



CAMPAÑAS NACIONALES

AÑO: 2015.

OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de la normativa vigente.

DENOMINACIÓN: Telefonía: información precontractual, penalización por desistimiento y bala anticipada.

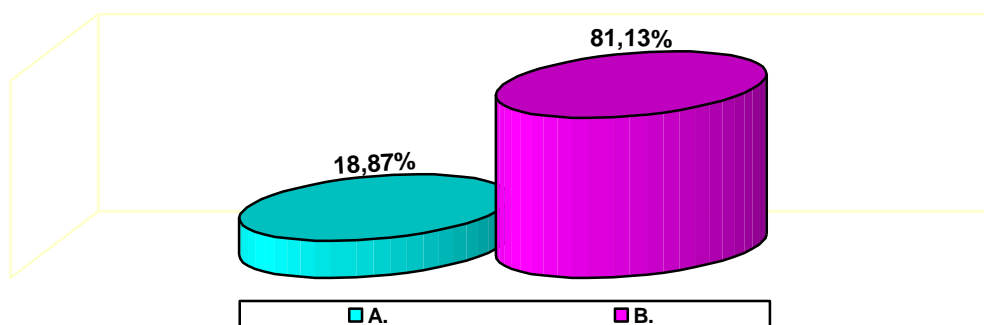
ELEMENTOS ESENCIALES DE CONTROL:

Aspectos relevantes de las actividades desarrolladas por estas empresas que repercuten en los derechos de los consumidores y usuarios.

ASPECTOS SIGNIFICATIVOS	ACTIVIDADES INSPECTORAS	
	PROGRAMACIÓN	REALIZACIÓN
CC.AA Participantes	Andalucía Galicia Castilla-La Mancha C. Valenciana I. Baleares La Rioja País Vasco	Galicia Castilla-La Mancha C. Valenciana I. Baleares La Rioja
Total de empresas programadas/controladas	109	90

A.- ACTUACIONES INSPECTORAS RELATIVAS A LA INFORMACIÓN CONTRACTUAL

Nº DE EMPRESAS CONTROLADAS:	53	
Nº DE EMPRESAS SIN IRREGULARIDADES (A):	10	18,87%
Nº DE EMPRESAS CON IRREGULARIDADES (B):	43	81,13%

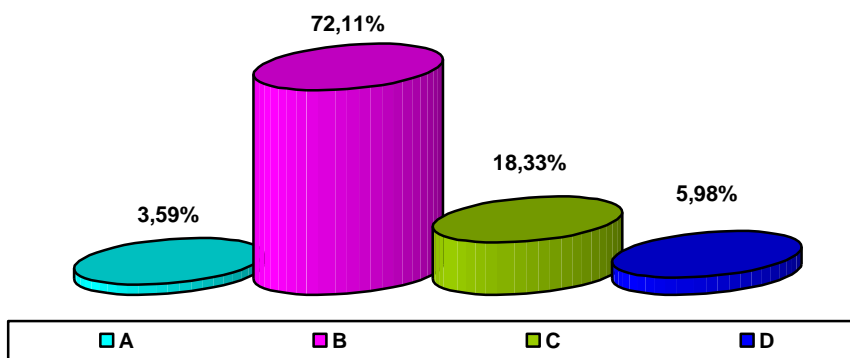


B.- ASPECTOS CONTROLADOS E IRREGULARIDADES DETECTADAS

Las actuaciones de la inspección en empresas de servicio de telefonía respecto a la información precontractual se han centrado en los siguientes aspectos:

- 1.- Identificación de la operadora responsable de la oferta. (9 irregularidades)
- 2.- Información precontractual en la oferta comercial del bien o servicio. (181 irregularidades)
- 3.- Compra de terminales telefónicos móviles. (46 irregularidades)
- 4.- Sistema de resolución de conflictos. (15 irregularidades)

