

FALLECIMIENTO DEL TITULAR Y BAJA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES¹

Ana I. Mendoza Losana
Profesora Contratada Doctora de Derecho Civil
Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha

1. OBJETO DE LA CONSULTA

Se plantea consulta al Centro de Estudios de Consumo de la Universidad de Castilla-La Mancha respecto a los hechos que seguidamente se relatan:

A mediados del mes de julio, fallece el titular de un contrato de servicios de telefonía móvil. Sus familiares solicitan información telefónica al operador sobre el procedimiento para dar de baja la línea. Siguiendo las indicaciones del servicio de atención al cliente del operador, comunican por fax el fallecimiento y solicitan la baja de la línea, acompañando esta solicitud de una copia del DNI del fallecido y del certificado de defunción.

Aunque la defunción se produjo el 14 de julio, el operador facturó el mes de julio completo ya que la comunicación se pospuso hasta finales del mes. La familia pagó la factura, cargada a la cuenta del fallecido, y no volvió a tener noticia.

Transcurridos tres meses, se recibe una llamada telefónica del departamento de deuda, preguntando por la persona fallecida y tras confirmar que conocen la noticia del fallecimiento, manifiestan que se ha generado una nueva factura (7 euros) porque el fallecido disponía de un “pincho” de Internet y la baja de ese servicio requería enviar el DNI de la persona que solicita la baja. Al no haber enviado este documento, se generó una nueva factura, a pesar de haber desactivado la línea. Se insta a la familia a enviar la fotocopia requerida,

¹ Trabajo realizado dentro del Proyecto de Investigación DER 2011-28562, del Ministerio de Economía y Competitividad (“Grupo de Investigación y Centro de Investigación CESCO: mantenimiento de una estructura de investigación dedicada al Derecho de Consumo”), que dirige el Prof. Ángel Carrasco Perera

advirtiéndole de que en caso contrario se activaría nuevamente la línea para posteriormente darla de baja por impago con la correspondiente penalización y la consiguiente reclamación judicial de cantidad a los herederos del fallecido.

Quien formula la consulta manifiesta sus dudas respecto al diferente tratamiento de la baja del servicio telefónico y del servicio de acceso a Internet móvil mediante módem (“pincho”): si para el primero no se exige el DNI de la persona que solicita la baja, no se entiende porqué es imprescindible esta documentación para dar de baja del segundo servicio. Además de expresar estas dudas, el solicitante formula las siguientes cuestiones:

- ¿Puede la compañía considerar incompleta o errónea una solicitud de baja en un servicio fundada en el fallecimiento por carecer del DNI del solicitante cuando se envían otros documentos como la baja por defunción y el DNI del propio fallecido titular del contrato?
- ¿Puede la compañía generar una factura tras la comunicación de baja aunque la solicitud esté incompleta? En caso afirmativo, ¿puede ser comunicado el defecto de forma trascurridos tres meses y de forma telefónica o debía haber sido comunicado por escrito?

2. RESPUESTAS

1. El contrato de prestación de cualquier servicio telefónico se extingue por las mismas razones que el resto de los contratos (arts. 7 y 8.1,k RD 899/2009, por el que se aprueba la Carta de Derechos del Usuario de Servicios de Comunicaciones Electrónicas, en adelante CDUSCE). Dado que la mayoría de estos contratos prevén expresamente su carácter personal e intransferible, la muerte del titular produce la extinción del contrato (art. 32 Código Civil, en adelante CC).

2. Afirmado lo anterior, surge inmediatamente la pregunta: ¿desde cuándo produce efectos la extinción: desde la fecha del fallecimiento o desde la comunicación del mismo?

El hecho que pone fin a la relación contractual por el carácter personal de los derechos y obligaciones nacidos del contrato es la propia muerte, por lo que comunicada ésta, la extinción tendría efecto desde la fecha del fallecimiento y no a partir de la comunicación. No obstante, si la empresa prueba que se ha producido consumo tras la fecha del fallecimiento podrá facturar dicho

consumo a los herederos (relación jurídica de hecho derivada del uso del servicio), pero si no ha habido ese consumo, la finalización del contrato debe producir efectos desde la muerte (ej. reducción proporcional de la cuota fija mensual en caso de que se hubiera estipulado).

