



FACUA.org - España - 12 de febrero de 2010

2,32 EUROS POR FACTURA

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.