

FACUA.org - España - 15 de junio de 2015

ANTE LA SETSI, AECOSAN, CNMC Y CONSUMO DE MADRID

FACUA denuncia a Vodafone por cobrar sin autorización una nueva tarifa al superar los bonos de datos

La asociación recuerda que dar un servicio por el que se requiere un pago sin petición previa está expresamente prohibido por la Ley General de Defensa de los Consumidores.

FACUA-Consumidores en Acción ha denunciado a Vodafone por dar de alta en el servicio + *Megas* a la mayoría de sus usuarios de móviles con diferentes tarifas (cualquier plan Mini, Smart o Red) sin que los clientes hayan solicitado el servicio. La empresa ha aprovechado el envío de un SMS en el que avisaba de una subida de tarifa y cambios en las condiciones del servicio que tenían contratados para avisar del alta en este servicio adicional.

El servicio + *Megas* hace que los usuarios que consumen los datos mensuales incluidos en sus tarifas para *smartphones* sigan navegando a la misma velocidad que tienen contratada pagando una cantidad adicional -dos euros- por más datos que se van añadiendo en bloques de 200 megas conforme se van consumiendo. Como la empresa ha dado de alta este servicio por defecto, los usuarios pueden ver muy incrementada la factura de su teléfono sin siquiera darse cuenta de que lo hacen, dado que pueden continuar navegando sin notar que han pasado el límite de megas que tienen establecido por su contrato mientras aumenta su factura.

FACUA recuerda que activar este servicio al cliente por defecto y cobrar por él es una práctica prohibida por ley además de una cláusula abusiva. El apartado primero de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios indica, explícitamente, *"queda prohibido el envío y suministro al consumidor y usuario de bienes (...) o de prestación de servicios no solicitados por él, cuando incluyan una pretensión de pago de cualquier naturaleza"*. Además, la ley también especifica que *"no podrá reclamársele pago alguno [al consumidor] por parte del empresario que envió el bien o suministró el servicio no solicitado"*.

Lo correcto, considera FACUA, hubiese sido ofrecer el servicio adicional informando de todas sus condiciones para que los consumidores interesados procediesen a contratarlo, en lugar de optar por la activación automática.

La denuncia contra Vodafone ha sido presentada ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (Setsi), la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (Aecosan), Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) y la autoridad de Consumo de la Comunidad de Madrid, dado que la sede social de la compañía se encuentra en dicha comunidad autónoma.

Denuncia por una subida ilegal en siete planes de tarifas móviles

La denuncia de FACUA se ha presentado [junto a otra](#) por la subida de tarifas anunciada a sus clientes por Vodafone en siete planes de tarifas móviles (Red S, Red L, Red XL, Plan Smart S, Plan Smart M, Plan Mini S, Plan Mini Voz). La subida será efectiva a partir del próximo 1 de julio.

La asociación considera ilegal la subida por dejar desprotegidos a los usuarios y advierte de que de los contratos de permanencia no vinculan solo a los usuarios, sino también a las compañías, que tienen que respetar las tarifas durante su vigencia.

FACUA recuerda que los clientes con contratos de permanencia tienen derecho a que la compañía mantenga las tarifas durante su vigencia. En este sentido, los afectados pueden denunciar a Vodafone ante las autoridades de protección al consumidor para exigir el mantenimiento de las tarifas contratadas o darse de baja y exigir que sea la compañía la que les abone las penalizaciones establecidas en los contratos de permanencia por su incumplimiento.