



# Boletín Informativo de Consumo

Noviembre 2008



AYUNTAMIENTO DE HARO

Revista gratuita

Edición  
N.º 42



## Todos somos consumidores

### Editorial

- Las Agencias de Viajes.
- Derechos de los usuarios de telecomunicaciones.
- Telecomunicaciones.
- Asignación de numeración a los operadores para la prestación de los servicios de mensajes cortos.
- Orden para la Protección de los Usuarios.



OMIC

Oficina Municipal de Información al  
Consumidor

HARO

Consumo Jarrero



## LAS AGENCIAS DE VIAJES TIENEN QUE DEMOSTRAR QUE INFORMARON ADECUADAMENTE A LOS CONSUMIDORES.

Una agencia demandó a un consumidor porque éste contrató en firme un viaje y solicitó su cancelación después de haberse emitido los billetes de avión.



La Audiencia Provincial de Barcelona, mediante sentencia de 27 de noviembre de 2007, ha estimado el recurso de apelación interpuesto por un consumidor contra una agencia de viajes, revocando la sentencia de instancia y desestimando su pretensión de reclamar el importe de los billetes de avión emitidos en virtud de un contrato de viaje combinado para dos personas con destino a Ámsterdam.

La agencia alegó que el demandado contrató en firme el viaje y solicitó su cancelación después de haberse emitido ya los billetes de avión, por lo que reclamaba el importe de los mismos.

La Audiencia destaca en su sentencia que la **Ley de Viajes Combinados, de 6 de julio de 1995**, exige determinadas **formalidades** en la contratación de este tipo de viajes, entre ellas, que se ponga

a disposición de los particulares interesados un **folleto o programa conteniendo determinada información**, como es la relativa a posibles responsabilidades, cancelaciones y demás condiciones del viaje. Y exige también que **el contrato de viaje se formalice por escrito**.

### FALTA DE INFORMACIÓN DETALLADA

En este caso **el contrato no se había otorgado por escrito y el catálogo de viajes entregado no contenía una información detallada, por ejemplo sobre las fechas en las que podían los interesados cancelar el viaje sin tener que pagar los billetes aéreos**.

Sin embargo, la citada Ley no precisa las consecuencias de la inobservancia de las aludidas formalidades, lo cual contrasta con lo que hacen otras normas dictadas en el ámbito de las relaciones entre consumidores y empresas, como la de contratos celebrados fuera de establecimientos mercantiles. A este respecto, señala la Audiencia que como en todos los casos en que hay una exigencia normativa de forma, caben dos posibilidades: que la forma sea un requisito para la validez del contrato o que sea sólo un medio para facilitar la prueba de su contenido.

La sentencia destaca que, en nuestro derecho la regla es que la forma no sea un requisito para la validez, como resulta de lo dispuesto en el **artículo 1.279 del Código Civil**, por lo que, aunque este precepto no está pensado para este tipo de casos, sino para aquellos en los que se exige escritura pública, lo cierto es que contiene un principio jurídico que es el de no sancionar con la nulidad o inexistencia la falta de forma.

Por ello, la Audiencia considera que si la Ley de Viajes Combinados hubiese querido imponer una consecuencia tan drástica lo habría establecido expresamente, y subraya que también rige en nuestro derecho un principio pro contrato o pro negocio, conforme al cual los negocios jurídicos son válidos por regla general, salvo que de la ley se deduzca claramente lo contrario, debiendo interpretarse y aplicarse de la manera que mejor convenga a la salvación del negocio.





La Audiencia considera que si en estos contratos con consumidores, con prestaciones de no mucha importancia económica, no se impone la sanción de la nulidad, la eficacia de la norma que exige la forma escrita se resiente, y se dificulta el logro de los fines que persigue la ley, que son **la seguridad jurídica y económica de las partes y, en particular, de los consumidores, aunque también la unificación del Derecho en la Unión Europea**. Pero, a pesar de esos fines y a pesar de que la ley es muy consciente de ellos, la Audiencia destaca que la propia norma se abstiene de promulgar la nulidad, pese a que el legislador no podía ignorar la vigencia en nuestro ordenamiento jurídico de aquellos principios.

