para cancelar hasta quienes decían no haber recibido nunca el pack del producto y de repente empezar a ver cargos de cuotas en sus cuentas.

Visto lo visto y leído lo leído, sin dar tiempo siquiera a que me enviaran nada, decidí pasar inmediatamente a cancelar a través de la dirección email teóricamente habilitada al efecto (teóricamente, porque parece que lo que se manda a esa dirección se volatiliza; llegar... les llega, y se recibe una respuesta automática de acuse indicando que responderán en breve).

Los medios que proporcionan al cliente para cancelar son tres:

- **Vía email a [info@disfrutayahorra.com](mailto:info@disfrutayahorra.com).**

Mi experiencia: nueve emails enviados, con email automático de acuse pero sin respuesta. Es más, mi noveno email, el 25 de septiembre, se me devolvió al primer intento (seguramente por pesado):

I'm afraid I wasn't able to deliver your message to the following addresses.

This is a permanent error; I've given up. Sorry it didn't work out.

<info@disfrutayahorra.com>:

## Movistar y "Disfruta y Ahorra"

Escrito por manycomics

Sábado, 28 de Septiembre de 2013 23:35 - Actualizado Lunes, 14 de Octubre de 2013 19:38

---

Connected to 62.172.173.10 but greeting failed.  
Remote host said: 554 mail1.affinioninternational.com

Por lo que procedí a reenviarlo inmediatamente desde otra dirección y omitiendo la palabra "cancelación" en el asunto. Resultado: les llegó y recibí su email automático de acuse:

*Estimado Cliente,*

*Gracias por contactar con DisfrutayAhorra.*

*Hemos recibido su email y le contestaremos en breve.*

*Reciba un cordial saludo*

*El equipo de atención al cliente de DisfrutayAhorra*

### - **Vía correo a: Apartado Nº 24, 28821 Coslada, Madrid.**

Un apartado, es decir, sin acuses, ni posibilidad de burofaxes ni nada que se le parezca; si por email no se dignan en responder, da lugar a pensar que probablemente los correos a este apartado acaben en un contenedor azul de Coslada.

### - **Vía llamada al 902999784.**

Un 902 (existe un 900, pero claro, no te lo van a decir así por las buenas...), es decir, a un coste de [0.39€ establecimiento de llamada y 0.39€/min + impuestos](#) . A nada que a uno le pongan musiquilla de fondo y le entretengan 10 minutillos de nada, sale la cancelación por el módico precio de 4.29€+impuestos.

Como ya he dicho, de entrada yo elegí por email... Nueve emails de cancelación, nueve, con sus nueve  
acuses automáticos  
pero  
sin una sola respuesta confirmándola  
(¿quizá es la idea para forzar a usar el 902?).

Entre tanto, pensando en el supuesto de que, por lo que fuera, posteriormente me hubieran hecho un cobro improcedente, mi idea era indicar al banco que lo devolviera. Pero... no es tan simple. Affinion no es Movistar, pese a acceder a los datos de sus clientes; sin embargo, al parecer, por lo que me explicaron por parte de Movistar en Facebook ("[el coste del servicio, se pasa por la factura de Movistar como un cargo de Pagos Movistar](#)"), lo que decida cobrar Affinion se carga en la factura de Movistar como concepto adicional . Es decir, si pensaba en "pago mi factura de Movistar Fusión y devuelvo el cargo improcedente de Affinion"... eso ya no podría ser (no se le puede decir a tu banco que devuelva la parte improcedente de la factura de Movistar; o se paga todo o se devuelve todo, y devolver todo no parece una buena idea); en su lugar habría que poner una

## Movistar y "Disfruta y Ahorra"

Escrito por manycomics

Sábado, 28 de Septiembre de 2013 23:35 - Actualizado Lunes, 14 de Octubre de 2013 19:38

