

Autor: vLex

El Tribunal Supremo establece que las compañías telefónicas deben facilitar al usuario, con carácter previo y por escrito, las condiciones generales de contratación cuando las mismas hayan sido solicitadas expresamente, aun tratándose de contrataciones realizadas de forma telefónica, y que pueden hacerlo tanto en forma papel como mediante sistemas de mensajería instantánea o correo electrónico.

Los magistrados consideran que así debe interpretarse del artículo 12 de la Carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas aprobada por Real Decreto 899/2009, de 12 de mayo, y de otro, de lo previsto en los artículos 97 y 98 del Texto Refundido de la Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios aprobado por RDL 1/2007, de 16 de noviembre.

La sentencia estima un recurso de la Junta de Andalucía contra una sentencia del Tribunal Superior de Justicia andaluz, de 22 de mayo de 2019, relativa a una serie de sanciones a la compañía Vodafone. El recurso ante el Supremo se refería solo a la infracción por no entregar por escrito las condiciones generales de contratación habiendo sido solicitadas, que el TSJ andaluz revocó y el Supremo repone. El TSJ andaluz vino a aceptar la argumentación de Vodafone sobre la falta de tipicidad de la conducta al entender que la contratación a distancia no exige facilitar al cliente/usuario la información por escrito si la pide.

Protección de los usuarios

El Supremo expone que el Preámbulo del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la Carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas insiste en la necesaria protección de los usuarios finales en los procesos de alta y en el catálogo de derechos del usuario. “Por ello, aun siendo notorio que hoy día se realizan múltiples contrataciones telefónicas o a distancia con remisión a páginas de internet para conocer las condiciones generales de contratación también es cierto, como sostiene la Junta de Andalucía, que existen usuarios de servicios de comunicaciones electrónicas de diversas características”.

Nativos e inmigrantes digitales

Así, destaca la sentencia que “si bien los usuarios conocidos como “nativos digitales”, que han crecido con la red y el progreso tecnológico, están totalmente familiarizados con ella no acontece lo propio con los llamados “inmigrantes digitales”, es decir aquellos usuarios que han adquirido familiaridad con los sistemas digitales en su época adulta. Y como esgrime la Junta de Andalucía puede haber usuarios carentes en absoluto de habilidad o de medios para acceder a las condiciones generales publicadas de manera telemática”.

Condiciones de contratación por escrito bajo petición

Por tal razón, conforme a la previsión de la Carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas respecto a la facilitación por escrito de las condiciones generales de contratación previa a su celebración cuando es petitionada, debe accederse a ello sin que altere la naturaleza del futuro contrato la pre-contratación a distancia o telefónica, tal cual regula, con carácter general, el apartado sexto del artículo 98 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. “Y, de no hacerlo, como aquí aconteció, puede la empresa de telecomunicaciones ser sancionada”, explica la sentencia.

En ese sentido, recuerda el Supremo que “debe tenerse en consideración que cuando la norma dice «por escrito» tanto comprende el tradicional formato papel enviado a domicilio, como los más novedosos WhatsApp o cualquier otro sistema de mensajería instantánea, SMS, o un correo electrónico. De lo que se trata es de que si el usuario final demanda un texto escrito individualizado lo reciba”.