Dadas estas circunstancias normativas, la Audiencia se inclina por considerar que la forma escrita y la entrega de la información que exige la Ley no son requisitos para la validez de los contratos de viajes combinados.

Por otra parte, la Audiencia considera evidente que de la exigencia de formalidades que contiene la ley han de derivarse, no obstante, determinadas consecuencias, para cuya determinación ha de tenerse en cuenta, en

primer lugar esa finalidad de certeza y seguridad para todos y, especialmente, para los usuarios de los servicios de agencias de viajes y, en segundo lugar y muy importante, que en el ámbito de las relaciones entre empresas y consumidores son aquellas las que están especialmente obligadas a procurar la observancia de las formalidades que exige la ley.

## EXIGENCIA DE INFORMACIÓN AL USUARIO

Conforme a la sentencia, de la finalidad que persigue la ley y de las especiales obligaciones de las empresas de viajes en relación a la forma, se derivan dos consecuencias: en primer lugar **la exigencia de que se pruebe con claridad que los usuarios consintieron en el contrato** y que previamente se les informó de la regla, norma o repercusión económica que se esté pretendiendo aplicar, en segundo término, que **la carga de la prueba de que se facilitó la información incumbe completamente a las empresas de viajes**.

La **forma escrita** es lo que proporciona una certeza y una prueba máximas en las relaciones jurídicas por lo que si esa forma no existe, pese a exigirla la ley, **no puede prescindirse de una exigencia probatoria rigurosa**, porque sólo esta exigencia puede equivaler de algún modo a aquello que se omitió. Y con la carga de la prueba debe pechar quien tenía la obligación de procurar la observancia de los requisitos legalmente establecidos.

En función de esta consideraciones, la Audiencia procede a la estimación del recurso y a la desestimación de la demanda, al no haberse probado con la necesaria certeza que el demandado fuese informado de que había una determinada fecha límite, más allá de la cual la cancelación tenía las consecuencias que eran las que pretendía la agencia de viajes.



## NORMAS PARA REFORZAR LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE TELECOMUNICACIONES Y AUMENTAR LA COMPETENCIA.

Un nuevo Real Decreto posibilitará la gestión de la portabilidad mediante procedimientos que no precisen el consentimiento escrito por parte del usuario.



El Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, Francisco Ros, presidió el 18 de julio la reunión de la comisión permanente del Consejo Asesor de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (CATSI). Durante la reunión, se trataron diversas medidas que próximamente adoptará el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio en materia de telecomunicaciones: la Carta de Derechos de los Usuarios de las Telecomunicaciones, la flexibilización de los procedimientos para la conservación de números y el concurso público para la prestación del servicio de información telefónica 11818.

Estas medidas persiguen un **doble objetivo: ofrecer mayores garantías a los usuarios en la contratación y provisión de los servicios y fomentar la competencia en el mercado.** En concreto, la **Carta de Derechos del Usuario de las Telecomunicaciones** situará a España como uno de los países europeos con una regulación más transparente y garantista para los usuarios. Con la **flexibilización y reducción de plazos** en los procedimientos para la

conservación de números y con la concurrencia en la designación de los elementos individuales del servicio universal, se facilita el incremento de la competencia.

## CARTA DE DERECHOS DEL USUARIO DE LAS TELECOMUNICACIONES

La **Carta de Derechos del Usuario de las Telecomunicaciones**, que se aprobará mediante un Real Decreto, refuerza el ya de por sí alto nivel de protección de los usuarios de las telecomunicaciones. La Carta contiene un catálogo de derechos de los que serán titulares los usuarios e incluye mecanismos eficaces para su protección.