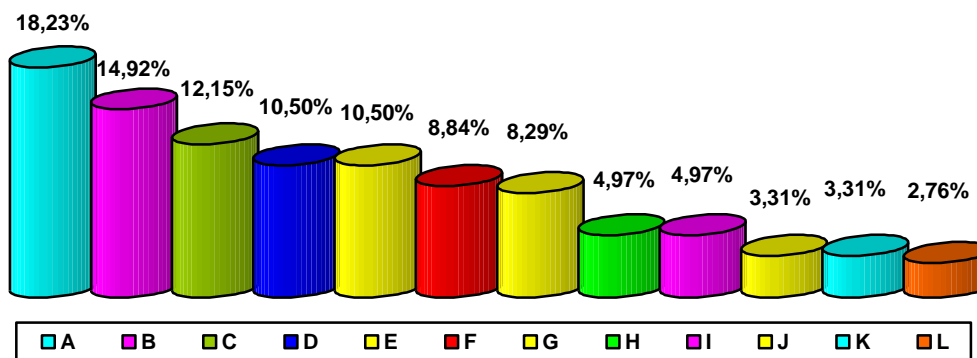
El total de irregularidades ha sido de 251.



- | |
|---|
| A.- Identificación de la operadora responsable de la oferta |
| B.- Información precontractual en la oferta comercial del bien o servicio |
| C.- Compra de terminales telefónicos móviles |
| D.- Sistema de resolución de conflictos |

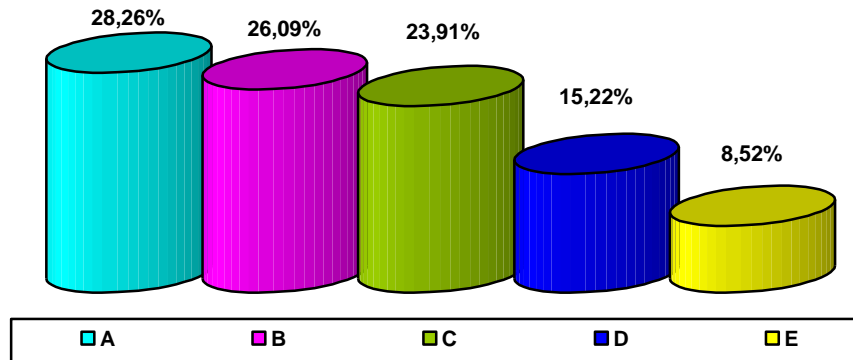
C.- DESGLOSE DE RESULTADOS MÁS SIGNIFICATIVOS

1.- NÚMERO DE IRREGULARIDADES EN LA INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL EN LA OFERTA COMERCIAL DEL BIEN O SERVICIO



- A.- No se informa de que en caso de disconformidad con la facturación por inclusión de llamadas a servicios de tarificación adicional, se puede desglosar el pago, (33)
- B.- No se incluye información, en su caso, acerca de los derechos en relación con el servicio universal, incluidas las facilidades y servicios citados en el artículo 35 del Reglamento aprobado por el Real Decreto 424/2005, de abril, (27)
- C.- No se informa del derecho de desconexión de llamadas internacionales y de los servicios de tarificación adicional, (22)
- D.- No se informa del coste de los servicios de tarificación adicional, (803, 806, 807, 905, SMS Premium), (19)
- E.- No se informa sobre la política de reembolsos y compensaciones, así como de los mecanismos para ello, para los casos en los que la operadora no cumpla con las condiciones contratadas, (19)
- F.- No se informa del plazo máximo en el que se atenderá la solicitud de contratación, (16)
- G.- No se informa de las clases de contrato de mantenimiento, (15)
- H.- No se informa de costes de mantenimiento (IVA incluido), (9)
- I.- No se informa del coste de las llamadas por periodo de tiempo (IVA incluido), (9)
- J.- No se informa del coste de las llamadas por periodo de tiempo (IVA incluido), (6)
- K.- No se informa de la cuota de establecimiento de la llamada, cuando se cobra (IVA incluido), (6)
- L.- No se describe el servicio ofertado, no indicando la cuota de alta, la cuota de abono y otras cuotas en la facturación periódica (cuando existan), con IVA incluido, (5)

