

EL IPHONE DESAPARECIDO

Estaba interesada en comprar un iPhone 14 Pro Max y, dado el precio (1.344 euros), decidí comprarlo con una financiación de Yoigo. Tenía que pagar 24 cuotas de 56 euros. También contraté un seguro para el terminal.

A los pocos meses noté que el móvil se calentaba mucho y también se bloqueaba a veces. Lo llevé a la tienda y supuestamente lo repararon. Pero el móvil seguía igual. Lo llevé 3 o 4 veces pero no solucionaron el problema. Yo creo que ni siquiera lo enviaban al servicio técnico.

No me parecía normal que un móvil de esa categoría y recién comprado me diera tantos problemas y que no fueran capaces de darme una solución. Así que ya harta, les dije a los de la tienda de Yoigo que no quería ese móvil para nada y lo dejé allí. No me importaba si me devolvían o no lo que ya llevaba pagado hasta entonces. Sólo quería quitarme el dichoso aparato de encima y no tener que seguir pagando por un móvil que no funcionaba correctamente.

Pero Yoigo siguió cobrándome las cuotas. Y ya ni siquiera tenía el móvil!!

Audí a la Oficina de Consumo y allí me pidieron la factura y el justificante de haber devuelto el aparato. Pero no tenía nada.

Me dijeron que eso era un problema pues no podía demostrar que había devuelto el aparato y parecía evidente que Yoigo no se había dado por enterado.

Entonces decidí ir a la tienda a pedir que me devolvieran el móvil pero me dijeron que no lo tenían. En la tienda reconocían que yo lo había devuelto pero ya no lo tenían y no sabían dónde estaba.

Ante esa situación la OMIC decidió tramitar una reclamación aunque solo fuera para que Yoigo diera alguna explicación. Tuvieron que insistir dos veces ya que Yoigo no daba ninguna respuesta.

Por fin, varias semanas después, llegó la respuesta. Yoigo había determinado anular todas las cuotas del móvil y también las del seguro, y me devolvía lo que ya había pagado hasta ese momento. En total eran 1.505 euros que no tenía que pagar!! Sentí un alivio enorme porque la situación que estaba viviendo era totalmente surrealista, estaba pagando por un móvil que no tenía!! Pero en la Oficina de Consumo lo resolvieron. No me lo podía creer!!