

# La protección de los usuarios en el sector de las Telecomunicaciones

---

## Trabajo Final de Grado

Javier Ceba Vega

M<sup>a</sup> Carmen Gete-Alonso y Calera (Dir.)

Grado en Derecho

Curso 2014/15

Universitat Autònoma de Barcelona



*Mayo de 2015*

---



## **Resumen**

La evolución tecnológica ha conllevado que los servicios de telecomunicaciones prestados por las operadoras de telefonía e Internet cada vez sean más amplios y complejos, cuyo contenido a menudo resulta de difícil comprensión por los consumidores. La regulación constante derivada de los problemas que se suscitan en la práctica, la pluralidad de normas que regulan el sector de las telecomunicaciones y la falta de competencia en un mercado fuertemente oligopolista no han ayudado a evitar situaciones de abuso en un sector de gran dependencia social y económica. El presente estudio pretende identificar los principales problemas de protección de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, relacionar los derechos reconocidos a cada tipo de consumidor y justificar una regulación sectorial de protección de los usuarios en las telecomunicaciones.

## **Resum**

L'evolució tecnològica ha comportat que el serveis de telecomunicacions oferts per les companyies operadores de telefonía i Internet cada cop siguin més amplis i complexos amb un contingut sovint difícil de comprendre pels consumidors. La constant regulació fonamentada pels problemes que sorgeixen a la pràctica, la pluralitat de normes reguladores del sector de les telecomunicacions i la falta de competència d'un mercat fortament oligopolista no ha ajudat gens a evitar les situacions abusives d'un sector de gran dependència social i econòmica. El present estudi pretén identificar els principals problemes de protecció dels usuaris dels serveis de telecomunicacions, relacionar els drets reconeguts a cada tipus de consumidor i justificar una regulació sectorial de protecció dels usuaris de les telecomunicacions.

## **Abstract**

Technological evolution has led to broader and more complex services offered by Internet and phone operators on telecommunications market. However, those services are often difficult to grasp by customers. The permanent regulation on telecommunication due to practise problems, its diverse acts ruling the sector and the lack of competitiveness have not lessened the consumption regulation misuse in a market defined by social and economic dependence on telecommunications. The present report aims to identify the main customer protection issues on telecommunication services, to link those rights recognized to each kind of customer and to point out the need of a customer protection regulation on telecommunications.

## ÍNDICE

I. Introducción al tema de estudio.....	6
II. El concepto de consumidor objeto de protección en nuestro ordenamiento jurídico.....	9
III. El contrato de servicio de comunicaciones y las normas protectoras aplicables.....	13
A) El Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios como norma principal aplicable.....	15
B) 1. La Ley de Telecomunicaciones y la figura del usuario: Ampliación del marco de protección.....	19
B) 2. El servicio de telecomunicaciones como servicio de interés general.....	22
C) La carta de Derechos de los Usuarios: Los sujetos protegidos.....	24
D) La Ley de Servicios de la Sociedad de la Información.....	25
E) El proyecto de Código Mercantil: Especial mención a la mercantilidad del contrato de telecomunicaciones.....	27
IV. Derechos específicos reconocidos por el ordenamiento: sujetos legitimados para su ejercicio.....	29
a. Derechos inherentes a la contratación de servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público: servicios de carácter universal, derecho a la desconexión de determinados servicios y elección del medio de pago.....	29
b. Responsabilidad por daños causados a los usuarios.....	32
c. Derecho de información de los usuarios.....	33
d. Protección de la intimidad y datos personales.....	37
e. Mecanismos de resolución de conflictos: Tutela arbitral de consumo, tutela administrativa y acción de cesación.....	39
V. Conclusiones.....	42
VI. Bibliografía.....	48
VII. Jurisprudencia.....	50



## Abreviaturas

Art.	Artículo
Carta de Derechos	Real Decreto 899/2009 por el que se aprueba la Carta de Derechos del Usuario de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas
CCAA	Comunidades Autónomas
CE	Constitución Española
CNC	Comisión Nacional de la Competencia
CMT	Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones
Coord.	Coordinadores
DIPr	Derecho Internacional Privado
LGDCU	Ley 26/1984 General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios
LGT	Ley 9/2014 General de Telecomunicaciones
LOPD	Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal
LSSI	Ley 34/2002 de Servicios y de Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico
LT	Ley de Telecomunicaciones
Núm.	Número
RT	Real Decreto 424/2005 por el que se aprueba el Reglamento de las Telecomunicaciones
ss.	Siguientes
TRLGDCU	Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios
V.gr.	Verbigracia

# I. Introducción al tema de estudio

Uno de los caracteres que ha definido el Derecho de los Consumidores ha sido la heterogeneidad de supuestos que son objeto de protección, pues son diversas las prestaciones que pueden quedar englobadas bajo su marco normativo. A esta gran transversalidad hay que añadir el *plus* de regulación específica al cual han estado sometidos varios ámbitos sectoriales concretos tales como las telecomunicaciones. Desde sus inicios el legislador ya se planteó quién debía ser el sujeto que mereciera especial tutela en base a las normas de protección de los consumidores. Sin embargo, la compleja situación de supuestos -cada día más diversos- y la distribución material de competencias en nuestro ordenamiento jurídico han encauzado el Derecho de consumo hacia una regulación parcialmente sectorial con la finalidad de adaptar determinadas disposiciones protectoras de aquella parte contractualmente más débil en cada materia específica<sup>1</sup>.

Una de las materias sectoriales donde se ha dado una regulación específica sobre protección de los consumidores es en el ámbito de las telecomunicaciones<sup>2</sup>, servicio que englobaría la telefonía fija, móvil y la conexión a internet aparte de otros recursos asociados a éstos. Sin embargo, la protección de los usuarios en el sector de las telecomunicaciones ha tenido que enfrentarse a 3 grandes dificultades:

---

<sup>1</sup> LASARTE ÁLVAREZ, C., (2013) *Manual sobre protección de consumidores y usuarios*, Madrid: Dykinson, pg. 53 y ss.

<sup>2</sup> El apartado 39 del anexo II de la Ley 9/2014 de 9 de mayo de Telecomunicaciones (LT) define las telecomunicaciones como aquellos medios de transmisión de escritos, imágenes, sonido u otra información mediante sistemas electromagnéticos tales como la radioelectricidad, redes u otros medios.

Así mismo, el art. 1.2 de la Ley de Telecomunicaciones (LT) excluye de la misma regulación los servicios de comunicación audiovisual y de radiofrecuencia (televisión y radio). Estos medios de telecomunicación han sido excluidos debido a que se sujetan a principios jurídicos distintos. Esta diferenciación se basa, en palabras de la jurisprudencia, en que la radio y la televisión siguen estando íntimamente vinculados con los derechos fundamentales del art. 20 CE y desempeñan un destacado papel en cuanto a instrumentos de formación de una opinión pública, plural y libre (STC 206/1990). Esta idea sigue estando latente en la normativa actual reguladora del sector de las telecomunicaciones, pero entendemos que la distinción no puede responder a criterios de vinculación de cada medio con los derechos fundamentales, pues por esa razón la conexión a internet debiera excluirse también de la regulación del sector. A nuestro parecer, la distinción debe responder a la liberalización de determinados medios de telecomunicaciones que hasta hace pocos años han sido prestados en régimen de monopolio público.