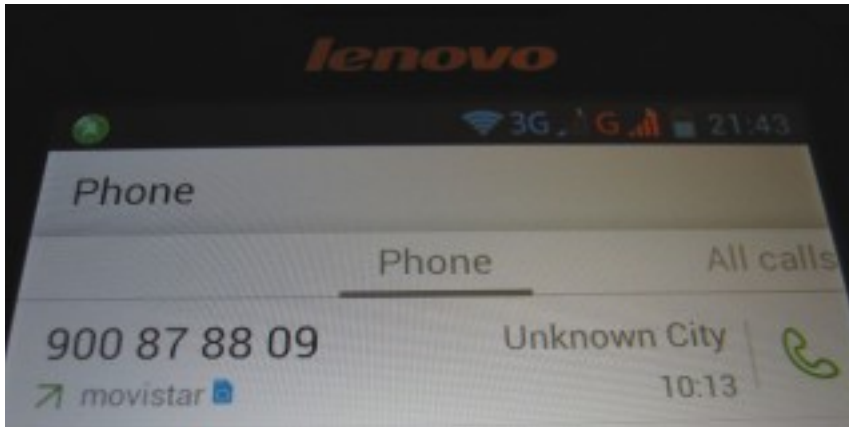
---

reclamación a Movistar sobre el importe extra

(Movistar en facebook: "

[una vez se ha cancelado el servicio, si te pasan algún cargo, puedes ponerte en contacto con nosotros de nuevo y se realizará una reclamación al respecto](#)

").



El medio de cancelación que no facilitan si pueden evitarlo es un teléfono 900 (gratuito) equivalente al 902

; finalmente pude dar con él y es el que utilicé, tras los reiterados intentos sin respuesta por email, para cancelar:

**900 87 88 09**

(grabación del proceso de cancelación, el 26 de septiembre de 2013, con "[Record my call](#)" desde mi móvil:

[Outgoing Call 900878809 20130926 101325.mp3](#)

)

A partir de ahora... pues aparte de revisar mi configuración de [Listas Robinson](#), así como lo que se tercie sobre mis derechos en cuanto a Protección de Datos, vuelvo a lo que venía haciendo con este tipo de llamadas, pero más restrictivo si cabe. Básicamente: No entablar ningún tipo de conversación telefónica iniciada por teleoperadores (llegado el caso pienso ser un poquito borde, se siente).

Y eso es todo (todo... espero no encontrarme alguna sorpresa desagradable por parte de estos señores, como que tras haber cancelado intenten cobrarme). A partir de aquí, que cada uno saque sus conclusiones y actúe en consecuencia; escarmentad en cabeza ajena y que os sea útil mi experiencia.

## Últimas noticias...

- **[5/Oct/2013]** 15 días después de mi primer email de cancelación recibo una respuesta a

## Movistar y "Disfruta y Ahorra"

Escrito por manycomics

Sábado, 28 de Septiembre de 2013 23:35 - Actualizado Lunes, 14 de Octubre de 2013 19:38

---

mis reiteradas solicitudes, concretamente a mi cuarto email de los nueve enviados, y este con fecha de 24 de septiembre. Lo que sorprende además, es que la llamada al

**900878809**

, en que me

confirmaron la cancelación

, la hice el día

26 de septiembre

... y ahora me escriben diciendo que

confirman la cancelación "con efectos a día 05/10/13"

...

Texto del email:

*Gracias por contactar con DisfrutayAhorra.*

<<..>>

*Reciba un cordial saludo*

*El equipo de atención al cliente de DisfrutayAhorra*

*DisfrutayAhorra es un nombre y marca registrada de Affinion International S.L.*

*Número de cliente: xxxxxxxxxx*

*Asunto: Confirmación de Cancelación*

*Estimado cliente:*

*Gracias por ponerse en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente.*

*Por la presente le confirmamos que hemos cancelado su suscripción con efectos a día 05/10/13.*

*Si desea realizar alguna otra consulta puede ponerse en contacto con nosotros a través del teléfono 902999784 o por correo electrónico a [info@disfrutayahorra.com](mailto:info@disfrutayahorra.com). Estaremos encantados de poder ayudarle.*

*Atentamente,*

*Servicio de Atención al Cliente de DisfrutayAhorra*

- **[14/Oct/2013]** 24 días después de mi primer email de cancelación recibo en mi buzón la carta de bienvenida de Disfruta y Ahorra, ya de entrada con logotipo de Movistar