## VELOCIDAD DE ACCESO

Con carácter previo a la contratación de Internet, el operador deberá informar al usuario de la velocidad máxima teórica que alcanzará su línea. Ante la proliferación de ofertas de altas velocidades que luego no se ven satisfechas, se prohíbe al operador aplicar ofertas si la línea en cuestión no soporta una velocidad máxima teórica que suponga el 80% de la velocidad publicitada en la oferta. Por ejemplo, cuando se oferten servicios de banda ancha de hasta 20 megas, las líneas de acceso de los abonados que contraten este servicio deben soportar, al menos, 16 megas. En caso contrario, se les tendrá que realizar una oferta con menor velocidad de acceso.

## CAMBIOS DE OPERADOR

Los **procesos de portabilidad** (cambio de operador con conservación del número) **deberán realizarse en un plazo máximo de dos días**. Cuando un operador detecte que el usuario se ha dado de alta con otro, deberá considerar que se ha dado de baja con él y no podrá seguir facturándole. De este modo, se evita que el usuario reciba facturas con posterioridad por no haberse dado de baja con el operador de origen en los procesos de cambio.

## CONTENIDO DE LOS CONTRATOS

Con objeto de garantizar la mayor información posible para el usuario, **se recogen 15 aspectos que deben figurar obligatoriamente en todos los contratos**. Entre éstos, destacan las indemnizaciones por interrupción de servicio, las formas de darse de baja, la posible existencia de períodos mínimos o los datos del operador para presentar reclamaciones.



## MODIFICACIONES DEL CONTRATO

Los operadores no podrán modificar las condiciones que aplican a sus clientes si ese cambio no está expresamente previsto en el contrato. Además, deberán avisar a los usuarios con un mes de antelación. **Los usuarios podrán darse de baja si no están de acuerdo con la modificación.**

## FACTURA TELEFÓNICA

Se establece el desglose que obligatoriamente deberán incluir todas las facturas del servicio telefónico fijo y móvil. Además, en caso de que en la factura telefónica se incluyan cargos por otros servicios, deberán separarse, de modo que no se corte el acceso al servicio telefónico por el impago de servicios distintos, por ejemplo, de los servicios de tarificación adicional (803, 806, 807 o SMS).



## MEDIOS DE PAGO

El operador deberá ofrecer a los usuarios al menos dos modalidades de pago de entre las más utilizadas, de modo que el abonado pueda optar entre las ofrecidas. De este modo, se evita que la domiciliación bancaria sea impuesta como único medio.

## SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

**El operador estará obligado a dar a los usuarios el número de referencia de todas las gestiones y reclamaciones que efectúe.** Esto facilitará la acreditación de haber registrado las gestiones en caso de que el usuario tenga que reclamar.

Dado que una gran parte de las contrataciones se realiza a través del teléfono, **el operador estará obligado a enviar al usuario un documento que contenga las ofertas a las que se acoge**, de modo que también pueda disponer de una acreditación de las condiciones que se aplicarán.



Asimismo, **se obliga a los operadores a admitir reclamaciones por vía telefónica**, así como a **responder a las que se le presenten en el plazo máximo de un mes**. Así, los operadores no podrán obligar a los usuarios a que las reclamaciones se presenten por fax o por correo.



## PROCEDIMIENTOS DE PORTABILIDAD

El Ministerio de Industria está elaborando un Real Decreto que modifica la regulación actual de los procedimientos para la conservación de números, posibilitando la gestión de la portabilidad mediante procedimientos que no precisen el consentimiento escrito por parte del usuario, como, por ejemplo, a través del consentimiento verbal con verificación por terceros. Estos procedimientos han demostrado su eficacia y seguridad en otros servicios como la preselección de operador.

Además, esta medida es imprescindible para reducir de cinco a dos días el plazo para efectuar la conservación de número, una reducción que se impondrá en el Real Decreto sobre la Carta de los Derechos del Usuario de las Telecomunicaciones.