En primer lugar, existe una considerable dispersión normativa en materia de telecomunicaciones cuya regulación ha atendido a las necesidades de cada momento. Esta improvisación legislativa ha conducido a diferentes disposiciones con ámbitos de aplicación distintos, lo cual dificulta y contradice la aplicación de las distintas normas protectoras de los usuarios cuando convergen varias de ellas en un único supuesto. En segundo lugar, el avance tecnológico ha colaborado en la complejidad normativa del sector, pues el auge de nuevos medios de difusión de datos (sobre todo digitales) ha tenido importantes implicaciones en el sistema de telecomunicaciones que han conducido al legislador a realizar menciones genéricas en la Ley con el propósito que la literalidad de sus disposiciones pueda absorber nuevas invenciones del sector. Finalmente, cabe destacar la manera en que se ha llevado a cabo la regulación de las telecomunicaciones a remolque de la transposición de directivas comunitarias. En efecto, la mayor parte de regulación proviene de las instituciones europeas, las cuales contienen un claro objetivo liberalizador del sector lo que se pone de relieve en la exposición de motivos de cada una de las Directivas transpuestas<sup>3</sup>. Este objetivo liberalizador parece entrar en contraposición con los tuitivos de aquellos usuarios que pueden padecer ciertos desequilibrios en el mercado de las telecomunicaciones. Además, se deriva una confusa identificación sobre el sujeto titular de los derechos reconocidos por la Ley en un sector donde nos encontramos con una diversidad de supuestos (consumidores que sean personas físicas o personas jurídicas, consumidores que no figuran como parte contractual en el contrato de servicios de telecomunicaciones o incluso consumidores que utilizan un servicio de telecomunicaciones para realizar una actividad empresarial o profesional ajena al sector de las telecomunicaciones).

En este sentido, cuando nos preguntamos acerca de cuál debe ser la protección del consumidor o usuario en el sector de las telecomunicaciones y quién debe ser reconocido como tal debemos partir de la premisa de que este sector económico ha tendido a ser fuertemente oligopolista pese a que se haya acabado con el

---

<sup>3</sup> Así se desprende, por ejemplo, de la exposición de motivos núm. 54 de la Directiva 2009/136/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2009 y de la exposición de motivos núm. 68 de la Directiva 2009/140/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2009.

monopolio estatal que ostentaba *Telefónica* hace ya 20 años. Esto es importante, pues al haberse centrado el Derecho de Consumo principalmente en situaciones de mercado competenciales, se ha tendido a razonar que la liberalización del sector conllevará una mayor aplicación de las disposiciones comunes en materia de protección de consumidores, acabando así con situaciones abusivas que se daban en el sector ante los sujetos que contrataban servicios de telefonía<sup>4</sup>.

Pero dadas las dificultades para crear un cuerpo jurídico único y transversal en materia de protección de los consumidores, nuestro ordenamiento ha avanzado hacia una pluralidad de normas protectoras según cada sector -especialmente en el sector de las telecomunicaciones- que ha dado lugar a contradicciones cuando no a una regulación confusa a la hora de aplicar tanto disposiciones genéricas de protección de los consumidores como específicas de cada sector.

El presente trabajo pretende atender a 3 cuestiones: en primer lugar, identificar las disposiciones normativas más importantes de protección de usuarios en el ámbito de las telecomunicaciones y ordenar sistemáticamente su protección. En segundo lugar, se procederá a esclarecer qué derechos le corresponde a cada concepto de consumidor para así establecer una relación entre el tipo de consumidor que identifica cada Ley y los derechos que las mismas le reconocen. Finalmente, este trabajo pretende detectar aquellas situaciones de convergencia de varias disposiciones normativas que resultan confusas o contradictorias en determinadas situaciones y que atañe al sector de las telecomunicaciones para formar una opinión jurídica acerca de posibles soluciones a aplicar.

Debido a la gran implicación normativa tenida en cuenta para desarrollar el presente trabajo, nuestro estudio se basará en un análisis de Derecho Positivo con esporádicos apuntes jurisprudenciales acerca de determinadas interpretaciones normativas. Así mismo, cabe mencionar la importante implicación doctrinal en nuestro trabajo tanto para justificar las argumentaciones teóricas como para analizar los precedentes normativos anteriores en un sector como el de las telecomunicaciones que se caracteriza por su constante modificación normativa.

---

<sup>4</sup> LASARTE, 2013, pgs. 50-51., apunta que el Mercado de las Telecomunicaciones ha respondido a situaciones oligopolísticas que justifican la regulación comunitaria en pos de asentar un marco liberalizador del sector de las Telecomunicaciones.

## II. El concepto de consumidor objeto de protección en nuestro ordenamiento jurídico

A la hora de configurar el concepto de consumidor debemos considerar cuáles son los sujetos que merecen una especial protección por padecer abusos en la contratación frente a empresarios. No cabe duda que establecer un concepto de consumidor tiene una indiscutible ventaja, y es que permite identificar quién puede y quién no puede ejercer los derechos que cada Ley le otorga. Por lo tanto, para poder proteger a la parte contractualmente más débil es necesario mantener una concepción de consumidor diferenciada y clara.

Pero en esta delimitación debemos partir de una premisa, y es que el concepto de consumidor se ha ido ampliando de modo que cada vez, a efectos de una mayor protección más personas se consideran consumidoras. Algunos autores afirman que debe acudir a los actos de consumo a la hora de determinar la aplicación de las normas de consumo, lo cual persigue acercarse más al papel económico del consumidor<sup>5</sup>. El acto de consumo se ha definido como aquel acto jurídico -que casi siempre coincide con un contrato- que permite obtener un bien o servicio con vistas a satisfacer una necesidad personal o familiar. En esta regla se recurre a unas características subjetivas que deben recaer sobre la persona para determinar su condición de consumidor. En consecuencia, no se incluirían como acto de consumo los servicios y bienes contraídos por empresas o profesionales, pues sus actuaciones están fuera del ámbito personal y familiar. Es cierto que relacionar al consumidor con los actos de consumo evitaría tener que mantener diferentes conceptos de consumidor así como encadenamientos de distintas disposiciones normativas protectoras que no hacen más que dificultar la aplicación de preceptos legales. Sin embargo, ello supondría una simplificación de las complejas relaciones sociales que podría derivar a situaciones injustas y poco equilibradas<sup>6</sup>.

---

<sup>5</sup> LASARTE, 2013, pgs. 53-54.

<sup>6</sup> BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, A., (2006) "El concepto de consumidor" en AZPARREN LUCAS, A., (Coord.) *Hacia un Código del Consumidor*, Centro de Documentación Judicial (Consejo General del Poder Judicial), Madrid, pg. 26 y ss. Ya indica que recurrir a los actos de consumo no es un criterio suficiente, pues no tendríamos en cuenta a los consumidores materiales

Existen diferentes criterios para definir el concepto de consumidor: el primer criterio recurre a los elementos subjetivos que debe reunir la persona que se pretende proteger o bien atender a elementos objetivos que debe cumplir la relación jurídica<sup>7</sup>; también puede recurrirse a una noción abstracta de consumidor que pretenda adaptarse a cada supuesto o bien acuñar una noción concreta del consumidor tal y como establece el art. 3 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (TRLGDCU)<sup>8</sup>; finalmente, también puede tomarse en consideración la distinción entre la figura del consumidor material y el consumidor jurídico -criterio que ha sido tomado en consideración por casi todas las normativas de nuestro ordenamiento en materia de consumo-; por un lado, es considerado como consumidor material quien usa los bienes, independientemente de que sea parte del contrato. En cambio, es consumidor jurídico quien es parte del contrato. Pueden concurrir ambas figuras en la misma persona, pero las leyes suelen demarcarse por el concepto de consumidor jurídico y, por ende, es quien dispone de la mayoría de acciones reconocidas por la Ley. No obstante, la Ley no se olvida del consumidor material, pues también le otorga ciertas acciones protectoras relacionadas con los derechos relativos a la salud y seguridad<sup>9</sup>.

