



VULNERACIÓN DE VARIOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES POR LA OFERTA DE FIBRA ÓPTICA PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB DEL OPERADOR*

Jesús Almarcha Jaime

Centro de Estudios de Consumo

Universidad de Castilla-La Mancha

Abogado colegiado en el ICAM

Departamento de Gestión del Conocimiento de Gómez-Acebo & Pombo

Jesus.Almarcha@uclm.es / jalmarcha@gomezacebo-pombo.com

Fecha de publicación: 15 de noviembre del 2016

La Sentencia núm. 621/2015 del Tribunal Superior de Justicia de Madrid¹ resuelve el caso en el que la operadora ONO es sancionada por la vulneración de tres derechos de los consumidores debido a la publicidad que realizó en su página web:

1. *Vulneración del derecho a la información sobre el precio final completo:* se infringe el artículo 20.1.c del Real Decreto Legislativo 1/2007 (TRLGDCU) y los artículos 14 y 50.3 de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, así como el artículo 5.1.e de la Ley de Competencia Desleal, porque en la promoción publicada en la página web de ONO sólo aparecía en un primer momento el precio del servicio de fibra óptica sin la aplicación del IVA ni la inclusión de la cuota de línea, «de forma que se destaca únicamente lo más atrayente y se silencia el precio total, considerablemente más alto». Así, se considera insuficiente que el consumidor medio pueda acceder al precio total del servicio a contratar mediante un par de clics a dos enlaces contenidos en la página web.
2. *Vulneración del derecho de desistimiento por aplicación de una penalización en caso de ejercicio del mismo:* se establecía en las condiciones generales de la contratación una cláusula que aplicaba al consumidor una penalización de casi setenta euros en caso de que éste decidiera desistir del contrato durante el proceso

* Trabajo realizado en el marco de la beca de colaboración con referencia 2016-BCL-5986 para el Proyecto «Grupo de investigación del profesor Ángel Carrasco» cuyo director e investigador responsable es el Prof. Dr. Ángel Carrasco Perera, de la Universidad de Castilla-La Mancha (UCLM).

¹ Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Madrid (Sala de lo Contencioso-administrativo) núm. 621/2015, de 8 de octubre (RJCA 2015\964).



de «portabilidad». La operadora alega que es procedente aplicar la penalización porque durante ese proceso incurre en una serie de gastos, como la instalación en el domicilio del cliente, que sólo son asumibles por ella en caso de que se finalice. Sin embargo, el tribunal dictamina que se trata de una cláusula abusiva conforme al artículo 86.7 y 102 del TRLGDCU y el artículo 50.8 de la Ley 11/1998 de la Comunidad de Madrid. Así, se añade que aunque la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información y la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones hayan revisado y aprobado las condiciones generales de la contratación, ello no implica que tales condiciones no incurran en la infracción de la normativa de consumo.

3. *Vulneración de la información sobre la duración real de la oferta o promoción:* la promoción u oferta reflejaba inicialmente una fecha máxima de duración, tras la cual supuestamente la misma expiraría. Sin embargo, la misma oferta o promoción se prorrogaron con plazos también supuestamente improrrogables, pues se incluía la expresión «sólo hasta», lo cual supone también una práctica desleal encuadrable en el artículo 50.3 de la Ley 11/1998 de la Comunidad de Madrid y el artículo 23.4 de la Ley de Competencia Desleal.

Por todo ello, y atendiendo al hecho de que la infracción se ha producido ante un gran número de destinatarios afectados y a la lesión de los intereses económicos de los consumidores al difundirse la publicidad en la página web de la operadora, de amplísimo alcance, se le impone una sanción de 80 000 euros por calificarse las infracciones como muy graves.