2- NÚMERO DE IRREGULARIDADES EN COMPRA DE TERMINALES TELEFÓNICOS MÓVILES



A.- No se incluye información, en su caso, acerca de los derechos, en relación con el servicio universal, incluidas las facilidades y servicios citados en el artículo 35 del Reglamento aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, (13)

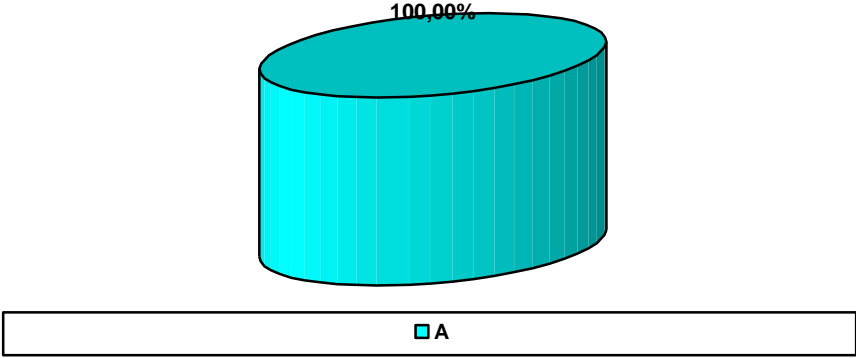
B.- En el caso en el que se desee comprar un terminal telefónico móvil financiado, no se informa de forma detallada del tipo de interés y del TAE, (12)

C.- En caso de que se desee comprar un terminal telefónico móvil financiado, no se informa de forma detallada del coste total del crédito (IVA incluido), (11)

D.- En caso de que se desee comprar un terminal telefónico móvil no se informa del precio final, (7)

E.- En caso de que se desee comprar un terminal telefónico móvil financiado, no se informa, de forma detallada, de las cuotas periódicas, así como, en su caso, de las posibles cuotas iniciales y finales, (3)

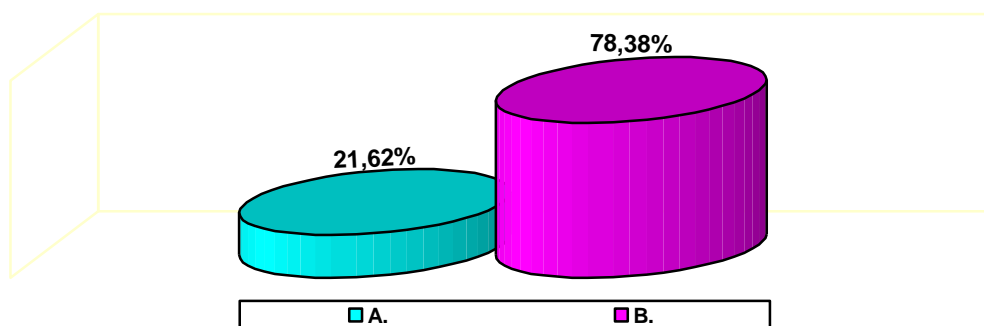
3.- NÚMERO DE IRREGULARIDADES EN EL SISTEMA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS



A.- No se informa sobre la política de reembolsos y compensaciones, así como de los mecanismos para ello, para los casos en los que la operadora no cumpla con las condiciones contratadas, (15)

A.- ACTUACIONES INSPECTORAS RELATIVAS AL CONTENIDO DE LOS CONTRATOS

Nº DE EMPRESAS CONTROLADAS:	37	
Nº DE EMPRESAS SIN IRREGULARIDADES (A):	8	21,62%
Nº DE EMPRESAS CON IRREGULARIDADES (B):	29	78,38%

