



INFORME DE RESULTADOS

CAMPAÑAS NACIONALES 2024

SERVICIOS

Telecomunicaciones: Oferta comercial y contratación de los servicios.

Contenido

1. Objetivo y Justificación	2
2. Autoridades participantes	2
3. Normativa	2
4. Actuaciones inspectoras y resultados	3
5. Conclusiones generales	7

1. Objetivo y Justificación

El objetivo de la presente campaña es verificar el cumplimiento de la normativa aplicable en materia de consumo en lo referente a las ofertas comerciales, a la información previa para la contratación de servicios de telecomunicaciones y los contratos para la prestación de estos servicios, de forma que se garantice a los consumidores su derecho a la información, así como la defensa de sus intereses económicos.

Ha sido objeto de control de esta campaña la información de las ofertas comerciales, la información precontractual y en los contratos de los consumidores con los operadores económicos prestadores de servicios de telecomunicaciones.

Las actuaciones han sido realizadas en establecimientos abiertos al público en los que se efectúan ofertas comerciales en relación con la prestación de servicios de telecomunicaciones, se facilita a los consumidores la información previa a la contratación y se contratan dichos servicios.

2. Autoridades participantes

En esta campaña nacional se han realizado un total de 55 actuaciones de inspección, repartidas en las siguientes comunidades autónomas mostradas en la Ilustración 1: Extremadura (12 actuaciones), La Rioja (7 actuaciones), Castilla y León (31 actuaciones) y Castilla-La Mancha (5 actuaciones).

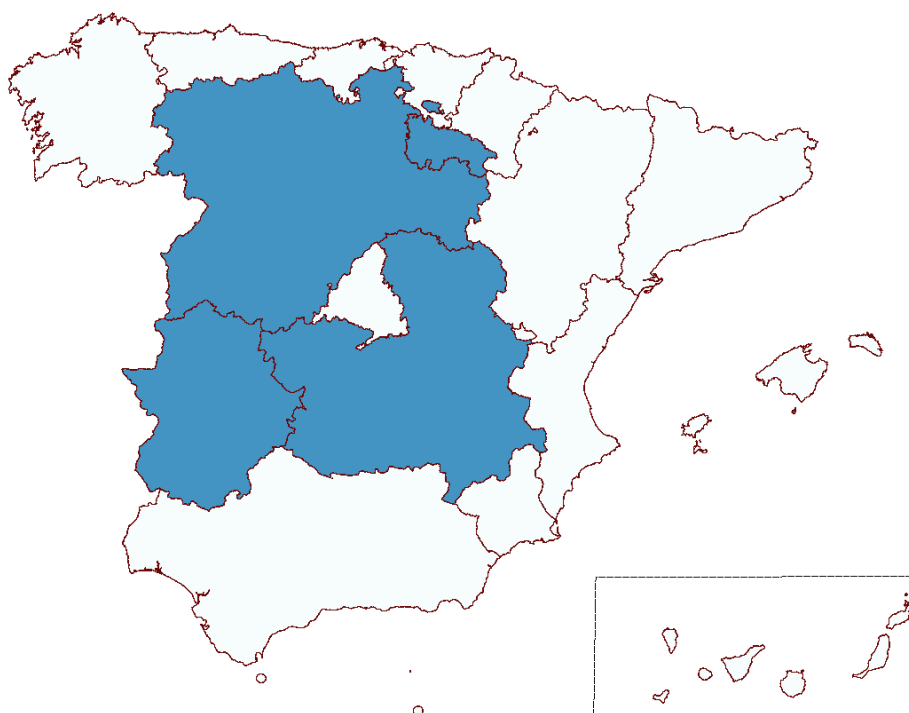


Ilustración 1. Comunidades autónomas participantes en la campaña nacional a operadores de telecomunicación, indicadas en azul oscuro en un mapa de España.

3. Normativa

En el marco de la campaña nacional se han analizado 25 requisitos conforme a la siguiente normativa:

- 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 y otras leyes complementarias.



- Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal.

4. Actuaciones inspectoras y resultados

Para esta campaña nacional se programaron un total de 39 actuaciones inspectoras y se llevaron a cabo finalmente 55, alcanzando un nivel de consecución del 141,03 %.

Del total de **55 operadores económicos** inspeccionados, en **36** de ellos se detectó al menos un incumplimiento, lo que supone que un **65,45 %** de los operadores económicos prestadores de servicios de telecomunicaciones tenían al menos un incumplimiento (ver Tabla 1 y Gráfico 1).