## CONCURSO PÚBLICO PARA EL SERVICIO 11818

En la actualidad, Telefónica es el operador designado para la prestación del Servicio Universal en España. Entre los elementos que forman parte del Servicio Universal se encuentra el servicio de información telefónica, prestado a través del número 11818.

Con la puesta en marcha de un concurso público, el Ministerio de Industria trata de introducir concurrencia en la designación del operador encargado de prestar dicho servicio como parte integrante de las obligaciones del Servicio Universal.

Además, al plantear aisladamente el concurso público de este elemento del Servicio Universal, se facilita que operadores que únicamente prestan servicios de información telefónica puedan optar a la prestación del 11818.

En el resto de elementos y obligaciones que integran el concepto de Servicio Universal de Telecomunicaciones, ningún operador, salvo Telefónica, mostró su interés en asumir obligaciones con ocasión de una consulta pública que se llevó a cabo al efecto.

Esta actuación es pionera en Europa. Hasta la fecha, los pocos países que han realizado concursos públicos lo han hecho agrupando los distintos elementos del Servicio Universal.

**Para la selección del operador, se valorará fundamentalmente la garantía y continuidad del servicio, el precio, la calidad, el servicio de atención al usuario, la accesibilidad para usuarios con discapacidad y las garantías y avales ofertados.**

## TELECOMUNICACIONES:

### RECOMENDACIONES PARA PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN.

Los departamentos de atención al cliente de las operadoras deben ser las primeras instancias a las que recurrir.

La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI) tiene publicada en su página web las recomendaciones para el supuesto en que un usuario de telecomunicaciones tenga que presentar una reclamación.

La SETSI indica que **en primer lugar el usuario deberá dirigirse al departamento o servicio especializado de atención al cliente de su operador, en el plazo de un mes** desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que la motive. En el caso de una reclamación de facturación, desde la fecha de recepción de la factura.

Los usuarios podrán presentar sus reclamaciones ante el operador por vía telefónica, a través de Internet, por correo postal, o directamente en sus oficinas comerciales. En todos los contratos deberá figurar el teléfono de atención al público, la dirección electrónica y la página web del operador, así como la dirección postal de la oficina comercial del operador y del departamento de atención al cliente.

Cuando los usuarios presenten la reclamación, **el operador está obligado a facilitarle un número de referencia** que permitirá verificar el día de la solicitud de baja y tener constancia de la misma.

Cuando la reclamación se presente por vía telefónica, el usuario tiene derecho a solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la queja o reclamación mediante cualquier soporte que permita tal acreditación.

Si en el plazo de un mes el usuario no hubiera recibido respuesta del operador o la respuesta no le satisface, podrá acudir a las siguientes vías:



## JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO



Se trata de un procedimiento para usuarios finales que sean personas físicas. Es rápido, sencillo, gratuito y voluntario para las partes, que posee normativa reguladora propia.

se tiene conocimiento de que el operador se encuentra previamente sometido a las Juntas Arbitrales como si no, aunque lo más probable es que si no lo estaba previamente tampoco se someta en esta ocasión.

Para saber si su operador está sometido a las Juntas Arbitrales puede usted acudir a la web del Instituto Nacional de Consumo y dirigir un correo electrónico a [junta-nacional@consumo-inc.es](mailto:junta-nacional@consumo-inc.es)



## LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES

Los usuarios podrán presentar sus reclamaciones ante la **Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones**, dependiente del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio en el supuesto de que el operador no se someta a las Juntas Arbitrales o si se desea acudir directamente, sin reclamar previamente ante dichas Juntas. [www.usuarioteleco.es](http://www.usuarioteleco.es)

Los usuarios finales que sean empresas acudirán directamente a esta vía.

### PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR RECLAMACIONES:

**Para presentar una reclamación ante la Oficina es preciso que el usuario haya reclamado previamente ante su operador**, según se indica más arriba.

El plazo para acudir a esta vía es de **tres meses** contados desde la respuesta del operador o la finalización del plazo de un mes que tiene para responder.