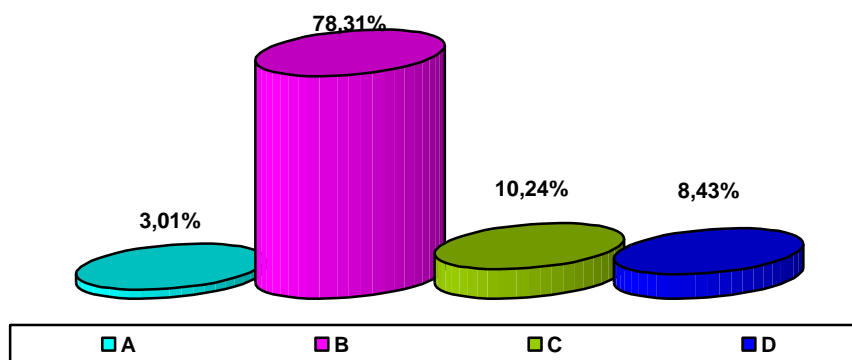


B.- ASPECTOS CONTROLADOS E IRREGULARIDADES DETECTADAS:

Las actuaciones de la inspección en empresas de servicio de telefonía respecto al contenido de los contratos:

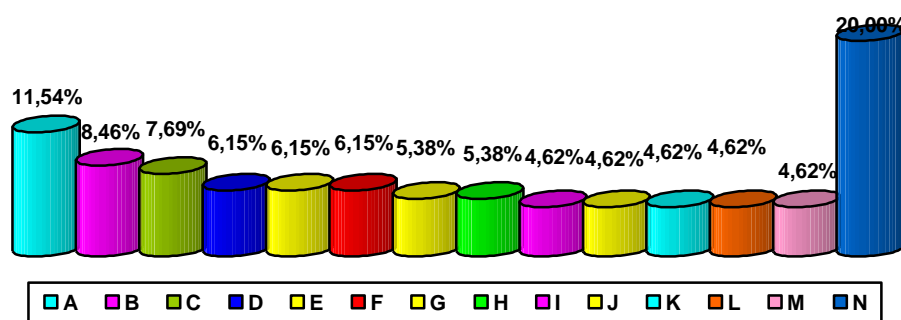
- 1.- Identificación de la operadora responsable de del contrato. (5 irregularidades)
- 2.- Información de condiciones de contratación. (130 irregularidades)
- 3.- Quejas, reclamaciones, gestiones y peticiones del abonado. (17 irregularidades)
- 4.- Información derecho desistimiento (sólo en inspección página web). (14 irregularidades)

El total de irregularidades ha sido de 166.



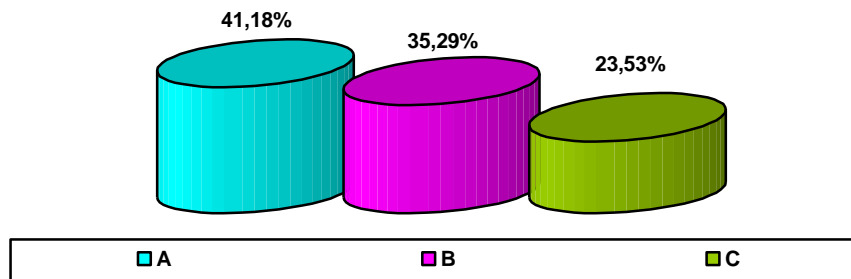
- | |
|---|
| A.- Identificación de la operadora responsable del contrato |
| B.- Información de condiciones de contratación |
| C.- Quejas, reclamaciones, gestiones y peticiones del abonado |
| D.- Información derecho desistimiento (sólo en inspección página web) |

