

EL USO DE DATOS MÓVILES TRAS ALCANZAR EL LÍMITE CONTRATADO PUEDE SALIRNOS MUY CARO*

Lourdes García Montoro
Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha

Fecha de publicación: 9 de mayo de 2016

El encarecimiento de los precios en los servicios de telecomunicaciones ha pasado de ser un hecho aislado a convertirse en una práctica habitual entre todos los operadores de telecomunicaciones. La polémica comenzó hace ya un año, cuando Movistar aumentó unilateralmente el precio de su paquete “Fusión” por primera vez¹, produciéndose la segunda subida en enero del presente año². Aunque esta medida no es en absoluto popular entre los clientes de servicios de telecomunicaciones, los otros dos principales operadores del mercado – Orange y Vodafone – se han sumado a esta iniciativa y han aumentado unilateralmente el precio de sus servicios³.

Aunque hasta ahora estas subidas habían afectado únicamente a los clientes que disfrutaban del servicio de telefonía e internet en su domicilio (ADSL/Fibra + TV + líneas móviles), los usuarios de telefonía móvil serán los siguientes en sufrir las consecuencias económicas de los abusos de los operadores de telecomunicaciones.

* Trabajo realizado en el marco del Proyecto Convenio de colaboración entre la UCLM y el Ilustre Colegio Notarial De Castilla-La Mancha (17 enero 2014) (OBSV) con referencia CONV140025, que dirige el Prof. Ángel Carrasco Perera.

¹ A este respecto, MENDOZA LOSANA, A.I., “*Razones por las que Movistar no puede subir el precio de su servicio Fusión*”; CESCO, Abril 2015, <http://www.uclm.es/centro/cesco/pdf/trabajos/34/47.pdf>

² Declarada ilegal por Sentencia del JPI núm. 2 de Pamplona, de 17 de marzo de 2016 – Id Cendoj 31201420022016100001; comentada por MENDOZA LOSANA, A.I., “*La subida del precio de Movistar Fusión declarada ilegal: Telefónica tendrá que restituir lo cobrado más intereses de demora y mantener el servicio al precio inicial contratado*”, CESCO, Abril 2016, <http://www.uclm.es/centro/cesco/pdf/trabajos/35/119.pdf>

³ Orange aumentó en febrero el precio de su tarifa “Canguro” de 55,95 a 59,96 €, <https://canguro.orange.es/#terminales>. Vodafone comenzó a aplicar el 18 de abril un incremento de entre 2 y 3 € a los clientes del paquete “Vodafone one”, <http://www.vodafone.es/c/particulares/es/descubre-vodafone/te-ofrecemos/one-todo-en-uno/>

Movistar ya ha anunciado que a partir del 18 de mayo cobrará 0,15 € por cada mega adicional en el consumo de datos móviles hasta un tope de 1 GB, por lo que el cliente podría llegar a pagar una factura hasta 15 € más cara. Lo habitual hasta ahora era que el usuario, una vez alcanzado el límite de megas contratados, pudiera seguir navegando a menor velocidad, lo que en la mayoría de los casos bastaba para cumplir las expectativas mínimas del usuario, sin perjuicio de la posibilidad de ampliar los datos contratados si así lo solicitase. Sin embargo, la ampliación de los datos contratados pretendida por Movistar se aplicaría automáticamente sin necesidad de solicitud por parte del titular de la línea.

1. Prohibición de la prestación de servicios no solicitados expresamente por el usuario

Según las condiciones actuales, por ejemplo para la tarifa Vive 13 de Movistar⁴, el cliente disfrutará de *“Internet móvil a máxima velocidad con 1GB de datos. Esta tarifa incluye por defecto el servicio Más Megas, por el que dispondrás adicionalmente y de forma automática, de hasta 500MB con un coste total máximo de 7,50€ (1,5 céntimos/MB). En caso de agotar estos 500MB adicionales, seguirás navegando pero a velocidad reducida sin límites o coste adicional. A partir del 18 de Mayo de 2016 cambian las condiciones de Internet móvil. Una vez superada la franquicia de datos incluida, puedes seguir navegando a máxima velocidad en modalidad de pago por uso a un precio de 1,5 cents/MB hasta 1 GB adicional. Tienes la posibilidad de fijar este importe en 0 euros, en cuyo caso no te aplicará el pago por uso mientras no solicites modificar nuevamente el límite o cambios de contrato.”*

Para evitar que la ampliación de los datos móviles se aplique automáticamente, los clientes de Movistar deberán llamar al teléfono gratuito 223528 y solicitar no acogerse a la ampliación de megas en la modalidad de “pago por uso”, pues la regla general a partir del próximo 18 de mayo será la ampliación automática.

Según informan diversos medios de comunicación⁵, Movistar habría facultado a sus actuales clientes para resolver los contratos que se encuentren en vigor si no están de acuerdo con esta medida. Si bien Movistar ha justificado el incremento del precio en el

⁴ <http://www.movistar.es/particulares/movil/tarifas-contrato/tarifa-vive-13>

⁵ <http://www.expansion.com/empresas/tecnologia/2016/04/19/57157743468aeba7448b45cf.html>;
<https://www.facua.org/es/noticia.php?Id=10243>

aumento de los servicios prestados, se trata de servicios no solicitados expresamente por el consumidor.

La Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el TRLGDCU, introdujo un nuevo artículo 66 quáter en dicho texto, según el cual:

“1. Queda prohibido el envío y el suministro al consumidor y usuario de bienes, de agua, gas o electricidad, de calefacción mediante sistemas urbanos, de contenido digital o de prestación de servicios no solicitados por él, cuando dichos envíos y suministros incluyan una pretensión de pago de cualquier naturaleza.

En caso de que así se haga, y sin perjuicio de la infracción que ello suponga, el consumidor y usuario receptor no estará obligado a su devolución o custodia, ni podrá reclamársele pago alguno por parte del empresario que envió el bien o suministró el servicio no solicitado. En tal caso, la falta de respuesta del consumidor y usuario a dicho envío, suministro o prestación de servicios no solicitados no se considerará consentimiento.”

En la contratación con consumidores y usuarios es imprescindible que el empresario recabe el consentimiento expreso de la contraparte, no pudiendo considerarse la falta de respuesta a la prestación de servicios no solicitados como consentimiento, tal y como se recoge en el artículo 66 quáter. 1 párrafo segundo del TRLGDCU.

La medida adoptada por Movistar no responde a una demanda de los usuarios de sus servicios, que deberían formular cada uno de ellos individualmente, como sería el caso en que se solicita la contratación de un bono extra de megas una vez agotado el volumen de datos de la tarifa contratada; sino que se trata de una modificación unilateral e indiscriminada de las condiciones contractuales suscritas por los usuarios de servicios de telefonía móvil que se encuentra expresamente prohibida por la normativa de protección de los consumidores y usuarios.

La imposición injustificada de condiciones sobre prestaciones no solicitadas que suponga un incremento de los precios o márgenes comerciales está recogida como infracción en materia de defensa de los consumidores y usuarios en el artículo 49.1 e) TRLGDCU, conducta que podrá ser sancionada de conformidad con lo dispuesto en el artículo 51 del mismo texto.

2. Prácticas monopolísticas y acuerdos entre los principales operadores del mercado

Por desgracia, el incremento unilateral de precios no es una práctica aislada, sino que, como ya mencionábamos al inicio de este documento, los tres principales operadores de telecomunicaciones en España – Movistar, Orange y Vodafone – han aumentado los precios de sus servicios en lo que va de año.

El 95% de las líneas de banda ancha fija en España se concentra en estos tres operadores. Movistar lidera la cuota de mercado con un 43,89%, seguido de Orange con un 28,57% y Vodafone con un 22,56% de cuota⁶. La desaparición de Jazztel, adquirido por Orange, y Ono, comprado por Vodafone, ha derivado en la disminución de la competencia en el mercado de las telecomunicaciones. Si a ello le sumamos además que el resto de marcas que operan en el mercado pertenecen a los tres principales operadores (Tuenti pertenece a Movistar, Amena y Simyo a Orange, y Lowi a Vodafone) la competencia se reduce significativamente y existe el riesgo de que se forme un monopolio en el mercado de las telecomunicaciones o de que estas tres compañías alcancen acuerdos en cuanto a la fijación de precios de sus servicios, prácticas anticompetitivas que afectan a la libre competencia en el mercado.

El artículo 1.1 de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia, prohíbe *“todo acuerdo, decisión o recomendación colectiva, o práctica concertada o conscientemente paralela, que tenga por objeto, produzca o pueda producir el efecto de impedir, restringir o falsear la competencia en todo o parte del mercado nacional y, en particular, los que consistan en:*

a) La fijación, de forma directa o indirecta, de precios o de otras condiciones comerciales o de servicio”.

Aún en el caso en que los principales operadores no hubieran acordado conjuntamente el incremento del precio de sus servicios, se trata de una medida adoptada por todos ellos de forma paralela que supone la fijación de precios de forma indirecta, puesto que ya es muy difícil encontrar en el mercado de las telecomunicaciones una oferta de Internet de banda ancha y telefonía por un precio inferior a 55 €.

Movistar disfruta por sí misma de una cuota de mercado equivalente al 44,50% en cuanto a las líneas de banda ancha fija⁷, lo que le sitúa en una posición dominante respecto de sus competidores, posición de la que se aprovecha para aumentar

⁶ http://www.20minutos.es/edicion_impresa/ver/madrid/2016/04/20/

⁷ <https://blog.cnmc.es/2015/09/10/datos-mensuales-mayo-2015-telefonía-movil-al-alza/>

unilateralmente el precio de sus servicios. El artículo 2 de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia, prohíbe también “*la explotación abusiva por una o varias empresas de su posición de dominio en todo o en parte del territorio nacional*”, pudiendo consistir dicho abuso en “*la imposición, de forma directa o indirecta de precios u otras condiciones comerciales o de servicios no equitativos*”.

Si además entramos a valorar el 95% de cuota de mercado por líneas de banda ancha fija que conjuntamente representan Movistar, Orange y Vodafone⁸, podrían estar incurriendo en prácticas monopolísticas, restringiendo y falseando la competencia en el mercado, así como haciendo uso de su posición dominante en el mismo.

La intervención en el mercado de las telecomunicaciones de operadores distintos a los que se acaban de mencionar es muy poco probable, ya que con una cuota de mercado que roza el monopolio los integrantes de este grupo tienen fuerza suficiente para impedir la entrada de nuevos competidores.

⁸ <https://blog.cnmc.es/2015/09/10/datos-mensuales-mayo-2015-telefonía-movil-al-alza/>