

**SE CONFIRMA LA SANCIÓN A ONO POR INCUMPLIR LA OBLIGACIÓN DE
INFORMAR ACERCA DEL PRECIO FINAL COMPLETO Y POR PENALIZAR EL
DESISTIMIENTO DE LOS CLIENTES QUE CONTRATARON A DISTANCIA¹**

**STSJ Madrid (Sala de lo Contencioso-Administrativo) núm. 621/2015,
de 8 de octubre²**

Encarna Cordero Lobato
Catedrática de Derecho Civil
Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha

Fecha de publicación: 4 de febrero de 2015

El TSJ de la Comunidad de Madrid ha confirmado la sanción (de 80.000€) impuesta (en 2013) a ONO por la comisión de dos infracciones en materia de protección de consumidores, y lo ha hecho con los siguientes argumentos:

1. ***La información publicitaria sobre el coste total del bien o servicio ha de ser completa, sin que baste el reenvío a textos, aunque el consumidor los pueda consultar a través de la propia web.*** La conducta reprochada consistía en no incluir en la publicidad contenida en la web de la compañía el precio completo, ya que pese a indicarse que los precios se expresaban con impuestos incluidos, lo cierto es que para obtener la información completa era preciso consultar los textos a los que reenviaba la propia web. Como resultado, el precio reflejado en la web no incluía el IVA ni tampoco la cuota de línea, con lo que el coste real del producto o servicio casi duplicaba el coste publicitado. El Tribunal considera que esta conducta es encuadrable en el artículo 50.3 de la ley madrileña de protección de consumidores (Ley 11/98), que considera infracción del deber de veracidad informativa o publicitaria en la venta de bienes y productos, la publicidad que induzca o puede inducir a error a las personas a las que se dirige, así como aquella que silencie datos fundamentales que impidan conocer las verdaderas características del producto o servicio.

¹ Trabajo realizado en el marco de la Ayuda del Programa Estatal de Fomento de la Investigación Científica y Técnica de Excelencia (Subprograma Estatal de Generación de Conocimiento) del Ministerio de Economía y Competitividad, otorgada al Grupo de investigación y Centro de investigación CESCO, *Mantenimiento y consolidación de una estructura de investigación dedicada al Derecho de consumo*, dirigido por el Prof. Ángel Carrasco Perera, de la UCLM, ref. DER2014-56016-P.

² JUR 2015/252480.

2. ***No cabe penalizar al consumidor que tiene derecho legal a desistir.*** De acuerdo con las condiciones contenidas (en 2013) en la web de ONO, al usuario que no llegaba a culminar el llamado “proceso de portabilidad” a través de internet, con todos sus pasos, se le cargaba una penalización de 70€ (impuestos incluidos). El Tribunal considera que esta conducta es encuadrable en la infracción (tipificada en el art. 50.8 de la ley madrileña de consumidores) relativa a la inclusión de cláusulas limitativas abusivas de derechos legales reconocidos a los usuarios, como es el derecho a desistir sin penalización alguna en los contratos celebrados a distancia (arts. 86.7, 101 TRLCU).
3. ***La aprobación administrativa previa de las condiciones generales que utilizan la operadoras de telecomunicaciones no impide que la conducta pueda ser ilícita por contravenir derechos de los consumidores.*** El TSJ de Madrid sostiene que la aprobación de las condiciones generales por parte de la administración sectorial se produce sin perjuicio de lo dispuesto en la normativa sobre consumidores y usuarios, pues la regulación sobre derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones electrónicas no excluye la aplicación del régimen de consumo (cfr. art. 2 II del RD 899/2009, de 22 de mayo; aunque en la sentencia anotada se cita al respecto el RD 424/2005).