



22 febrer de 2010

L'Agència Catalana del Consum sanciona a Movistar amb 43.500 € per publicitat enganyosa i clàusules abusives

- L'operadora de telefonia rep una sanció de 43.500€ i se li aplica "l'accessòria de publicitat", que atorga a l'administració la potestat de fer públiques les sancions
- Les multes s'han imposat per fer publicitat enganyosa i incloure en els contractes clàusules abusives o lesives per als consumidors
- L'ACC manté el seu compromís de transparència i publicita les sancions per contribuir a que les empreses respectin els drets dels consumidors

L'Agència Catalana del Consum (ACC) informa de la imposició d'una **multa** per un import de **43.500€** a l'empresa **Telefónica Móviles España, SA (Movistar)** per vulnerar els drets dels consumidors. La companyia ha rebut com a sanció accessòria la publicitat d'aquesta sanció. Amb aquesta mesura, l'ACC vol garantir millor els drets dels consumidors i evitar que aquestes pràctiques es tornin a repetir. En aquesta mateixa línia, el director de l'ACC, Jordi Anguera, apunta que la publicitat de les sancions *"és un molt bon instrument per corregir el comportament incorrecte de les empreses i evitar que aquestes pràctiques es tornin a repetir"*.

La multa inclou dos infraccions en matèria de consum: la primera per **publicitat enganyosa**, ja que en moltes ocasions la informació que es dona al consumidor és **insuficient o poc clara**. Alguns dels casos que s'apunten en l'expedient sancionador estan relacionats amb la informació dels preus ofertats (la companyia no inclou els impostos ni el cost d'establiment de trucada, fet que provoca un augment del preu finalment pagat); amb la indefinició de les ofertes (per exemple, no s'indica el nombre d'unitats de terminals disponibles per a la promoció); i amb la falta de concordança entre el que es publicita en les ofertes i el que realment rep el consumidor. Per aquesta infracció l'ACC ha sancionat Movistar amb **27.000€**.

La segona infracció, per import de **16.500€**, s'ha imposat per **incloure en el contracte clàusules abusives per als consumidors**. En aquest cas, les infraccions estan relacionades amb la possibilitat que l'empresa cedeixi la titularitat del servei sense consentiment exprés del consumidor; modificacions contractuals imposades per l'empresa i comunicades als clients a través de la pàgina web i no a través de comunicació personal; i amb la possibilitat que la companyia pugui avançar el moment del cobrament sense indicar clarament en quines condicions ho pot fer.



22 febrer de 2010

Cal apuntar que l'obertura d'aquest expedient sancionador va estar motivada per 12 denúncies de consumidors que van ser trameses a l'ACC.

La sanció van ser imposada el 2007 i no s'ha pogut fer pública fins que la Justícia no ha resolt els recursos presentats per l'empresa.

La telefonia és un dels sectors, juntament amb el transport aeri, que més conflictes de consum genera. El nombre de reclamacions de consumidors ha crescut considerablement fins a assolir el 30% de les reclamacions que rep l'ACC anualment, tot i que també és el que té l'índex de resolució de reclamacions més alt gràcies als arbitratges de consum. Així, durant el 2009 a Catalunya, més del 75% dels arbitratges varen ser sobre telefonia i Internet.

Annex als anuncis publicitaris:

En relació amb la Publicitat, promocions i ofertes emeses per l'empresa s'observa que la informació que es dóna és susceptible de portar a error als consumidors, ja bé perquè és insuficient o per l'ambigüitat del missatge publicitari:

- En relació amb els preus ofertats, aquests no s'indiquen de manera completa, és a dir no es recull el preu final que haurà d'abonar el consumidor per la prestació del servei contractat, sinó que amb grans caràcters s'anuncia un preu atraient, i en lletra petita a peu de pàgina s'inclouen les següents mencions: " impuestos indirectes no inclosos", "cost d'establiment de trucada ... euros" que suposen un augment final en el preu.
- En el **document 1** no s'indica el número d'unitats de terminals mòbils disponibles per a la promoció.
- En el **document 2** s'ofereix un preu per trucar i videotrucar de 6 cèntims/min., quan en realitat aquest preu és aplicable només a trucades i videotrucades entre telèfons Movistar, i s'hi ha d'afegir el cost d'establiment de trucada i els impostos. A més a més, el número de descàrregues de videojocs i els accessos a la televisió es troben limitats a peu de pàgina, resultant enganyosa per al consumidor la frase que figura com a reclam publicitari "podràs veure la tele, descarregar-te videojocs i música gratis".
- En el **document 3** s'anuncia que és possible adquirir un dels mòbils mostrats des de només 19 euros, quan en realitat només un dels models es pot adquirir per aquest preu, essent el de la resta 39 euros i 49 euros. Tot i que s'anuncia genèricament que s'ofereixen "500 SMS i 500MMS gratis /mes fins al desembre", al peu de pàgina es limita l'enviament gratuït exclusivament a telèfons Movistar.



22 febrer de 2010

- En el **document 4** s'anuncia que la tarifa és única per a tots els dies, a qualsevol destí i hora, però al peu de pàgina s'indica que la tarifa només s'aplica a les trucades nacionals, sense indicar el preu de la resta. A més a més, no es troba inclòs el cost de l'establiment de trucada ni els impostos indirectes. En el mateix fulletó s'observen supòsits de publicitat amb informació insuficient, com seria el cas de l'expressió "consultar resto de condiciones en el 1486".