

## CAMPAÑAS NACIONALES

**AÑO: 2013**

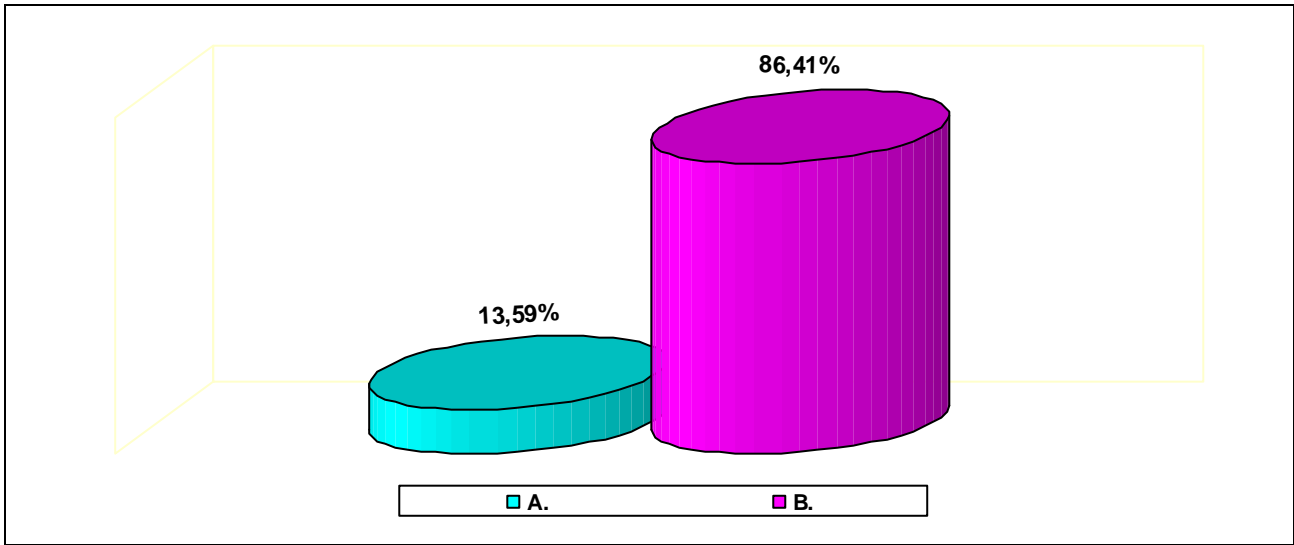
**OBJETIVO:** Comprobación del cumplimiento de la normativa vigente

**DENOMINACIÓN:** Telefonía móvil: publicidad de operadoras

ASPECTOS SIGNIFICATIVOS	ACTIVIDADES INSPECTORAS		CONTROL ANALÍTICO	
	PROGRAMACIÓN	REALIZADO	PROGRAMACIÓN	REALIZADO
CC.AA Participantes	ARAGÓN CATALUÑA CEUTA EXTREMADURA C. VALENCIANA	ARAGÓN CATALUÑA CEUTA EXTREMADURA		
Nº Servicios a controlar		103		
Aspectos del Control	Aspectos relevantes de las actividades desarrolladas por estos Servicios que repercuten en los derechos de los consumidores y usuarios.			