En base a estos criterios mencionados, podemos establecer tres categorías distintas a la hora de delimitar el consumidor objeto de protección<sup>10</sup>:

---

que no forman parte del contrato y ello conllevaría un incumplimiento del objetivo protector de la parte contractualmente más débil.

<sup>7</sup> LASARTE, 2013, pgs. 53-54, apunta que la noción de consumidor basada en criterios subjetivos (es decir, que la persona reúna determinadas condiciones dentro del ciclo económico) es la que se ha recogido en la mayoría de textos legales. No obstante, dicho concepto es demasiado restringido y puede reducir su alcance práctico a determinados supuestos que también merecerían un amparo protector.

<sup>8</sup> CÁMARA LAPUENTE, S., (2011) *Comentarios a las normas de protección de los consumidores: Texto Refundido y otras Leyes y Reglamentos vigentes en España y UE*, Madrid: Colex, pg. 105-106. Dicho autor señala que la específica definición otorgada por el art. 3 TRLGDCU no excluiría otras nociones más abstractas de consumidor; incluso la misma Ley recoge otras nociones de consumidor más abstractas cuando se refiere a la responsabilidad por productos defectuosos en sede del Libro III del TRLGDCU.

<sup>9</sup> En materia de responsabilidad por productos defectuosos establecida en el art. 135 TRLGDCU sí que se admite la condición de consumidor material al perjudicado. Pero es lógico que la mayoría de derechos y acciones recaigan sobre el consumidor jurídico, pues éstos derivan de la propia adquisición (Vgr. Derecho de desistimiento).

<sup>10</sup> ACEDO PENCO, A., (2012) *Derecho de consumo: análisis jurídicos-privado de la ley general para la defensa de los consumidores de 2007*, Madrid: Dykinson, pg. 27.

La primera categoría identifica al consumidor como aquella persona que interviene en una relación jurídica en la posición de solicitante/demandante de bienes frente a un empresario. En este sentido no resulta relevante si la finalidad del consumidor es atender a las necesidades privadas, profesionales o empresariales, por lo que sencillamente se identificaría al **consumidor como cliente**<sup>11</sup>.

La segunda categoría identificaría al **consumidor como destinatario final de bienes y servicios**. En otras palabras, el estatuto de consumidor lo obtendrían aquellos que adquieren bienes para satisfacer necesidades particulares. El criterio de consumidor que destina los bienes al uso privado, familiar o doméstico es el más extendido entre las disposiciones comunitarias, estatales y autonómicas<sup>12</sup>.

La tercera categoría toma en consideración la ajenidad **de la operación de consumo a toda actividad empresarial o profesional**, por lo que esta clasificación es más flexible que el criterio anterior. Además de ser menos restrictiva, otorga más facilidades en su interpretación, pues es más difícil determinar cuándo unos bienes se destinan a un uso privativo que detectar cuando se actúa como empresario o profesional.

Sin embargo, debemos decir que estas categorías han resultado insuficientes o incompletas a la hora de dar una respuesta a la diversidad de supuestos, lo cual ha conducido a algunos autores a apuntar que quizás la solución esté en abandonar las expectativas de crear un auténtico Código de Consumidores y adaptar la noción de consumidor al ámbito concreto donde se ha actuado y que se quiere proteger dado que el consumidor participa en relaciones jurídicas diversas<sup>13</sup>. En este sentido, además de la Ley general protectora de consumidores, el legislador ya ha venido ofreciendo un término de consumidor que varía en cada ámbito concreto al cual nos enfrentemos y siempre dependiendo de la finalidad protectora

---

<sup>11</sup> BERCOVITZ, 2010, pgs. 21 y ss. Este concepto de consumidor se incluye en las normas de competencia desleal de la UE, en las normas de disciplina bancaria y en la regulación de los viajes combinados que establecen los arts. 150 y ss. del TRLGDCU.

<sup>12</sup> El TRLGDCU se declina por esta acepción, pues el art. 3 exige que los bienes y servicios adquiridos vayan destinados al uso personal o familiar excluyéndose cualquier adquisición que desarrollen las personas físicas o jurídicas dentro de un ámbito profesional o empresarial.

<sup>13</sup> ACEDO PENCO, 2012, pg. 32 y ss.

de la Ley sectorial. No obstante, aun cuando es cierto que ello otorga una mayor complejidad al ordenamiento jurídico, lo cierto es que esta complejidad ya existe respecto de las disposiciones normativas Estatales y Autonómicas, pues la materia de consumo es una competencia compartida entre el Estado y las CCAA y éstas han introducido normas administrativas de protección de los consumidores que, a su vez, reconocen una serie de derechos.

A modo de síntesis sobre todo lo expuesto en el presente epígrafe debemos destacar que el ordenamiento jurídico español se ha decantado por un modelo híbrido de protección de los consumidores que contempla una coexistencia entre una norma general reguladora en materia de consumo (TRLGDCU) junto a una legislación sectorial específica para determinadas materias que pretenden proteger al consumidor en un ámbito concreto aparte de la regulación general<sup>14</sup>. Pero por lo que refiere a las disposiciones generales de protección de los consumidores no debemos olvidar que todas las CCAA han asumido la competencia de ejecución en materia de consumo regulando sus propios mecanismos de resolución de conflictos, órganos de defensa de los consumidores y derechos reconocidos a dichas personas. Todo ello conlleva una pluralidad legislativa tanto en los diferentes sectores económicos como en el ámbito territorial que hacen de las disposiciones protectoras de consumidores una materia realmente compleja de determinar cuando convergen en un mismo supuesto. Así mismo, incluso en cada una de las Leyes se contemplan diversas definiciones de consumidor: algunos derechos se les reconoce únicamente a los consumidores en sentido jurídico o sentido concreto, mientras que otros derechos -como aquellos derivados de la responsabilidad por daños- son reconocidos en un sentido material o abstracto. Todo ello comporta que en el sector de las telecomunicaciones debamos afrontar las diferentes nociones y derechos que se establecen para cada tipo de consumidor y así sistematizar las diferentes soluciones jurídicas para cada supuesto concreto.

---

<sup>14</sup> MARTÍNEZ ESPÍN, P. (2010) “Aproximación al Concepto de Consumidor” en *Publicaciones del Centro de Estudios de Consumo de la Universidad de Castilla La Mancha*, [www.uclm.es/cesco](http://www.uclm.es/cesco) (consultado el día 10 de febrero de 2015), pg. 14. Según el autor, la tónica conduce a que los Estados avancen hacia un único cuerpo legislativo en materia de consumo, pues sus ventajas serían evidentes -Vgr. Simplificación en la aplicación del derecho del consumo en los supuestos específicos-.

### **III. El contrato de servicio de comunicaciones y las normas protectoras aplicables**

A la hora de definir el contrato de servicio de comunicaciones debemos recurrir a dos disposiciones positivas en la materia sectorial. En primer lugar, la Carta de Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas aprobada por el Real Decreto 899/2009 (Carta de Derechos de los Usuarios) nos proporciona una definición en su art. 1.2.d), el cual define el contrato de servicio de comunicaciones electrónicas como aquel por el cual una parte contratante llamada operador se obliga a prestar un servicio de transporte de señales a través de redes de comunicación electrónica a favor de un usuario a cambio de una remuneración<sup>15</sup>. En segundo lugar, para determinar con exactitud el objeto de la prestación debemos atender al Anexo II de la LT, el cual define qué se entiende por servicio de comunicaciones electrónicas y establece que dicha prestación consiste en el transporte de señales, signos, escritos, imágenes, sonidos o informaciones de cualquier naturaleza mediante sistemas electromagnéticos tales como el teléfono de línea fija, el dispositivo de telefonía móvil o internet.

