

CECU PARTICIPA EN LA CAMPAÑA DE CONSUMERS INTERNATIONAL CON UN ESTUDIO SOBRE EL BLOQUEO DE LOS TERMINALES POR LAS OPERADORAS



## Los problemas con la telefonía móvil centran las actividades del Día del Consumidor 2014

El próximo 15 de marzo se celebra el [Día Mundial de los Derechos del Consumidor \(DMDC\) 2014](#) y Consumers International, entidad de la que CECU es miembro, centrará este año las actividades en el sector de la telefonía, bajo el lema **“Telefónicas: ¡desbloqueen nuestros derechos!”**.

En esa destacada fecha, organizaciones de consumidores de todo el mundo exigirán un mejor servicio para los millones de personas que utilizan teléfonos móviles. CECU participará también con un estudio que se realizará durante el año y que tratará sobre el **bloqueo de los terminales** para que sólo puedan ser utilizados con una compañía, una restricción técnica que impide el uso normal del teléfono y que dificulta el cambio de operador. Entre las **actividades de esta campaña**, CECU realizará una investigación para comparar la situación en diferentes países y desarrollará una encuesta a los usuarios para conocer si han tenido incidentes en ese ámbito.

El sector de las telecomunicaciones ha vuelto a ser en 2013, por séptimo año consecutivo, el que más consultas y reclamaciones ha generado entre las asociaciones que forman parte de la Confederación, con cerca de 14.000 incidencias y múltiples problemas pendientes de solucionar. Entre ellos, podemos destacar los siguientes:

- Muchos surgen en la **contratación** de servicios y líneas por teléfono, sin que el usuario tenga por escrito las condiciones que se le ofrecen, lo que dificulta la posibilidad de reclamar el cumplimiento de las ofertas.
- Problemas para darse de **baja** y recibos que siguen llegando después de haberla pedido.
- **Incumplimiento** del contrato suscrito, por ejemplo en el tema de la “velocidad mínima de internet”, que en ocasiones dista mucho de la ofertada por el operador.
- Problemas relativos a la **portabilidad**: plazos para hacerla efectiva, qué ocurre con los servicios adicionales que podemos tener contratados (por ejemplo, en una línea de



teléfono, un servicio de internet o televisión...) y las contraofertas que dilatan, paralizan o dificultan más el proceso.

- **Cobro de penalizaciones excesivas:** hay que recordar que la baja anticipada no obliga al consumidor a abonar ningún tipo de penalización, salvo que haya recibido algún tipo de regalo promocional o una oferta a cambio de la permanencia. Además, esas penalizaciones deben de ser proporcionales al tiempo que falte por cumplir del contrato. También podríamos considerar inadecuadas las penalizaciones por **recibos devueltos**, retrasos o el restablecimiento del servicio por parte de las compañías que van desde los 12 a los 30€. Son cantidades desproporcionadas y excesivas frente a los perjuicios que puede generar la devolución de un recibo.
- Otro de los asuntos que genera problemas es la **liberalización** de terminales y el cobro de cantidades por ello aunque haya acabado el periodo de permanencia o se haya abonado la penalización.
- En el caso de las **tarjetas prepago**, en algunos casos se anulan las tarjetas si el usuario no tiene un consumo mínimo o si no realiza recargas de saldo, perdiendo el dinero que queda sin gastar. Una conducta que también puede ser considerada como abusiva.
- Últimamente, los servicios de **SMS Premium** también están generando un importante número de quejas. Muchos consumidores ven cómo, sin darse cuenta, reciben en sus facturas de móvil cargos de decenas de euros en base a servicios que supuestamente contrataron pero de cuya suscripción no fueron conscientes al hacerse el alta mediante prácticas opacas o fraudulentas.
- También preocupa mucho a los usuarios la **cesión de sus datos** a ficheros de solvencia patrimonial por el impago de una factura, aunque la deuda no sea debida (en todo o en parte) o esté reclamada, utilizándose como medida de presión para que el consumidor pague.

CECU entiende que la amplísima variedad de problemas que se han descrito y el hecho de que, año tras año, este sector encabece las listas de los más reclamados tiene que volver a llamar la atención de la administración para tomar partido por los consumidores y establecer medidas que defiendan mejor sus derechos. En este sentido, resultará fundamental el resultado de la reforma de la Ley de Defensa de los Consumidores, un texto que pretende mejorar la protección del consumidor en materia de telecomunicaciones y cuya tramitación se encuentra en el Senado.

Área de Comunicación **CECU**

Síguenos  [@CECUconsumo](https://twitter.com/CECUconsumo)