Si se trata de una persona física que ha acudido a las Juntas Arbitrales en el plazo de estos tres meses y el operador se niega a someterse a ellas, con dicha negativa se vuelve a abrir el plazo de tres meses para reclamar ante esta Oficina.

La Oficina tramitará y resolverá las reclamaciones sobre los derechos específicos de los usuarios de telecomunicaciones, para cualquier servicio: **telefonía fija, móvil y acceso a Internet**.

#### Ejemplos:

- Disconformidad con la factura recibida
- Negativa o demora de alta o de baja por su operador
- Negativa a la portabilidad de número
- Preselección no solicitada
- Cambio de operador no solicitado
- Incumplimiento de ofertas por el operador
- Averías o interrupciones del servicio

Una vez realizados los trámites oportunos, la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones dictará resolución sobre la cuestión planteada. Cuando sea favorable al usuario, podrá incluir la restitución de derechos vulnerados o la obligación de devolución de cantidades indebidamente cobradas.

**La Oficina tiene un plazo para resolver de seis meses, contados desde la fecha en que se presenta la reclamación ante ella. Esta resolución agotará la vía administrativa y contra ella podrá interponerse recurso contencioso-administrativo.**



## POR ESCRITO O POR VÍA TELEMÁTICA

Las **Reclamaciones** pueden presentarse por escrito o por vía telemática, a través de esta página web: **[www.usuarioteleco.es](http://www.usuarioteleco.es)**.

Las reclamaciones formuladas por escrito podrán dirigirse a la **Oficina de Atención al Usuario** y se podrán presentar ante la propia **Oficina, en la C/ Capitán Haya, nº 41 - 28071 (Madrid)**, o por las vías del artículo 38 de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que en su punto cuatro indica que:

Las solicitudes, escritos y comunicaciones que los ciudadanos dirijan a los órganos de las Administraciones públicas pueden presentarse:

-. En los registros de cualquier órgano administrativo, que pertenezca a la Administración General del Estado, (por ejemplo las Delegaciones y subdelegaciones del gobierno), a la de cualquier Administración de las Comunidades Autónomas, o a la de alguna de las entidades que integran la Administración Local si, en este último caso se hubiese suscrito el oportuno convenio.



## EN LAS OFICINAS DE CORREOS.

Los ciudadanos que dispongan de firma electrónica también podrán presentar y consultar sus reclamaciones por vía telemática, a través de esta página web, en el apartado "Presentación Telemática de Reclamaciones".

El escrito de reclamación deberá contener:

- Nombre y apellidos del interesado o la persona que lo represente.
- Domicilio para recibir notificaciones.
- Solicitud que se hace con hechos y razones, aportando toda la documentación que el usuario considere relevante para apoyar la pretensión. En el caso de reclamaciones de facturación, será necesario presentar la factura o facturas a las que se hace referencia.
- Lugar, fecha y firma del solicitante o autorizado.
- Órgano al que se dirige la reclamación. En este caso, se trata de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información. **SETSI**.

**En el escrito de reclamación deberá acreditarse que se ha reclamado previamente ante el operador. Para ello basta con el número de referencia que el operador está obligado a facilitar.**

## ASIGNACIÓN DE NUMERACIÓN A LOS OPERADORES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MENSAJES CORTOS: TEXTO Y MULTIMEDIA.

Los primeros dígitos indicarán la modalidad del servicio y del precio neto por servicio completado a cobrar a los consumidores.

El pasado 31 de julio de 2008, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones acordó la asignación de recursos de numeración para la prestación de servicios de mensajes cortos de texto y mensajes multimedia.



Conviene recordar que en el **BOE de 13 de febrero de 2008**, se publicó la **Orden ITC/308/2008, de 31 de enero**, por la que se dictan instrucciones sobre la utilización de recursos públicos de numeración para la prestación de servicios de mensajes cortos de texto y mensajes multimedia.