Por lo tanto, no se incluiría dentro de la regulación positiva la radio y la televisión como medio de telecomunicación -aunque a efectos técnicos claramente lo sean-. El motivo de ello, tal y como hemos destacado en la introducción, es la estrecha vinculación que, en palabras de la jurisprudencia, han tenido la televisión y la radio con el derecho fundamental a la información. Sin embargo, creemos que el motivo más justificativo de ello es la incompleta liberalización de los sectores de telefonía e internet pues, aparte de que el sector de radio y televisión goza de

---

<sup>15</sup> El tenor literal del art. 1.2.d) de la Carta de Derechos dice lo siguiente: *El servicio de comunicaciones electrónicas es el prestado por lo general a cambio de una remuneración, que consiste, en su totalidad o principalmente, en el transporte de señales a través de redes de comunicaciones electrónicas, con inclusión de los servicios de telecomunicaciones y servicios de transmisión en las redes utilizadas para la radiodifusión, pero no de los servicios que suministren contenidos transmitidos mediante redes y servicios de comunicaciones electrónicas o de las actividades que consistan en el ejercicio del control editorial sobre dichos contenidos; quedan excluidos, asimismo, los servicios de la sociedad de la información definidos en el artículo 1 de la Directiva 98/34/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 22 de junio de 1998 (...).* FIDALGO LÓPEZ, A., (2014) *La contratación de los servicios de comunicaciones electrónicas (telefonía e internet)*, Tesis Doctoral inédita, Universidad de Santiago de Compostela, pgs. 90-91. Este contrato también se conoce comúnmente por la doctrina como contrato de telefonía o servicio telefónico.

cierta competitividad, internet puede ser considerado como un medio más vinculado al derecho de información que los dos anteriores.

Como fruto de las disposiciones normativas anteriores podemos decir que el contrato de telecomunicaciones se configura un contrato típico en el que no solo se fija cuál debe ser su objeto, sino que también prevé las obligaciones y el régimen de responsabilidad de las partes. Sin embargo, el contenido fijado por la Carta de Derechos y la LT no excluyen las previsiones de otras Leyes que resulten de aplicación a dicha modalidad contractual tales como el TRLGDCU o la Ley 34/2002 de Servicios y de Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico (LSSI).

Aparte del complejo ensamblaje entre las distintas Leyes, a menudo resultará difícil determinar qué servicios forman parte del contenido del contrato de telecomunicaciones. Es por ello que a la hora de determinar la naturaleza de la obligación principal -y sin perjuicio de ser desarrollado más adelante- resulta importante la obligación por parte del prestador del servicio de ofrecer una determinada información precontractual para determinar el objeto de la prestación, establecer cuáles son las normas de aplicación y, en todo caso, la responsabilidad del prestador<sup>16</sup>. Todo ello puede complicarse aun más, pues dependiendo de las prestaciones a las que se obligue el operador la obligación podrá ser de medios o de resultado<sup>17</sup>, lo cual dificultará la determinación de la responsabilidad del operador en cada supuesto determinado.

Sirva como ejemplo aquel supuesto en el que se contrata un ancho de banda con una operadora para obtener un acceso a internet con unas prestaciones de velocidad de línea determinadas. Es cierto que por lo que refiere al ancho de banda la prestación será de medios, pues el operador cumplirá con su obligación si pone al servicio del usuario toda la tecnología a su alcance para que el ancho de banda pueda llegar al usuario final. Sin embargo, el simple acceso efectivo al servicio de internet ya supone una obligación de resultado, pues el deudor se está obligando a cumplir dicho objetivo.

---

<sup>16</sup> FIDALGO LÓPEZ, 2014, pg. 124.

<sup>17</sup> ALBADALEJO, M., (2011) *Derecho Civil II: Derecho de Obligaciones*, Madrid: EDISOFER, pg. 38.

SSTS (Sala de lo Civil) núm. 334/1997 de 22 abril. RJ 1997\3249; núm. 528/1997 de 12 junio. RJ 1997\4771. Ambas sentencias se ocupan detenidamente de la diferencia entre obligación de actividad y obligación de resultado.

Todo ello conduce a una mayor complejidad de los contratos<sup>18</sup> y que la posición del usuario frente al operador se sitúe en una acusada posición de inferioridad<sup>19</sup>. Es por ello que cada una de las disposiciones normativas mencionadas más arriba establecen diversas formas de identificar al usuario según su ámbito de aplicación y, por lo tanto, los distintos derechos y disposiciones protectoras que recoge cada una de las normas se aplicarán según se cumplan los requisitos para ser consumidor de acuerdo con la norma que corresponda. A continuación procederemos a identificar a la parte contractual objeto de protección establecida por cada norma así como las interpretaciones que se derivan de ellas.

## **A) El Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios como norma principal aplicable**

El TRLGDCU es la normativa por excelencia en materia de protección de consumidores y aplicable a cualquier sector del comercio sin perjuicio de las normativas especiales. Por lo tanto, sus disposiciones en materia de información, formación del contrato, protección de los intereses económicos son igualmente aplicables cuando el objeto del contrato sea un servicio de telecomunicación<sup>20</sup>. Desde sus orígenes, la Ley 26/1984 General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (LGDCU) identificaba al consumidor como el destinatario final de aquellos bienes y servicios que se empleaban para un uso privado o doméstico<sup>21</sup>. Esta noción concreta de consumidor basada en un criterio subjetivo no varió

---

<sup>18</sup> LASARTE, 2013, pg. 54. Lasarte apunta a que esta complejidad se va a deber al cambio tecnológico constante de las comunicaciones electrónicas que va a tener un impacto directo sobre la necesidad de regulación constante por parte del legislador.

<sup>19</sup> CAMPUZANO TOMÉ, H., (2006) “La relación contractual derivada de la prestación de servicios de telefonía. Especial referencia a la protección de los consumidores frente a la prestación de servicios de tarificación adicional” en ABRIL CAMPOY, J.M.; AMAT LLARI, M<sup>a</sup> E. (Coord.), *Homenaje al profesor Lluís Puig i Ferriol*, Vol. I., Valencia: Tirant lo Blanch, pg. 693. Este autor apunta a que los servicios de telecomunicaciones constituyen una modalidad de contratación en masa con una imposición de modelos contractuales con condiciones generales. De por si ello ya comporta una situación de desequilibrio contractual que justifica una intervención de los poderes públicos. Pero si a ello sumamos los condicionantes anteriores el desequilibrio entre operadores y usuarios puede resultar mucho más acentuado.

<sup>20</sup> MONTERO PASCUAL, J. J., (2011) *Derecho de las Telecomunicaciones*, Valencia: Tirant lo Blanch, pg. 253. También afirma que en los contratos entre operadores y usuarios para la prestación de servicios de telecomunicaciones se regirá por el TRLGDCU sin perjuicio de otras normas aplicables.

<sup>21</sup> Art. 1.2 de la LGDCU.

sustancialmente en el TRLGDCU del año 2007 ni tampoco con la reforma de la Ley 3/2014 que transpuso la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, por lo que se ha venido manteniendo una línea continuista respecto del concepto de consumidor.