N.º de actuaciones programadas	N.º de actuaciones realizadas	% de consecución	N.º de operadores económicos con incumplimientos	N.º de operadores económicos sin incumplimientos	% de operadores económicos con incumplimientos respecto del total inspeccionado
39	55	141,03 %	36	19	65,45 %

Tabla 1: Resultados globales de la campaña.

Para las actuaciones inspectoras se utilizaron protocolos en los cuales se incluyeron **25** requisitos con base en la normativa descrita en el apartado 3, evaluando para cada uno de ellos su cumplimiento o incumplimiento.

Operadores de servicios de telecomunicaciones

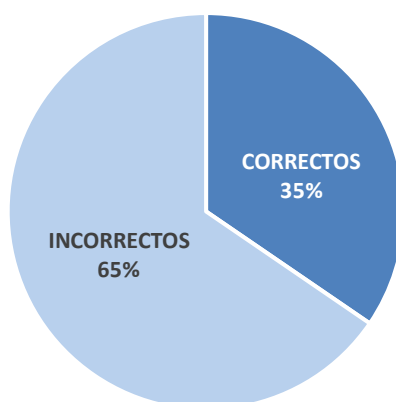


Gráfico 1: Representación de los operadores económicos con y sin incumplimientos del total de los 55 inspeccionados.

Los requisitos con incumplimiento, así como su frecuencia de aparición, se visualizan en el Gráfico 2, sumando un total de **147** incumplimientos legales entre todos los operadores económicos.



Gráfico 2: Requisitos inspeccionados y frecuencia de incumplimientos



Los resultados (ver Tabla 2) evidencian varios ámbitos en los que la información facilitada por los operadores de telecomunicaciones no alcanza los niveles esperados por las autoridades.

1. Oferta comercial

- Aunque algunos requisitos presentan altos niveles de cumplimiento —como la información sobre el precio final—, persisten carencias relevantes. Destaca especialmente la comunicación del derecho de desistimiento, donde los incumplimientos son elevados. También la identificación completa del empresario responsable muestra un número significativo de incumplimientos, lo que refleja insuficiencias en la transparencia inicial.

2. Información previa a la contratación

- Este bloque presenta, en general, buenos niveles de cumplimiento, especialmente en la información sobre identidad del operador, precio total y procedimientos de pago. Sin embargo, la información relativa al derecho de desistimiento y a los sistemas de reclamación sigue mostrando incidencias, lo que indica que no siempre se garantiza al consumidor una comprensión plena de sus derechos antes de contratar.

3. Contrato y cláusulas

- El principal problema se observa en la entrega del contrato o justificante, con un número elevado de incumplimientos. Aunque la mayoría de las cláusulas cumplen con los criterios de transparencia y buena fe, todavía se detectan casos en los que la redacción puede generar desequilibrios o limitar derechos del consumidor.

4. Prácticas comerciales desleales

- Los resultados son mayoritariamente positivos, con altos niveles de cumplimiento en la veracidad de la información y en la ausencia de prácticas que limiten la libertad de elección del consumidor. Aun así, los pocos incumplimientos registrados muestran que aún existen situaciones puntuales que pueden inducir a error.

Pregunta	Cumplimientos	Incumplimientos	No procede
OFERTA COMERCIAL			
1- Nombre, razón social y domicilio completo del empresario responsable de la oferta comercial y, en su caso, nombre, razón social y dirección completa del empresario por cuya cuenta actúa.	34	18	3
2- Las características esenciales del servicio de telecomunicaciones de una forma adecuada a su naturaleza y al medio de comunicación utilizado.	50	2	3
3- El precio final completo, incluidos los impuestos, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que se apliquen.	51	1	3
4- Los procedimientos de pago y los plazos de entrega y ejecución del contrato, cuando se aparten de las exigencias de la diligencia profesional.	40	5	10
5- La existencia del derecho de desistimiento.	27	14	14
INFORMACIÓN PREVIA A LA CONTRATACIÓN			
6- Se informa de la identidad del operador, incluidos los datos correspondientes a la razón social, el nombre comercial, su dirección completa y su número de teléfono.	46	6	3



7- Se informa del precio total, incluidos todos los impuestos y tasas*.	49	3	3
8- Se informa de los procedimientos de pago y ejecución del contrato.	48	4	3
9- Se informa de la duración del contrato o, si el contrato es de duración indeterminada o se prolonga de forma automática, las condiciones de resolución.	45	7	3
10- Se informa de la existencia del derecho de desistimiento que pueda corresponder al consumidor, el plazo y la forma de ejercitarlo.	42	6	7
11- Se informa del procedimiento para atender las reclamaciones de los consumidores, así como, en su caso, la información sobre el sistema extrajudicial de resolución de conflictos.	44	6	5
12- La información precontractual se facilita al consumidor de forma gratuita y, al menos, en castellano.	49	2	3

