



FACUA.org - España - 12 de febrero de 2010

Movistar penaliza a los usuarios que no domicilian sus recibos

FACUA considera ilegal esta práctica y denuncia a la compañía ante las autoridades de Consumo.

FACUA-Consumidores en Acción ha denunciado a Movistar ante las autoridades de Consumo por aplicar una penalización a los usuarios que no domicilian el pago de los recibos en sus cuentas bancarias.

Movistar ha comenzado a cobrar 2,32 euros por cada factura a los consumidores que las abonan ingresando su importe en la cuenta de la compañía en una entidad bancaria en lugar de domiciliarlas.

Medida que también puede afectar a los usuarios que, tras haber sido devuelto un recibo domiciliado por no contar con saldo suficiente en su cuenta, realizan el pago en ventanilla.

FACUA considera ilegal esta práctica y ha remitido hoy una serie de denuncias contra Movistar al Instituto Nacional del Consumo (INC) del Ministerio de Sanidad y Política Social y las autoridades de Consumo de varias comunidades autónomas, entre ellas las de Madrid, donde la empresa tiene su sede social.

La empresa ha enviado a los usuarios una comunicación con el siguiente texto: "Movistar informa: A partir de la factura del 1 de enero de 2010, la modalidad PAGO POR VENTANILLA tendrá un coste por factura de 2,00 euros (2,32 IVA incl.). La domiciliación bancaria es gratuita y puede solicitarla en cualquier momento llamando al Centro de Atención al Cliente".

Cláusula abusiva

La asociación argumenta que el operador de telecomunicaciones móviles está incurriendo en una cláusula abusiva, vulnerando con ello el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Movistar establece un incremento de precio o penalización por algo que no constituye un servicio o prestación adicional, sino el ejercicio del consumidor de su obligación a cumplir el contrato abonando los recibos.

FACUA advierte que la compañía no podría obligar al usuario a realizar el pago mediante domiciliación bancaria, como tampoco puede cobrarle una cantidad extra por no utilizar esta vía sino el abono en ventanilla.

FACUA recomienda a los usuarios afectados que reclamen a la compañía la devolución de esta penalización y, si se niega, presenten una denuncia ante los organismos competentes en materia de Consumo.