Con frecuencia el servicio de comunicaciones electrónicas se utiliza por un destinatario final para su uso personal o familiar. En este caso, el usuario del servicio de comunicaciones electrónicas será consumidor a efectos del TRLGDCU. Pero la propia Ley ya prevé que los derechos y deberes que se reconocen serán *a los efectos de esta norma*, sin perjuicio de que otras normas sectoriales consideren como consumidor o usuario otros sujetos que intervienen en determinadas relaciones jurídicas. Esta idea es importante, pues la propia norma ya está reconociendo implícitamente la posibilidad de que exista un solapamiento con otras disposiciones protectoras y por ello establece que las acciones y derechos que corresponden a los consumidores y usuarios se limitan a efectos de dicha Ley sin perjuicio de otras disposiciones más protectoras. Por lo tanto, nos vamos a encontrar normas aplicables que establecen su propio concepto de consumidor o usuario distinto al contemplado por el TRLGDCU. Al coexistir varias regulaciones con un criterio distinto de protección, ello puede conllevar a situaciones de inseguridad jurídica que han ido siendo dilucidadas por la doctrina y la jurisprudencia según cada caso<sup>22</sup>.

El art. 3 TRLGDCU se decanta por una noción genérica de consumidor o usuario desplazando los conceptos específicos. Dicho artículo destaca tres aspectos de la noción de consumidor: en primer lugar, puede tratarse de una persona física o jurídica; en segundo lugar, debe actuar en un ámbito ajeno a la actividad empresarial o profesional; y en tercer lugar se debe ser destinatario final de los bienes -por lo que no cabe incorporarlos al proceso de producción o comercialización-.

De la definición proporcionada por el TRLGDCU cabe destacar dos aspectos: en primer lugar, una de las características del art. 3 TRLGDCU es que otorga la

---

<sup>22</sup> SSAP de Alicante (Sección 7ª) núm. 118/2002 de 4 marzo; de Barcelona (Sección 16ª) núm. 489/2014 de 20 octubre; de Madrid (Sección 11ª) núm. 21/2007 de 30 enero; de Madrid (Sección 19ª) núm. 177/2005 de 14 abril.

condición de consumidor tanto a personas físicas como jurídicas que adquieren bienes y servicios para el uso de las personas vinculadas. Pudiera entenderse que las personas jurídicas ya tienen una organización que les permite protegerse, pero en España -a diferencia de otros ordenamientos a nivel comparado- se adaptó esta definición porque los requisitos para constituirse como sociedad son más flexibles<sup>23</sup>.

En segundo lugar, la definición que nos proporciona el art. 3 TRLGDCU excluye la aplicación de la Ley entre empresarios, lo cual ha dado pie a que algunos autores interpreten que ésta Ley no se pueda aplicar aun cuando un empresario actúe como tal fuera de su ámbito profesional<sup>24</sup>. Sin embargo, cabe decir que existen otros autores -así como una parte discordante de la jurisprudencia- que han asentado lo contrario al entender que las adquisiciones de bienes y servicios que realicen empresarios y profesionales vendrían integradas por el art. 3 TRLGDCU siempre y cuando se actúe fuera del ámbito profesional o empresarial que le es propio a la persona<sup>25</sup>.

Si la protección se viene justificando por el menor conocimiento y desproporción padecida en el mercado, lo lógico sería optar por proteger también al profesional que actúa fuera de su ámbito profesional. Sin embargo, como acabamos de apuntar, esta interpretación no ha resultado pacífica, llevando a varios autores a denunciar las interpretaciones restrictivas como algo muy desproporcionado, pues en la contratación que efectúan los empresarios fuera de su ámbito profesional se puede dar la misma desproporción y también merecerían las mismas acciones que ofrece la Ley<sup>26</sup>. Es por ello por lo que creemos que esta situación ha sido una de las grandes causas que impulsó al legislador a considerar distintos conceptos de consumidor según cada sector económico específico.

---

<sup>23</sup> LASARTE, 2013, pgs. 56-57.

<sup>24</sup> ACEDO PENCO, 2012, pg. 31.

<sup>25</sup> REBOLLO PUIG, M.; IZQUIERDO CARRASCO, M., (Coord.) (2011) *La Defensa de los consumidores y usuarios: (comentario sistemático del texto refundido aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007)*, Madrid: Iustel, pg. 72.

En la misma línea se han pronunciado las SSAP de Teruel (Sección Única) núm. 171/2002 de 31 octubre. AC 2002\1508; de Granada (Sección 3ª) núm. 131/2002 de 16 febrero. JUR 2002\102109.

<sup>26</sup> ACEDO PENCO, 2012, pg. 34-35.

Otro motivo más para ampliar la interpretación del concepto de consumidor del art. 3 TRLGDCU es su poco alcance práctico, pues ante cantidades ínfimas difícilmente un consumidor asumirá los gastos del litigio mientras que, por otro lado, se niega a aquellos que, pudiendo padecer una situación de desigualdad, no pueden litigar aun teniendo los medios económicos para ello. Además, afirmar que no existe desigualdad entre empresarios porque son concededores del mercado es una falacia; en primer lugar porque hay empresas -y en especial, en el sector de las telecomunicaciones- que pueden imponer condiciones abusivas ya que, de otra manera, las empresas adquirentes se quedarían sin el servicio; y en segundo lugar porque no se pueden equiparar grandes y pequeños empresarios, especialmente cuando un empresario no actúa dentro de su ámbito profesional en el cual, además, son profanos<sup>27</sup>.

Pongamos como ejemplo el caso de un particular que decide contratar un servicio de banda ancha de internet en su casa y no queda satisfecho con el servicio contratado, pues ha encontrado otras ofertas mucho mejores por un precio menor. El TRLDCU le reconoce (por tratarse de un servicio convenido para su uso privado) en su art. 104 y ss. el derecho a desistir del contrato durante los primeros 14 días sin ningún coste por su conclusión, cuyo período puede verse prorrogado durante 12 meses si el operador no informa de dicho derecho expresamente en el contrato. Sin embargo, para el supuesto de que se tratase de un asesor fiscal quien contratase dicho servicio para el local donde desarrolla su actividad, según una interpretación restrictiva del concepto de consumidor del art. 3 no se podría tener en cuenta la protección que realiza el TRLGDCU aun cuando se desarrolle una actividad ajena a la profesional cuyo ámbito se desconozca. Por lo tanto, la única vía que tendrá el asesor fiscal frente a la deficiente prestación del servicio de internet es la extinción del servicio convenido por las causas generales de extinción de los contratos. Esto quiere decir que no cabrá el desistimiento libre por parte del empresario por lo que deberá darse un preaviso de 2 días como mínimo y sin que ello exima al usuario de abonar los gastos correspondientes generados durante la prestación de dicho servicio<sup>28</sup>.

Un último aspecto a destacar respecto del TRLGDCU es que también contempla un concepto de consumidor más amplio en lo que a responsabilidad por productos defectuosos se refiere. En efecto, el Libro III del TRLGDCU extiende la acción

---

<sup>27</sup> CAMPUZANO TOMÉ, 2006, pg 693 y ss.

<sup>28</sup> Así lo recoge el artículo 7 de la Carta de Derechos, cuyo tenor literal expresa lo siguiente: *El contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos y, especialmente, por voluntad del abonado, comunicándolo previamente al operador con una antelación mínima de dos días hábiles al momento en que ha de surtir efectos.*

por daños sufridos debido a la deficiencia del producto a cualquiera que sea el perjudicado, por lo que se admite la condición de consumidor material en sede de responsabilidad del empresario o proveedor. Precisamente la asunción de este criterio más abstracto respecto del concepto de consumidor establecido en el art. 3 TRLGDCU es el que ha llevado a un sector de la doctrina a afirmar que debiera aceptarse la condición de consumidores a empresarios y profesionales en aras de una interpretación sistemática de los preceptos del TRLGDCU y las Directivas Comunitarias transpuestas con la aprobación de aquella Ley<sup>29</sup>.