CONTRATO

13- En el contrato consta de forma inequívoca la voluntad de contratar o, en su caso, de poner fin al contrato.	48	2	5
14- El contrato se entrega con recibo justificante, copia o documento acreditativo con las condiciones esenciales de la operación.	28	18	9
15- En su caso, el empresario contratante informa por escrito en el documento contractual, de manera clara, comprensible y precisa, del derecho de desistir del contrato y de los requisitos de su ejercicio.	31	11	13
16- La información obligatoria se presenta, al menos, en castellano.	48	2	5

CLÁUSULAS ABUSIVAS

17- La redacción de las cláusulas generales se ajusta a los criterios de transparencia, claridad, concreción y sencillez.	38	8	9
18- Se cumple con la obligación de que las cláusulas no vinculan el contrato a la voluntad del empresario.	42	5	8
19- Se cumple con la obligación de que las cláusulas no limitan derechos básicos del consumidor	39	7	9
20- Las condiciones o estipulaciones están redactadas conforme a las exigencias de buena fe, reciprocidad y equilibrio en los derechos y obligaciones de las partes.	41	5	9
21- Se cumple con la obligación de que las cláusulas no imponen al consumidor garantías desproporcionadas o no imponen indebidamente la carga de la prueba.	44	3	8
22- Se cumple con la obligación de no incorporar en los contratos la previsión de pactos de sumisión a un Derecho extranjero, a arbitrajes distintos, o a Juez o Tribunal diferente del que corresponda al domicilio del consumidor.	45	2	8
23- Se cumple con la obligación de no incorporar en los contratos con los consumidores otras cláusulas que puedan considerarse abusivas.	44	3	8

PRACTICAS COMERCIALES DESLEALES

24- Se cumple con la obligación de que la información o publicidad no es falsa ni induce a error sobre la naturaleza del servicio	48	5	2
---	----	---	---



25- Se cumple con la obligación de que no se produce ninguna práctica susceptible de mermar de manera significativa la libertad de elección o conducta del destinatario con relación al servicio	51	2	2
TOTAL	1072	147	155

Tabla 2. Resultados agregados por requisito

Comunidades autónomas	Nº de operadores económicos inspeccionados	Sí (%)	No (%)	No procede (%)
Extremadura	12	72,5 %	17,5 %	10,0 %
La Rioja	7	71,4 %	0,0 %	28,6 %
Castilla y León	31	82,1 %	11,1 %	6,8 %
Castilla-La Mancha	5	78,9 %	5,3 %	15,8 %

Tabla 3. Resultados agregados por CCAA sobre el cumplimiento de requisitos analizados.

5. Conclusiones generales

Los resultados del control de la oferta comercial y de la contratación de servicios de telecomunicaciones muestran un nivel de cumplimiento mayoritario por parte de los operadores, aunque con diferencias apreciables entre comunidades autónomas y entre los distintos bloques analizados. En términos generales, los requisitos relacionados con la información previa a la contratación y con las prácticas comerciales desleales presentan los porcentajes de cumplimiento más elevados, lo que indica que los operadores suelen proporcionar información esencial de forma adecuada y que, en la mayoría de los casos, no se detectan prácticas que puedan inducir a error o limitar la libertad de elección del consumidor.

Sin embargo, persisten áreas de mejora significativas. En el ámbito de la oferta comercial, algunos requisitos —como la comunicación del derecho de desistimiento o la identificación completa del empresario— muestran niveles de incumplimiento relevantes en varias comunidades. También en la fase contractual se observan déficits, especialmente en la entrega del contrato o justificante, donde los incumplimientos son más frecuentes y afectan a la transparencia y seguridad jurídica del consumidor.

Las diferencias territoriales también son destacables (ver Tabla 3). Castilla y León presenta los mejores resultados globales, con un nivel de cumplimiento superior al 80 %, mientras que Extremadura y La Rioja se sitúan en torno al 72 %, aunque en esta última el elevado número de casos clasificados como “no procede” condiciona la interpretación de los datos. Castilla-La Mancha muestra un comportamiento intermedio, con un cumplimiento cercano al 79 % y un nivel reducido de incumplimientos.

En conjunto, los datos reflejan que, aunque el cumplimiento de las obligaciones informativas y contractuales es mayoritario, todavía existen ámbitos en los que los operadores deben reforzar sus procedimientos para garantizar una información más completa, homogénea y ajustada a la normativa en todas las fases de la relación con el consumidor.

Nota: Información elaborada en el seno de la Conferencia Sectorial de Consumo.