

02.09.08

La Asociación de Usuarios de la Comunicación (AUC) considera ilícita la pretensión de Telefónica de cobrar por defecto a los usuarios el servicio de identificación de llamadas

Según AUC, tal medida contraviene la legislación nacional y europea en materia de protección de los consumidores

La Asociación va a incluir en su web un formulario de reclamaciones para su presentación ante la SETSI, no descarta el ejercicio de una acción colectiva.

La Asociación, que se suma así a las críticas vertidas ayer por la Directora del Instituto Nacional de Consumo sobre tal medida, ha indicado que el cobro de un servicio que hasta el momento era gratuito en el ámbito de la telefonía fija supone una modificación unilateral del contrato por parte del operador, que no puede basarse en un mero consentimiento tácito por parte del consumidor, máxime cuando en la mayoría de los casos se trata de una prestación no solicitada expresamente por el usuario.

AUC considera que la compañía debería informar a los usuarios de las nuevas condiciones, de modo que estos tuvieran la oportunidad de contratar expresamente el nuevo servicio. Es decir, no se trata de dar de baja a los que no deseen contratarlo, sino por el contrario de eliminar el acceso general al servicio ahora de pago salvo para los que expresamente lo contraten.

La Asociación va a incluir en su página web un formulario de reclamaciones para todos los usuarios afectados, de modo que sirva no solo para presentar reclamaciones ante la SETSI (Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información), sino también, en su caso, ejercer la acción colectiva, bien contra la Compañía, bien mediante un procedimiento contencioso-administrativo.

Telefónica ha pasado a cobrar la cuota de 50 céntimos de euro más IVA (58 céntimos) del servicio de identificación de llamadas a todos sus clientes, incluidos los de ADSL. El pasado 10 de julio la operadora ya había incrementado la cuota de abono mensual a aquellos clientes que no tuvieran ADSL o una tarifa plana de voz.

El sistema de identificación de llamadas se introdujo primero en 1999 en el contestador automático del operador por un precio de 1.000 pesetas (6 euros) de alta, más 100 pesetas mensuales (0,60 céntimos). Posteriormente, en el mes de octubre de ese mismo año se empezó a ofrecer en el teléfono fijo por 200 pesetas al mes (1,2 euros), cuando se cambió el tradicional modelo de terminal "Forma", que no disponía de pantalla, por el "Domo", que sí la tiene. La identificación de llamadas pasó a ser gratuita en 2001 como producto promocional. La operadora ya ha comenzado a avisar de los cambios en la factura de sus clientes. Según datos de Telefónica ofrecidos el pasado mes de abril, seis millones de clientes tienen identificador de llamadas, y de éstos, hasta ahora, cuatro millones no lo pagaban hasta ahora por tener contrato de ADSL o una tarifa plana de voz.

¿Qué dice la Ley?

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 considera en su artículo 49 e) como infracción en materia de defensa de los consumidores y usuarios " *El incumplimiento de las normas reguladoras de precios, la imposición injustificada de condiciones sobre prestaciones no solicitadas o cantidades mínimas o cualquier otro tipo de intervención o actuación ilícita que suponga un incremento de los precios o márgenes comerciales*".

Asimismo, en sus artículos 85.7 y 87.5 considera cláusulas abusivas "las que supongan la supeditación a una condición cuya realización dependa únicamente de la voluntad del empresario para el cumplimiento de las prestaciones, cuando al consumidor y usuario se le haya exigido un compromiso firme" y "las estipulaciones que prevean el redondeo al alza en el tiempo consumido o en el precio de los bienes o servicios o cualquier otra estipulación que prevea el cobro por productos o servicios no efectivamente usados o consumidos de manera efectiva".

Para más información:

Esperanza Rodríguez (91 501 67 73)
Alejandro Perales (600 56 46 92)