En el artículo 4 de la mencionada Orden se atribuyen rangos de numeración para la prestación de servicios de tarificación adicional basados en el envío de mensajes SMS/MMS Premium en función de las modalidades del servicio que se pretende ofertar por parte del operador signatario.

Los recursos de numeración se han distribuido en función de la modalidad del servicio y del

precio neto por servicio completado a cobrar a los consumidores:

- Todos los números cortos de cinco cifras que se inicien con el dígito 2 estará destinado a prestar servicios de precio < a 1,2 Euros. El subrango 280AB se utilizará para campañas de tipo benéfico o solidario, en las que se integre en la recaudación destinada a tales fines la retribución por los servicios de tarificación adicional basados en el envío de mensajes.
- Todos los números cortos de cinco o seis cifras que se inicien con el dígito 3 estará destinado a prestar servicios de precio > a 1,2 Euros. < 6 Euros.
- Todos los números cortos de seis o siete cifras que se inicien con los dígitos 79 estará destinado a prestar servicios de suscripción con precio por mensaje recibido < 1,2 Euros.
- Todos los números cortos de seis o siete cifras que se inicien con los dígitos 99 estará destinado a prestar servicios de para adultos de < 6 Euros.



## ASPECTOS DESTACABLES DE LA ORDEN PARA LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS:

- Se regula el derecho de desconexión de los usuarios a los servicios de tarificación adicional basados en el envío de mensajes.
- Se prohíbe que los operadores exijan a los usuarios el envío dos o más mensajes consecutivos para completar un determinado servicio.
- Se garantiza la existencia de procedimientos armonizados para las altas y bajas de los servicios de suscripción (todos los operadores deben aplicar los mismos procedimientos).
- Se exige una mejora sustancial de la información suministrada a los usuarios sobre precios y contenidos. Además, se requerirá confirmación previa para acceder a los servicios de precio superior a 1,2 Euros, (los de suscripción y los de adulto).

Los operadores deberán desglosar las facturas que presenten a sus abonados, de forma que éstos puedan conocer el precio de los contenidos. Como consecuencia de ello, si el abonado no paga la parte correspondiente a la tarificación adicional por discrepancias en la facturación, no se le podrá suspender el servicio telefónico, ni el servicio básico de mensajería.

## ENLACES DE INTERÉS:

**ORDEN ITC/308/2008, de 31 de enero**, por la que se dictan **instrucciones sobre la utilización de recursos públicos de numeración para la prestación de servicios de mensajes cortos de texto y mensajes multimedia:**

<http://www.mityc.es/NR/rdonlyres/1D581D53-8D5D-4F25-A114-F932B255A8C4/0/880MITC3082008.pdf>

**Resolución de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones sobre la asignación inicial de recursos públicos de numeración para la prestación de servicios de mensajes cortos de texto y mensajes multimedia.:**

[http://www.cmt.es/cmt\\_ptl\\_ext/SelectOption.do?tipo=pdf&detalles=09002719800645b9&nav=ult\\_resoluciones&pagina=2](http://www.cmt.es/cmt_ptl_ext/SelectOption.do?tipo=pdf&detalles=09002719800645b9&nav=ult_resoluciones&pagina=2)





## Consumo Jarrero

BOLETIN INFORMATIVO DE CONSUMO

**Noviembre 2008**

**EDITA:** El Boletín Informativo CONSUMO JARRERO ha sido elaborado por la O.M.I.C. del Excmo. Ayuntamiento de HARO.

**COLABORA:** Comunidad Autónoma de La Rioja. Dirección General de Salud Pública y Consumo.

**Director:** D. Ignacio Tobía Calvo. Responsable de la O.M.I.C.



### OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

**HORARIO  
AL PÚBLICO**

**DE 11,30  
A  
14,00 H.**

**DE LUNES A JUEVES**

**C./ Vega, 36 bajo dcha.  
Teléfono 941 30 40 08  
H A R O**