

CECU reclama a las operadoras el desbloqueo de los teléfonos móviles

CECU ha estado desarrollando este año un proyecto, financiado por Consumers International, en relación con los derechos de los usuarios de telefonía móvil. La iniciativa se ha centrado en el bloqueo de los terminales por las compañías para impedir su uso con otras operadoras, un impedimento técnico que no permite el uso normal del teléfono y puede dificultar el cambio de compañía. El bloqueo impide, por ejemplo, que el consumidor utilice la tarjeta de otro proveedor durante un viaje para reducir los costes en itinerancia. Dentro de las actividades del proyecto, CECU ha realizado un sondeo y un estudio sobre las normativas relacionadas con el bloqueo en diferentes países.

En relación con el **sondeo**, la principal conclusión que puede extraerse es la **falta de información**: existe un elevado porcentaje de usuarios que manifiesta no saber que el operador debía facilitarle el código de desbloqueo de su terminal, concretamente, más del 30% de los que no han liberado nunca su móvil y cerca de un 20% de los que sí lo han hecho alguna vez. Por tanto, parece claro que las operadoras, en la mayoría de los casos, no facilitan esta información a la hora de realizarse el contrato. Es más, en aquellos casos en los que el usuario ha pedido el código de desbloqueo del terminal se le han puesto trabas, se ha desatendido su petición hasta que ha desistido o se ha cobrado o intentado cobrar por ello. De hecho, casi el **60% de usuarios que han liberado su terminal lo han tenido que hacer por su cuenta**, sin contar con la operadora. Esto nos lleva a exigir que las empresas sean absolutamente transparentes en la información que dan a sus clientes.

En cuanto a la **regulación** de este aspecto en los diferentes países se observan diversas situaciones y contextos. En varios países de **Latinoamérica** la normativa existente prohíbe el bloqueo de terminales, mientras que en otros se prohíbe el desbloqueo. Por su parte, en algunos estados **europeos** los móviles son libres, en otros se facilita el código para desbloquearlos sin mayor problema y hay algunos en los que la mayoría de las operadoras bloquean los terminales y ponen trabas para su desbloqueo, incluso cuando ya no existe un periodo de permanencia.

A la vista de los resultados, que serán publicados en la web de CECU, la Confederación ha dirigido cartas a las administraciones correspondientes pidiendo que se regule esta situación que ocasiona tantos inconvenientes a los consumidores. También las ha remitido a varias operadoras de telefonía móvil, pidiendo que den por terminada esta práctica que lesiona los intereses de los usuarios. Algunas operadoras han modificado sus políticas en cuanto a la venta de teléfonos libres pero aún son necesarios más cambios para que la situación sea idónea.

Área de Comunicación CECU

Síguenos  @CECUconsumo

Confederación (de ámbito estatal) de Consumidores y Usuarios
Inscrita en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios con el nº 9
C/ Mayor, 45, 2º - 28013 MADRID Tel.: 91 364 13 84 Fax: 91 366 90 00
Contacto del Área de Comunicación: David Hurtado
C/ Dr. Sumsi, 28, Bajo - 46005 VALENCIA Tel.: 96 352 11 97 Móvil: 657 504 712
david.hurtado@cecu.es / www.cecu.es