## **B) 1. La Ley de Telecomunicaciones y la figura del usuario: Ampliación del marco de protección**

La nueva LT continúa avanzando en el proceso liberalizador del sector que ya iniciaron las normativas de telecomunicaciones anteriores<sup>30</sup>. De hecho, la derogada Ley 32/2003 General de Comunicaciones del (LGT) fue con diferencia la que más impacto tuvo en la liberalización de las telecomunicaciones ya que se traspuso un número de Directivas Comunitarias conocidas como “Paquete *Telecom*” que pretendían dar coherencia a la regulación de las diferentes redes del sector que ya existían entonces<sup>31</sup>. Pese a estar basada en los principios de libre competencia y autonomía entre las partes, la LT también establece unos mecanismos correctores mínimos que garantizan la diversidad de operadores en el mercado así como la defensa de la competencia. Pero resulta difícil equilibrar los principios liberales de intervención mínima del Estado y a la vez garantizar los derechos de los usuarios cuando éstos se encuentran en una situación desfavorable.

Como ya establecía el TRLGDCU acerca de la compatibilidad de disposiciones normativas protectoras, la normativa general en materia de protección de consumidores sigue siendo de aplicación respecto de los contratos de servicios de telecomunicación y así nos lo recuerda el art. 46.1 LT cuyo tenor establece que: *El*

---

<sup>29</sup> CÁMARA LAPUENTE, 2011, pg. 105 y ss.

<sup>30</sup> Tal y como establece la exposición de motivos de la LT, *La unidad de mercado es un principio económico esencial para el funcionamiento competitivo de la economía española*. Esta idea es expresada en el mismo tenor que la transpuesta Directiva 2011/83/UE.

<sup>31</sup> CREMADES, J.; RODRÍGUEZ-ARANA, J., (Coord.) (2004) *Comentarios a la Ley general de telecomunicaciones: (aprobada por Ley 32/2003, de 3 de noviembre)*, Madrid: La Ley, pg. 86-87.

*reconocimiento de los derechos específicos de los usuarios finales de redes y servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público que efectúa este Capítulo se entiende sin perjuicio de los derechos que otorga a los consumidores el TRLGDCU.* La confluencia de ambas normas en un mismo supuesto puede dar lugar a confusión y problemas de competencia debido a que cada norma responde a fundamentos constitucionales distintos. Es por ello que el mismo precepto establece que los derechos específicos de los usuarios que deriven de la LT y su reglamento de desarrollo serán de aplicación preferente sobre las disposiciones generales de protección de los consumidores.

El 46 de la LT reconocen como usuario objeto de protección al destinatario final de los servicios de telecomunicaciones. El Anexo II de la LT define al usuario final como *aquél que no explota redes públicas de comunicaciones ni presta servicios de comunicaciones electrónicas disponibles para el público ni tampoco los revende.* Por lo tanto, a diferencia del TRLGDCU, el criterio que va a determinar la condición de usuario final no va a ser el uso privativo o personal de los servicios de telecomunicaciones convenidos, sino que será la actuación en un ámbito ajeno a las comunicaciones electrónicas, lo cual supone una considerable ampliación del sujeto que merece protección; para ser excluidos de su definición no basta que el usuario actúe dentro de su ámbito empresarial, sino que además tendrá que pertenecer al sector de las telecomunicaciones.

El motivo por el cual la LT amplía su protección a todos los usuarios que no se dediquen profesionalmente a ofrecer servicios de comunicaciones es debido a las características del sector; la rigidez para negociar la contratación ha afectado tanto a empresarios como profesionales y ello ha hecho reaccionar al legislador para cumplir con los principios liberalizadores en un sector que se ha caracterizado por ser tendenciosamente oclusivo respecto a la entrada de nuevos competidores<sup>32</sup>.

La normativa anterior que regulaba el sector de las telecomunicaciones distinguía entre la figura del abonado como consumidor jurídico y del usuario como el consumidor material<sup>33</sup>. Con la nueva LT parece que la calificación de usuario se

---

<sup>32</sup> MONTERO PASCUAL, 2007, pg. 252.

<sup>33</sup> Art. 38 Ley 32/2003, LGT; así lo recoge FIDALGO LÓPEZ, 2014, pg. 156-157.

ha simplificado sustancialmente al integrar el mismo concepto de usuario que la Carta de Derechos, pues el art. 46 LT se refiere únicamente al usuario final. Sin embargo, la distinción entre consumidor jurídico y consumidor material no ha desaparecido por completo y el Anexo II de la LT sigue manteniendo el concepto de abonado como consumidor jurídico, pues es necesario seguir limitando ciertas acciones que, por su propia naturaleza, solo las puede ejercer aquel usuario que figura como parte en el contrato.

Sorpresivamente, el Anexo II también contempla la definición de consumidor en un sentido idéntico al que lo hace el art. 3 TRLGDCU<sup>34</sup>. Pero hubiera bastado con la referencia a las normas generales de protección de consumidores que realiza el art. 46.1 LT, pues las disposiciones del TRLGDCU son igualmente aplicables sin perjuicio de la prioridad de la LT respecto de aquellos derechos concretos que reconoce.

Por lo tanto, la LT contempla una noción amplia de usuario, una distinción entre consumidor material y consumidor jurídico y mantiene -a efectos informativos- la misma definición de consumidor en los términos del TRLGDCU. Pero sin perjuicio de la primacía de la LT sobre el TRLGDCU existen algunas remisiones entre ambas normas que han resultado conflictivas en su interpretación: respecto de los mecanismos de resolución de controversias que contempla el art. 55 LT se permite que los usuarios puedan acudir al arbitraje contemplado en el TRLGDCU, cuestión que ha sido criticado por algunos autores por entender que la descripción de dicho precepto supondría permitir el arbitraje de consumo a nuevos sujetos cuando este mecanismo únicamente debiera corresponder a los consumidores en sentido del TRLGDCU<sup>35</sup>. Sin embargo, hay que realizar dos matizaciones a estas críticas; en primer lugar, la Ley establece un mecanismo de mediación que será opcional y que deberá ser regulado a través de Orden Ministerial por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo, por lo que habrá que esperar al mecanismo alternativo de resolución de conflictos que se regulará tras la aprobación de la

---

<sup>34</sup> El Anexo II.8 de la LT define al consumidor como *cualquier persona física o jurídica que utilice o solicite un servicio de comunicaciones electrónicas disponible para el público para fines no profesionales*.

<sup>35</sup> FIDALGO LÓPEZ, 2014, pg. 160.

reciente LT; en segundo lugar, pese a que la Ley ofrece a las partes la posibilidad de acceder voluntariamente a las Juntas Arbitrales de Consumo -creadas según el TRLGDCU- para solucionar las controversias originadas entre usuarios y operadores, ello no supondría entender que los empresarios y profesionales que convienen cualquier tipo de bien o servicio para fines no profesionales puedan acceder al Arbitraje de Consumo, pues el artículo remite a los requisitos que requiera el TRLGDCU en esta materia, restringiendo el arbitraje a aquellos considerados como consumidores según el art. 3 TRLGDCU.