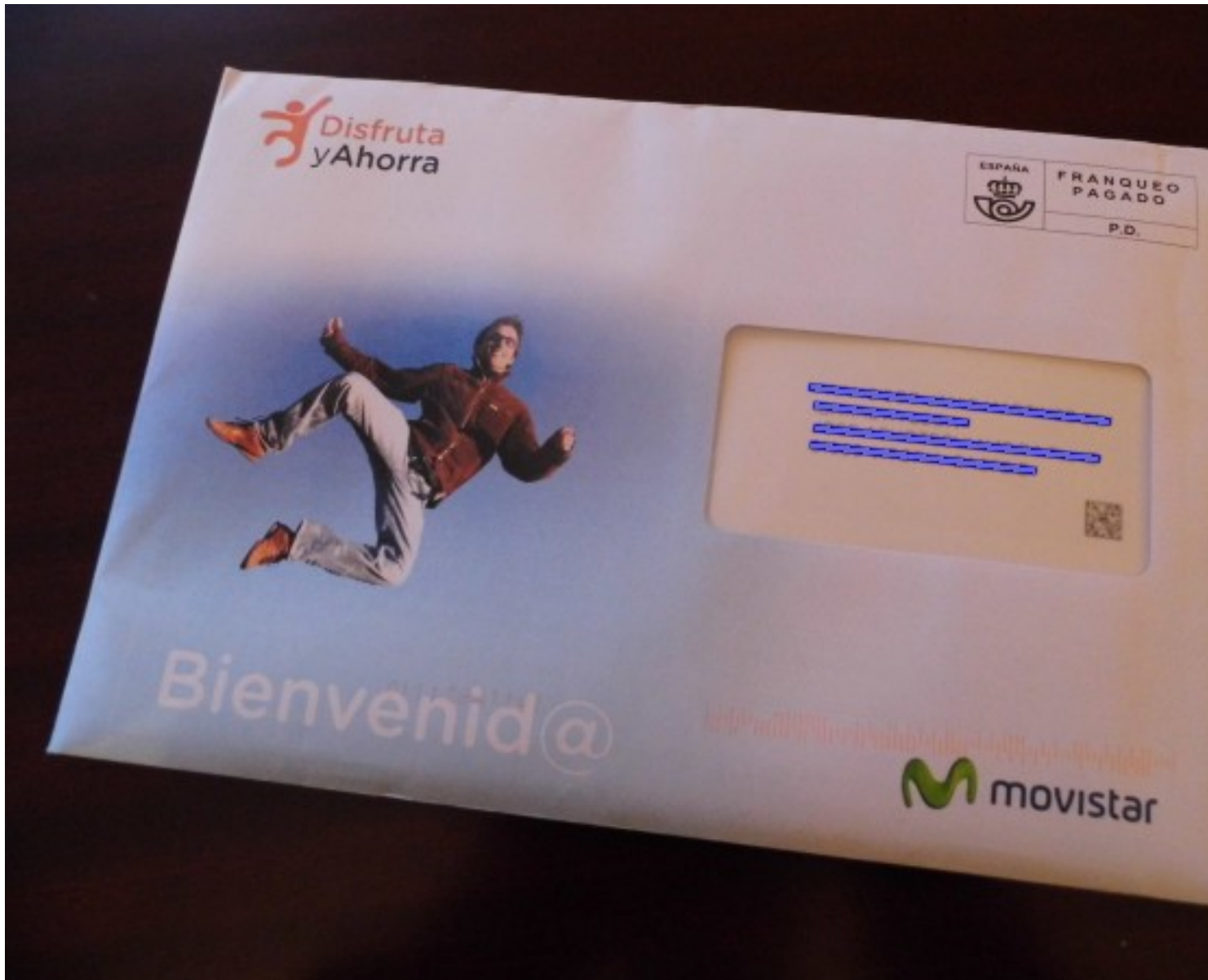
impreso en la parte inferior del sobre. No sé, como que algo engañoso ya resulta para tratarse de una empresa ajena a Movistar. Solo espero que tras la cancelación ni se les ocurra a estos señores intentar cobrar nada.

## Movistar y "Disfruta y Ahorra"

Escrito por manycomics

Sábado, 28 de Septiembre de 2013 23:35 - Actualizado Lunes, 14 de Octubre de 2013 19:38

---



### Referencias

- [Post en la página de Movistar en Facebook, el 25 de septiembre de 2013](#) .
- [Post en la página de Movistar en Facebook, el 26 de septiembre de 2013](#) .
- [Record my call](#) (call recorder)
- [Kontsumobide](#) (Instituto Vasco de Consumo)
- [Facua](#) (FACUA-Consumidores en Acción)
- [OCU](#) (Organización de Consumidores y Usuarios)