3. El procedimiento para poner fin a la relación contractual deberá estar previsto en el contrato (arts. 62.4 Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios, en adelante TRLGDCU, 38bis.3 Ley 32/2003, General de Telecomunicaciones, LGTel y 8.1,k CDUSCE). En caso de finalización por la decisión unilateral del usuario de causar baja, constituye una práctica abusiva exigir requisitos para darse de baja distintos a los exigidos para contratar (art. 87.6 TRLGDCU). Tratándose de la extinción por defunción, nada obsta para que en el contrato o en las condiciones generales aplicables al mismo se establezca un procedimiento para finalizar el contrato con requisitos adicionales para acreditar el fallecimiento y la identidad del solicitante.
4. Es importante tener en cuenta que el servicio de telefonía móvil y el servicio de Internet móvil a través de un módem (“pincho”) son servicios independientes. Cada uno de ellos se presta mediante un número distinto y puede estar sometido a distintas condiciones económicas y jurídicas. Por tanto, cada contrato deberá prever las causas de extinción y el procedimiento para poner fin a la relación contractual.
5. Dadas las particularidades de casos como el descrito, es muy probable que los familiares no dispongan del documento del contrato y desconozcan las condiciones concretas en las que se obligó la persona fallecida o incluso los servicios que tenía contratados. En estas circunstancias, es el servicio de atención al cliente el que debe facilitar la información completa acerca de cualquier incidencia y en particular, debe informar sobre el procedimiento para comunicar el fallecimiento y para finalizar la relación contractual extinguida por la muerte del titular (art. 21 TRLGDCU y 26 CDUSCE). El servicio de atención al cliente está obligado a informar al consumidor de su derecho a solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la gestión realizada (información solicitada y en su caso, solicitud de extinción de contrato por fallecimiento), mediante cualquier soporte que permita la acreditación (art. 26.2 CDUSCE). Si el operador incumplió sus deberes facilitando información incompleta o defectuosa, podría incurrir en

una infracción administrativa (art. 49.1,h en relación a art. 21 TRLGDCU) y en cualquier caso, constituye una práctica abusiva trasladar al cliente (en este caso a sus herederos) las consecuencias económicas de su error administrativo o de gestión (art. 89.2 TRLGDC). Es el operador el que debe probar la información que realmente facilitó (ex art. art. 7.1 Orden ITC/1030/2007, de 12 de abril, por la que se regula el procedimiento de resolución de las reclamaciones por controversias entre usuarios finales y operadores de servicios de comunicaciones electrónicas y la atención al cliente por los operadores).

Con todo, los hechos relatados no permiten concluir si el SAC facilitó una información incompleta o no. Parece deducirse que el familiar llamante se limitó a pedir información sobre el procedimiento para dar por extinguido el contrato de prestación de servicios de telefonía móvil, pero no se dice si se solicitó también información sobre el procedimiento para poner fin al contrato de prestación del servicio de internet móvil. Si se requirió esta información y el SAC no advirtió de la necesidad de acompañar la solicitud del DNI del solicitante, no cabría exigir que los herederos del fallecido soporten las consecuencias del error del propio SAC (la facturación de un mes adicional, la baja por impago y la exigencia de penalización). Si por el contrario, el familiar llamante no tenía conocimiento de la contratación del servicio de acceso a Internet y no requirió información sobre la finalización de este contrato, en principio el operador no estaría obligado a facilitar la información no requerida.

- Sin embargo, independientemente de cual sea la información solicitada a través del SAC, la buena fe exigible en todas las fases de la relación contractual (art. 1258 CC) obliga al operador a adoptar ciertas cautelas y a facilitar la finalización del contrato y la extinción de todos sus efectos en supuestos como el narrado en los hechos.

Cualquiera que haya realizado una llamada al SAC de un operador de servicios de telecomunicaciones sabe que bastará facilitar el nombre y el número de DNI del interesado para que el operador compruebe todos los servicios contratados por esa persona. Es cierto que el familiar debería haber solicitado información sobre el procedimiento para dar de baja el servicio de acceso a Internet, pero no es menos cierto que el operador, que declara conocer el fallecimiento, conforme a las exigencias de la buena fe, debería haber informado también de la contratación de este servicio y de las

particularidades del procedimiento para darlo de baja. No supone ninguna carga adicional para el operador informar sobre la contratación del servicio Internet móvil por el fallecido. Resulta más fácil para él que para los familiares comprobar su contratación. Por otra parte y dadas las particularidades del caso (fallecimiento del titular interesado), tampoco cabría invocar una posible vulneración de la normativa en materia de protección de datos personales.

Es contrario a las exigencias de la buena fe contractual no informar de la contratación de este servicio y retrasar tres meses la comunicación del defecto de forma de la solicitud, a pesar de que se tenía conocimiento del fallecimiento y por ello se desactivó el servicio.

La prohibición de ir contra los propios actos (art. 7 CC) obliga a aceptar que la solicitud de baja inicial carente del DNI del solicitante que sirvió para dar de baja el servicio de telefonía móvil y para desactivar la línea de Internet móvil (baja técnica) debe servir también para extinguir la relación comercial referente a ese servicio.

8. Como recomendación para todas las personas que puedan encontrarse en una situación similar a la descrita, dadas las dificultades de los familiares para conocer los diversos servicios que el fallecido hubiera contratado, así como las condiciones económicas y jurídicas de tales contratos, conviene dirigirse al SAC del operador y pedir información sobre “todos los servicios contratados” por la persona fallecida (no sólo los prestados a través de determinado número), aportando los datos que permitan comprobar tanto la identidad del fallecido contratante como de la persona que solicita la información.