



**¿PUEDE CONSIDERARSE VÁLIDO EL CONSENTIMIENTO DEL CONSUMIDOR EN LO QUE RESPECTA A LA EMISIÓN DE LA FACTURA VÍA ELECTRÓNICA CUANDO SE ESTABLEZCA SU PREVISIÓN A TRAVÉS DE UNA CONDICIÓN GENERAL DE LA CONTRATACIÓN, O ES NECESARIO UN CONSENTIMIENTO SEPARADO Y ESPECÍFICO?: STS (SALA 3<sup>a</sup>), DE 29 DE ABRIL DE 2024 (JUR 2024, 133017)\***

*María Zaballos Zurilla*  
*Profesora Ayudante Doctora*  
*Universidad Autónoma de Madrid*

*Fecha de publicación: 8 de julio de 2024*

**Resumen:** La STS (Sala 3<sup>a</sup>), de 29 de abril de 2024 (JUR 2021, 133017) considera que la renuncia al derecho a recibir la factura en papel, y la aceptación de la factura electrónica por parte del consumidor tiene que ser solicitada de manera expresa por la empresa y que, además, esta ha de recabar la información pertinente sobre la recepción de la factura electrónica. Establece asimismo de modo indubitado que la posibilidad, legalmente consagrada, de revocación del consentimiento previamente prestado por el consumidor, que ha de realizarse del modo previsto, ex art. 63.3 TRLGDCU, excluye absolutamente que la factura electrónica pueda ser incluida en las condiciones generales del contrato, de necesaria e incondicionada aceptación, previa a cualquier cambio u opción posterior.

---

\* Trabajo realizado en el marco del del Proyecto I+D+i PID2021-128913NB-I00, titulado “Protección de consumidores y riesgo de exclusión social: seguimiento y avances”, financiado/a por MICIU/AEI/10.13039/501100011033/ y “FEDER Una manera de hacer Europa” dirigido por Ángel Carrasco Perera y Encarna Cordero Lobato, en el marco del Proyecto de Investigación SBPLY/23/180225/000242 “El reto de la sostenibilidad en la cadena de suministros y la defensa del consumidor final” cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional, en el marco del Programa Operativo de Castilla-La Mancha 2021-2027, dirigido por Ángel Carrasco Perera y Ana Carretero García.



## **Validez del consentimiento a la recepción de factura electrónica inserto en las condiciones generales de contratación**

### **1. Hechos**

La mercantil Telefónica Móviles España, S.A.U. (en adelante, Telefónica) impugna vía recurso de casación la sentencia de 7 de abril de 2021, dictada por la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía (Sección Tercera), con sede en Sevilla, en materia de sanción por cláusulas abusivas en los contratos.

La sentencia desestimaba el recurso interpuesto por Telefónica contra la resolución del Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía, que resolvía el expediente sancionador en materia de consumo 41-000055-18-P. Dicha resolución le imponía una sanción de multa por importe de 765.001 euros, como autora responsable de la comisión de infracción por introducir cláusulas abusivas en los contratos. Concretamente, las cláusulas denominadas "facturación", "pago" y "suspensión temporal del servicio", recogidas en las condiciones generales de prestación móviles Movistar, en la oferta efectuada en las páginas web de Telefónica Móviles España. El auto de admisión del recurso de casación únicamente declaró de interés casacional la problemática relativa a la cláusula de "facturación", en relación con el consentimiento del cliente y consumidor para recibir la factura por vía electrónica

### **2. Fundamentos de derecho y fallo**

La cuestión de interés casacional que debe responder el TS y que da título a este trabajo es ¿puede considerarse válido el consentimiento expreso del consumidor en lo que respecta a la emisión de la factura vía electrónica cuando se establezca su previsión a través de una condición general de la contratación, o es necesario un consentimiento separado y específico?

Anticipo que no, que es necesario un consentimiento separado y específico. Por ello es abusiva, la cláusula de "facturación" controvertida que establecía que:

“En el caso de elegir la domiciliación bancaria como método de pago, la contratación de este servicio conlleva la aceptación por parte del cliente de recibir la correspondiente factura en formato electrónico. Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente podrá escoger, en cualquier momento, la recepción de la factura en formato papel solicitándolo a través de [www.movistar.es](http://www.movistar.es) o mediante una llamada al Número de Atención Personal 1004”.

Telefónica sostiene que la cláusula sobre facturación no impone al cliente la factura electrónica, y que no concurren los requisitos necesarios para declarar abusivas las



cláusulas controvertidas, puesto que no producen un desequilibrio relevante entre las partes en perjuicio del consumidor y usuario, ni son contrarias a la buena fe.

Sin embargo, el TS entiende que el art. 63.3 del TRLGDCU<sup>1</sup> contiene dos exigencias expresas que no han sido respetadas.

Primera, que la recepción de la factura en papel es considerada un derecho incondicionado del usuario.

Segunda, que la renuncia a dicho derecho ha de ser expresa y, además, manifestarse mediante un procedimiento directamente contemplado en la propia ley.

Por ello, a juicio del Alto Tribunal:

“El derecho a recibir la factura en papel, como literalmente establece la norma, es ya difícilmente compatible con la inclusión en las condiciones generales de un contrato de adhesión, cuya aceptación es forzosa e incondicionada en un primer momento en este tipo de contratación, aunque sea posible, como sucede en el caso de la oferta de Telefónica, optar tras su firma por una solución distinta. Pero es que, además, la renuncia a dicho derecho aceptando la expedición de factura electrónica ha de ser expresa, puesto que la empresa ha de haber «obtenido previamente el consentimiento expreso del consumidor» y mediando un determinado procedimiento. Así, el precepto requiere que sea la empresa emisora la que solicite el consentimiento y dicha solicitud debe precisar tanto la forma de recepción de la factura electrónica como la posibilidad y procedimiento para revocar el consentimiento a recibir una factura electrónica en vez de en papel”. Y subraya que “como resulta evidente, el que la renuncia al derecho a recibir la factura en papel y la aceptación de la factura electrónica por parte del consumidor deba ser solicitado de manera expresa por la empresa y recabando además determinada información sobre la recepción de la factura electrónica, la revocación del consentimiento excluye absolutamente la posibilidad de que la factura electrónica sea incluida en las condiciones generales del contrato, de necesaria e incondicionada aceptación previa a cualquier cambio u opción posterior”.

Por todo ello, tal y como hicieron la Administración sancionadora y la Sala de lo contencioso administrativo del TSJ andaluz, considera el TS que la cláusula sobre facturación vulnera de manera directa el tenor del art. 63.3 y, debe por ello ser considerada

---

<sup>1</sup>Art. 63. 3 TRLGDCU: “En los contratos con consumidores y usuarios, estos tendrán derecho a recibir la factura en papel. En su caso, la expedición de la factura electrónica estará condicionada a que el empresario haya obtenido previamente el consentimiento expreso del consumidor. La solicitud del consentimiento deberá precisar la forma en la que se procederá a recibir la factura electrónica, así como la posibilidad de que el destinatario que haya dado su consentimiento pueda revocarlo y la forma en la que podrá realizarse dicha revocación. El derecho del consumidor y usuario a recibir la factura en papel no podrá quedar condicionado al pago de cantidad económica alguna”.



una cláusula abusiva de conformidad con lo dispuesto en el artículo 86.7 del TRLGDCU, que califica de como tales a cualquier “renuncia o limitación de los derechos del consumidor y usuario”. En consecuencia, desestima el recurso de Telefónica y le impone el pago de las costas.