## **B) 2. El servicio de telecomunicaciones como servicio de interés general**

Para concluir la descripción del marco protector de la LT debemos hacer un apunte sobre la especial consideración que la Ley otorga a determinadas prestaciones del servicio de telecomunicaciones. Una de las consecuencias de la liberalización del sector ha sido la disminución del control administrativo que se ejerce sobre el mismo, por lo que se ha hecho necesario articular la exigencia de competencia con alguna técnica de intervención en un sector estratégico que antaño era considerado como servicio público cuando su principal servicio consistía en la telefonía fija y se prestaba en régimen de monopolio por la empresa estatal *Telefónica*<sup>36</sup>. Pese a ser prestado en régimen de libre competencia, el art. 2 de la LT categoriza los servicios sobre comunicaciones electrónicas como servicios de interés general -llegando a tener la consideración de servicio público en determinados supuestos de defensa nacional y seguridad-.

La categoría de servicio de interés general responde a la lógica de mantener las telecomunicaciones como un servicio esencial de fácil acceso para todo el público -también conocido como servicio universal por su fácil accesibilidad-. Ello conlleva la imposición de una serie de obligaciones a los operadores privados que han pasado a suplir a un ente empresarial público en la prestación del servicio y también a mantener un mínimo contenido a través de las disposiciones legales

---

<sup>36</sup> CREMADES, 2004, pg. 98-99.

para que el servicio tenga unas mínimas garantías de protección hacia los usuarios<sup>37</sup>.

Valga como ejemplo la contratación forzosa que se impone por parte del Estado a determinadas operadoras para que dicho servicio de telecomunicaciones pueda llegar a todos los usuarios, pues el art. 5.1 de la Carta de Derechos de los Usuarios reconoce el derecho de todo usuario final a convenir dicho servicio. En caso de imposibilidad por carencia de línea o falta de estructuras telecomunicativas, los arts. 28 y 29 del Real Decreto 424/2005 que aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas habilita al Ministerio de Industria para designar a una compañía operadora que prestará el servicio de telefonía fija cuando éste no exista en una determinada área.

Pero no todos los servicios de telecomunicaciones tienen la consideración de servicio universal; en este sentido, se planteó si el acceso al servicio de internet de banda ancha debía ser considerado como un servicio de interés general y poder predicarse sus normas imperativas -como, por ejemplo, ser objeto de una contratación forzosa en los términos del Real Decreto 424/2005 por el que se aprueba el Reglamento de las Telecomunicaciones (RT)-. No cabe duda de que así debería ser, pues el Real Decreto 726/2011 modificó parcialmente dicho RT y recogió el servicio de banda ancha de internet como servicio universal<sup>38</sup>.

Por lo tanto, actualmente el art. 4 de la Carta de Derechos de los Usuarios y el art. 28.1 del RT recoge como servicio universal las siguientes prestaciones: la conexión a una red telefónica pública, fax e internet; la entrega de una guía general con el número de los abonados -comúnmente conocida como guía telefónica-; una oferta suficiente de teléfonos públicos de pago -más conocidas como cabinas telefónicas-; una accesibilidad adecuada para los discapacitados para que tengan acceso a todos los servicios de red telefónica pública en las mismas circunstancias que el resto de usuarios; y una tarificación especial para las personas físicas sin recursos suficientes. Determinar si nos encontramos ante una

---

<sup>37</sup> CARLÓN RUIZ, M., (2007) *El Servicio universal de telecomunicaciones*, Navarra: Aranzadi, pg. 46-47. Entiende que los servicios de interés general responden a un cambio de titularidad pública a una titularidad privada de dichos servicios anteriormente categorizados como públicos pero manteniendo unas garantías básicas hacia todos los ciudadanos.

<sup>38</sup> Art. 28.1.d) del Real Decreto 424/2005 que aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios.

prestación calificada como servicio de interés general es sumamente importante, pues ello no sólo determinará la aplicación preferente de la LT sino que además la tutela de derecho reconocido bajo la intervención de los órganos administrativamente competentes para que sean efectivamente prestados<sup>39</sup>.

### **C) La carta de Derechos de los Usuarios: Los sujetos protegidos**

En un tercer plano encontramos la ya mencionada Carta de Derechos del Usuario de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas que supuso la transposición de la Directiva 2002/22/CE. El objetivo de dicha Carta ha sido desarrollar preceptos regulatorios de la LGT del año 2003 y viene a recopilar en único texto los derechos y las obligaciones de los usuarios finales y de los operadores del sector<sup>40</sup>. Sin embargo, otros autores remarcan que la Carta de Derechos simplemente se ha limitado a recoger soluciones puntuales a problemas que surgían en la práctica, lo cual ha contribuido a ofrecer mayor confusión, pues se sigue sin dar una regulación completa del sector<sup>41</sup>. No obstante, no podemos compartir dichas críticas pues, a pesar de que la regulación sectorial sea dispersa y a veces resulte adaptada “*ad hoc*” para dar solución a problemas específicos, la regulación del sector de las telecomunicaciones tampoco lo ha puesto nada fácil, pues el avance tecnológico ha propiciado una urgente regulación aun cuando esta pueda resultar provisional a la espera de una regulación más armonizada.

El art. 2 de la Carta de Derechos de los Usuarios recoge el ámbito de aplicación de la norma y señala que *serán titulares de los derechos reconocidos en este real decreto, en las condiciones establecidas en el mismo, los usuarios finales de servicios de comunicaciones electrónicas*. Cabe hacer dos precisiones al respecto; en primer lugar el art. 2 dispone que la protección establecida se entiende sin perjuicio de otras disposiciones protectoras en materia de consumo como el TRLGDCU cuyo tenor es compatible con la Carta de Derechos de los Usuarios. Pese a que se predique la complementariedad de ambas disposiciones en la

---

<sup>39</sup> CREMADES, 2004, pg. 333.

<sup>40</sup> ALFONSO VELÁSQUEZ, O. L., (2010) *El contrato de servicio telefónico*, Madrid: Colección de Derecho de las Nuevas Tecnologías, pg. 9.

<sup>41</sup> FIDALGO LÓPEZ, 2014, pg. 103.

Exposición de Motivos del Real Decreto por el cual se aprobó la Carta de Derechos de los Usuarios, cabe decir que se trata ni más ni menos que de un desarrollo de las disposiciones del sector de las telecomunicaciones que se ha mantenido respecto de la LT. Por lo tanto, se debe estimar la primacía de los derechos específicos reconocidos por la Carta de Derechos de los Usuarios por encima de cualquier otra disposición general en virtud del art. 46.1 LT. En segundo lugar, se sigue manteniendo la noción de abonado como consumidor jurídico distinguida de la noción de usuario final. Esta distinción se produce para limitar una serie de derechos que le pertenecen únicamente a aquél sujeto que es parte del contrato -V.gr. Derecho a contratar y a rescindir contratos, a recibir una desconexión de determinados servicios telefónicos o a recibir una indemnización por la interrupción temporal del servicio-.

Esta diferenciación entre los distintos sujetos realizada por la Carta de Derechos de los Usuarios no dista de la establecida en la LT. De hecho, en materia de responsabilidad por daños sufridos por los usuarios finales, el art. 18 de la Carta de Derechos de los Usuarios remite a las normas civiles y, concretamente, al TRLGDCU. Pero a pesar de que el derecho a exigir responsabilidades por daños sufridos se extienda a los consumidores materiales que no son parte del contrato, la responsabilidad exigible al operador se someterá a los requisitos del TRLGDCU y ello supone no extender la vía del art. 135 y ss. TRLGDCU a empresarios y profesionales que actúen como tal aun cuando lo hagan en un sector distinto al de las telecomunicaciones.

