

FACUA - Sevilla
Resolana, 8
41009-Sevilla

Expediente nº.: [REDACTED]

N/Ref.: [REDACTED]

Teléfono: [REDACTED]

Madrid, 18 de mayo de 2015

Estimados Sres.:

Me dirijo a Ustedes en respuesta a la reclamación presentada por [REDACTED]

Sobre este tema les informo de que, la modificación contractual a la que nuestro cliente se refiere en su escrito se anuncia con suficiente antelación. Más concretamente, adjunto a la factura emitida el 1 de abril de 2015 se incluyó el literal cuyo contenido informa explícitamente de la modificación próxima a realizar. En este sentido, el mencionado anexo, cuya copia se adjunta a nuestra contestación, informa de que a partir de 5 de mayo de 2015 cambia el precio de su producto Fusión TV Contigo.

Por otra parte, interesa destacar el reconocimiento del derecho del reclamante, y cualquier cliente, a obtener la baja efectiva sin demora y sin penalización del servicio contratado, en el supuesto de que las nuevas condiciones no resultaran de su interés. En este sentido, el RD899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, en su artículo 9 sobre las modificaciones contractuales, lo que recoge es la obligación del Operador de notificar las modificaciones contractuales con una antelación mínima de un mes, informando expresamente en ella de su derecho a resolver anticipadamente el contrato y sin penalización alguna respecto al servicio contratado, sin perjuicio de otros compromisos adquiridos como pueda ser la adquisición de terminales con apoyo económico por parte de nuestra empresa. (Adquisición siempre opcional y de, además, terminales libres que pueden ser utilizados con la tarjeta de cualquier otro Operador)

Este mismo texto figura también expresamente recogido en el art. 11 de las Condiciones Generales del contrato Fusión:

"Movistar podrá modificar las siguientes Condiciones particulares por los siguientes motivos: variaciones de las características técnicas de los equipos o redes, cambios tecnológicos que afecten al producto, variaciones de las condiciones económicas existentes en el momento de la contratación del servicio y evolución del mercado" constituyendo dicha genérica motivación algo perfectamente válido en tanto nos encontramos en el ámbito del Derecho de Consumo y en el mismo:

- No solo la regla general de prohibición de los compromisos perpetuos tiene dos fundamentos y/o claros objetivos como son:



1º) la salvaguarda de la libertad de los contratantes

2º) y la libre competencia (Artículo 38 de la Constitución Española: Se reconoce la libertad de empresa en el marco de la economía de mercado. Los poderes públicos garantizan y protegen su ejercicio y la defensa de la productividad, de acuerdo con las exigencias de la economía general y, en su caso, de la planificación.)

- Sino que, además, el tema de la rescisión unilateral está expresamente regulado en este ámbito jurídico, tanto en el citado art. 9 de la Carta de Derecho de los Usuarios de los servicios de telecomunicaciones como en la figura del Desistimiento por parte del consumidor.

En este caso, no cabe deducir incumplimiento alguno relacionado con las obligaciones de información previa y, por ello, estimamos cumplidos todos los requisitos exigidos, entendiendo nuestra actuación, ajustada a la normativa vigente, y a los usos y prácticas comerciales, habiendo actuado con el respeto más cuidadoso a cuantos requisitos contempla nuestro ordenamiento jurídico en los supuestos de modificación de las condiciones aplicables a los servicios de telecomunicaciones.

Se nos imputa asimismo un incumplimiento de la publicidad que reputan engañosa y en tal sentido hemos de indicarles que, no solo la acepción etimológica del término "Para Siempre" significa "por todo tiempo o por tiempo indefinido" e Indefinido supone "que no tiene término señalado o conocido", en contraposición a las ofertas promocionadas con un término de vigencia reducido en el tiempo, sino que, además, así ha sido entendido y valorado por la propia Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMT) la cual, estimando que dicha subida no es susceptible de afectar al interés público de la libre competencia, manifiesta que esta estrategia comercial también ha sido utilizada por casi todos sus competidores.

Por último, exigiéndonos en base al principio de reciprocidad que, en caso de no mantener el precio, fuera la empresa quien indemnizara al cliente, lo cierto es que la obligación de permanencia tiene como contrapartida la notable mejora económica en lo que a la línea móvil respecta para el reclamante frente a los precios sin fusión por los mismos servicios mientras que, a sensu contrario, el cliente nada aporta económicamente cuantificable en esta obligación que no es por tanto recíproca y tampoco figura como tal en el contrato.

En todo caso, lamentando el descontento manifestado por el reclamante, estimamos haber actuado de conformidad con la norma y principios que rigen la prestación del servicio telefónico, tanto en los derechos, como en las obligaciones que asisten a las partes que intervienen en la prestación y uso del mismo.

x

Con la mayor consideración les saludo atentamente,

E. Cofrades
Director de Reclamaciones

