

## **MODELO INFORMACIÓN CAMPAÑAS AUTONÓMICAS: SERVICIOS**

**TITULO: Control de los servicios de telefonía: información precontractual, penalización por desistimiento y baja anticipada**

**COMUNIDAD AUTÓNOMA:** Galicia

**OBJETIVO:** Comprobar, por una parte, la información precontractual que se facilita a los consumidores y susceptible de generar equívocos o engaños que puedan producir conflictos entre consumidores y operadoras y, por otra parte, controlar el contenido de los contratos, para que no se incluyan cláusulas que se puedan reputar de abusivas y que afecten los derechos reconocidos a los consumidores.

**Nº Y TIPO DE ESTABLECIMIENTOS VISITADOS:** 11

**Nº DE ESTABLECIMIENTOS CORRECTOS Y %:** 9 (81,8%)

**Nº DE ESTABLECIMIENTOS INCORRECTOS Y %:** 2 (18,2%)

**RESULTADOS MÁS SIGNIFICATIVOS:** Las irregularidades comprobadas de los datos existentes hasta la fecha versan sobre los siguientes aspectos:

- No informan sobre las clases de contrato de mantenimiento
- No informan sobre la política de reembolsos/compensación si la operadora no cumple las condiciones del contrato
- Accesibilidad directa a las condiciones generales de contratación, solamente si se inicia la contratación on line
- Derecho de desistimiento: no matizan que este derecho se puede llevar a cabo a través de cualquier tipo de manifestación fehaciente, no solo mandando el documento de desistimiento. En una contratación a distancia, no justifican la remisión del documento de desistimiento al usuario.
- Legibilidad: en un caso, incumplen este requisito.

Los incumplimientos detectados están pendientes por valorar la posibilidad de apertura de procedimientos sancionadores.

**Nota:** Esta información reproduce exactamente la facilitada por las Comunidades Autónomas