### A.- ACTUACIONES INSPECTORAS:

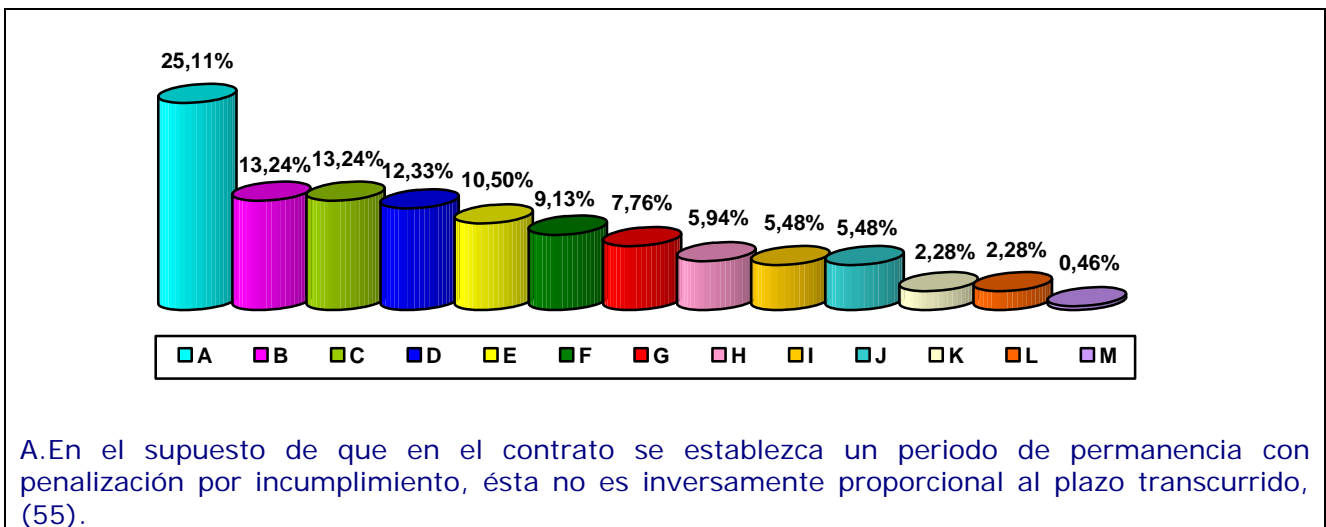
<b>Nº DE SERVICIOS CONTROLADOS:</b>	<b>103</b>	
<b>Nº DE SERVICIOS SIN IRREGULARIDADES Y %:</b>	<b>14</b>	<b>13,59</b>
<b>Nº DE SERVICIOS CON IRREGULARIDADES Y %:</b>	<b>89</b>	<b>86,41</b>



## RESULTADOS MÁS SIGNIFICATIVOS:

Las actuaciones de la inspección se han dirigido fundamentalmente a controlar la publicidad en la telefonía móvil dirigida directamente a las operadoras y a los establecimientos comerciales que distribuyen productos y servicios de las mismas.

El número total de servicios con irregularidades detectadas asciende a 89, desglosadas de mayor a menor grado de la manera siguiente:



- B. Otras cláusulas abusivas distintas de las reflejadas en los restantes apartados (29)
- C. El establecimiento EXIGE una fianza o señal para llevar a cabo, en su caso, una portabilidad, (29)
- D. En el supuesto de que figuren los precios en la publicidad, estos no se corresponden con el precio final aplicable a usuarios, incluidos todos los impuestos, (27)
- E. La publicidad no es veraz, e induce a engaño o confusión, (23)
- F. El precio de los diferentes productos no es visible para el consumidor, (20)
- G. En su caso, el producto publicitado, carece de condiciones de garantías contrarias a lo dispuesto en el RDL 1/2007, (17)
- H. Las características del producto y/o servicio publicitado no se corresponden con las realmente ofertadas, (13)
- I. El Establecimiento no dispone de hojas de reclamaciones, (12)
- J. No exhibe un cartel anunciando la disponibilidad de formularios de reclamaciones, (12)
- K. El contenido de publicidad contiene cláusulas abusivas, (5)
- L. La publicidad no refiere los datos relevantes y omite algunos de ellos que puedan alterar el comportamiento de los usuarios, (5)
- M. El usuario no recibe copia del contrato, (1)

## **RECOMENDACIONES:**

### **AL CONSUMIDOR:**

Los consumidores deben informarse adecuadamente de la utilización de los servicios y de sus derechos en este ámbito, acudiendo para ello a las Asociaciones de Consumidores, OMICS a las Direcciones Generales de Consumo de las CC.AA.

En aquellos casos en que los consumidores comprueben que el establecimiento incumple la normativa vigente en esta materia se recomienda a los mismos que soliciten y cumplimenten la hoja de reclamaciones correspondiente, con objeto de que pueda intervenir la inspección de consumo, lo que contribuirá, sin duda, a la corrección de las deficiencias detectadas.

### **AL SECTOR:**

El sector deberá mejorar su nivel de profesionalidad y buen hacer en este ámbito, lo que deberá traducirse en un mejor conocimiento de la legislación vigente y un cumplimiento estricto de la misma.

**Nota: Información elaborada en el seno de la Comisión de Cooperación de Consumo**