C.- NÚMERO DE IRREGULARIDADES EN LA INFORMACIÓN DE CONDICIONES DE CONTRATACIÓN



- A.- No se informa al usuario que se puede dar de baja del servicio de la misma forma en que se realizó la contratación, sin sanción o carga onerosa (salvo cuando se ha elegido el medio de pago), (15)
- B.- No se informa sobre si las indemnizaciones asociadas al incumplimiento de los compromisos de calidad se ha de solicitar por el propio cliente o si son automáticos por parte de la operadora, (11)
- C.- No se informa de los niveles de calidad del servicio, (10)
- D.- No se informa del sistema de indemnización asociado al incumplimiento de los compromisos de calidad, (8)
- E.- En caso de prever la factura electrónica, no se solicita previamente el consentimiento del usuario, (8)
- F.- No se informa del derecho de desconexión, al menos, del servicio de llamadas internacionales y de los de identificación adicional, (8)
- G.- No se comprueba en el contrato que el consumidor tiene derecho a recibir la factura en papel sin coste alguno, (7)
- H.- No figura, expresamente, en el contrato que en el caso de que el consumidor quiera darse de baja del contrato de abono, deba comunicarlo con una antelación mínima de dos días (art. 8 RD 899/2009), (7)
- I.- En particular, no se informa sobre indemnización en caso de interrupción del servicio por causas imputables a la operadora, (6)
- J.- No se informa del derecho a elegir el medio de pago, (6)
- K.- No se informa de la duración del contrato, (6)
- L.- No figuran las causas de extinción del contrato, (6)
- M.- No figura, expresamente, como causa de extinción del contrato la voluntad del consumidor, (6)
- N.- Otros, (26)

D.- NÚMERO DE IRREGULARIDADES EN QUEJAS, RECLAMACIONES, GESTIONES Y PETICIONES DEL ABONADO

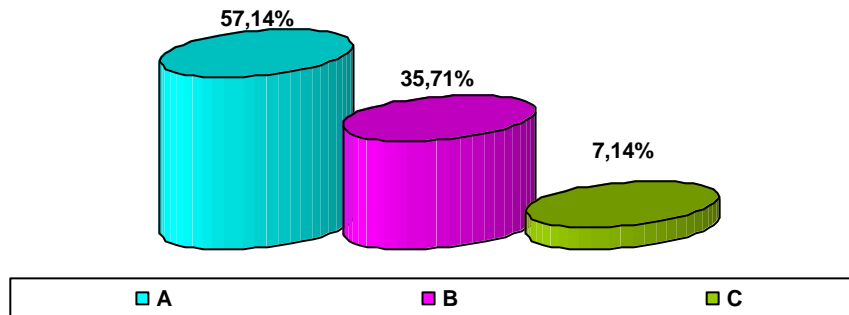


A.- No se informa de la página de internet en que figura la información del art. 12 del Real Decreto 899/2009, (7)

B.- No se informa de la dirección postal y de correo electrónico del departamento o servicio especializado de atención al cliente, teléfonos propios del operador y, en su caso, página web, o cualquier otro medio adicional habilitado por el operador, a efectos de la presentación de quejas, reclamaciones, gestiones con incidencia contractual y peticiones por parte del abonado, (6)

C.- No se especifica en el contrato un procedimiento sencillo, gratuito y sin cargos adicionales, que permita la presentación de quejas, reclamaciones, gestiones con incidencia contractual y peticiones por parte del abonado y su acreditación, (4)

E.- NÚMERO DE IRREGULARIDADES EN INFORMACIÓN DE DERECHO DE DESISTIMIENTO



A.- En el caso de que la contratación se realice a través de página web, no se informa de que en el caso de que el consumidor desee que se inicie la prestación del servicio antes del fin del plazo del derecho de desistimiento, se renuncia expresamente a éste (art. 102.m RDL 1/2007), (8)

B.- En el caso de que la contratación se realice a través de página web, no se informa de que el derecho de desistimiento no conlleva conste alguno para el consumidor, (5)

C.- En el caso de que la contratación se realice a través de página web, el plazo informado para la ejecución del derecho de desistimiento es igual o superior a 14 días, (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 y 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.