## **D) La Ley de Servicios de la Sociedad de la Información**

En cuarto lugar, cabe hacer referencia a la Ley 34/2002 reguladora de los Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, pues ésta resultará de aplicación en los contratos de servicios de telecomunicaciones que se convenga por vía electrónica tal y como apunta su art. 1.

Debido a la extraordinaria expansión de las redes de telecomunicaciones -y especialmente de internet- hoy día la mayoría de servicios de telecomunicaciones son contratados mediante otro servicio de telecomunicación, lo cual puede

conllevar determinadas incertidumbres jurídicas que la LSSI trata de solventar. Lo que pretende dicha Ley es garantizar el cauce por el cual se debe dar cumplimiento a todos los derechos que se reconocen a los usuarios en el sector de las telecomunicaciones, pues en el momento de contratar un servicio a través de medios telemáticos existe información que se deja de ofrecer al usuario así como errores que se pueden cometer durante la contratación debido a dicha falta de información.

Así mismo -e insistiendo en la idea de complementariedad de disposiciones protectoras en materia de consumidores- el art. 23 LSSI establece que aquellos derechos que se contemplan en su articulado no excluyen las disposiciones protectoras del TRLGDCU. Es cierto que esta Ley no desarrolla disposiciones relativas al sector de las telecomunicaciones -y, por lo tanto, los derechos específicos reconocidos no se pueden aplicar con preferencia respecto de otras normas de protección de usuarios en virtud del art. 41 LT-, sino que regula el ámbito de la contratación mediante el empleo de comunicaciones electrónicas. Sin embargo, algunos autores han entendido que, en virtud del principio de primacía de la Ley especial sobre la Ley general, debiera aplicarse con preferencia la LSSI en caso de conflicto con las disposiciones generales de protección de los consumidores del TRLGDCU<sup>42</sup>.

Respecto de aquellas relaciones establecidas entre prestadores de servicios/intermediarios y consumidores se establecen dos derechos básicos: el derecho a ejercer la acción de cesación y el de acudir al arbitraje de consumo como medio de solución extrajudicial de conflictos. No obstante, el apartado e) del Anexo nos define qué se entiende por consumidor a efectos de la LSSI y establece que se trata de aquella persona física o jurídica en los términos del art. 1 de la LGDCU -actualmente se trataría del art. 3 TRLGDCU y no respecto de la derogada Ley de 1984-. Por lo tanto, debería tratarse de una adquisición para fines personales o familiares y siempre que no se actúe como empresario o profesional.

---

<sup>42</sup> REBOLLO; IZQUIERDO, 2011, pg. 1463-1464.

## **E) El proyecto de Código Mercantil: Especial mención a la mercantilidad del contrato de telecomunicaciones**

Finalmente, cabe mencionar que el proyecto de Código Mercantil -aprobado ya por el Consejo de Ministros, pero pendiente de llevar al Congreso de los Diputados- contempla como una modalidad de contratación mercantil el denominado “*contrato para las comunicaciones electrónicas*” en sus arts. 532-2 y ss., la cual - de ser finalmente aprobado por el parlamento- acabaría substituyendo parte de la regulación establecida en la LT y la Carta de Derechos de los Usuarios<sup>43</sup>. De hecho, el proyecto de Código Mercantil contempla una regulación del régimen jurídico aplicable al contrato de comunicaciones electrónicas bastante más sucinta respecto de la LT y Carta de Derechos de los Usuarios, cuyos derechos reconocidos en el articulado de estas últimas normas corren el riesgo de quedar extinguidos al incorporarse la materia de telecomunicaciones al ámbito mercantil. Por otro lado, pese a que la materia de consumo queda fuera de la regulación mercantil -tal y como se describe en la exposición de motivos y en el art. 0001-3.2<sup>44</sup>-, ello no es obstáculo para que las relaciones mixtas en las que intervengan un consumidor y un operador del mercado se consideren mercantiles, lo cual da pie a la convergencia de dos normativas con finalidades contradictorias<sup>45</sup>.

Ello ha recibido una dura crítica por parte de la doctrina, pues considerar la mercantilidad del contrato de telecomunicaciones conlleva aplicar una responsabilidad mayor, pues solo se mantendrían las normas imperativas del TRLGDCU cuyo art. 3 establece una noción de consumidor restringida sin posibilidad de incorporar a los profesionales que no actúen en el sector.

---

<sup>43</sup> Dicho art. 532-2 define el contrato para las comunicaciones electrónicas con el siguiente tenor: *Por el contrato mercantil de servicio de comunicación electrónica el prestador, a cambio de una remuneración, se obliga frente al cliente a suministrarle el acceso a la red pública de comunicaciones electrónicas para la transmisión de datos o información.*

<sup>44</sup> El art. 001-3.2. del Proyecto de Código Mercantil establece que *cuando en los actos y contratos referidos en el apartado anterior intervenga un consumidor, la aplicación de las normas de este Código se hará sin perjuicio de la legislación protectora de los consumidores.*

<sup>45</sup> GETE-ALONSO CALERA, M<sup>a</sup>.C., (2014) “Las nociones de mercantilidad del proyecto de código mercantil: Una deconstrucción a modo de denuncia o crítica” en *Revista de Derecho Civil*, Vol. I., núm. 4, octubre-diciembre, pg. 50.

Por otro lado, no tiene sentido que se predique el avance hacia un Código de Consumo y, por otro lado, se establezca la mercantilidad de la inmensa mayoría de relaciones jurídicas que se mantiene con los consumidores, pues la función de la normativa mercantil es agilizar las relaciones comerciales y no la protección de los consumidores. De hecho, la exposición de motivos del proyecto de Código Mercantil se justifica debido a la proliferación de normativas autonómicas que han supuesto una imposición de barreras artificiales en el mercado con un notorio perjuicio para los consumidores<sup>46</sup>. Sin embargo, insistimos una vez más, la desprotección de los consumidores no se debe a una plurilegislación en el ámbito privado, sino a una incapacidad de las normativas protectoras en materia de consumo de adaptarse a cada sector específico y, en especial, en aquellos sectores tendenciosamente oligopolistas. La otra explicación que se ha dado por parte de la doctrina a tan amplia regulación de las relaciones mercantiles ha sido vetar la regulación de las CCAA justificándose en que dichas disposiciones normativa dificulta u obstruye la unidad de mercado<sup>47</sup>. Por lo tanto, la doctrina ha denunciado la instrumentalización que se ha hecho por parte del Estado de la competencia exclusiva en materia mercantil del art. 149.1.6 CE para iniciar semejante proceso de uniformización jurídica -que, a nuestro juicio, llega a soluciones poco equitativas en lo que atañe a la protección de los consumidores-.

---

<sup>46</sup> Exposición de Motivos VI.31 del Proyecto de Código Mercantil.

<sup>47</sup> GARCÍA RUBIO, M<sup>a</sup> P., (2014) “Algunas consideraciones sobre las normas de obligaciones y contratos de la propuesta de Código Mercantil” en *Revista de Derecho Civil*, Vol. 1. Núm. 1., Enero-Marzo, pg. 10 y 12.

GETE-ALONSO, 2014, pg. 30-42.

Ambos autores apuntan que el aprovechamiento de la competencia legislativa en materia mercantil se ha ejercido para regular otros aspectos que van más allá de las bases contractuales.

## **IV. Derechos específicos reconocidos por el ordenamiento: sujetos legitimados para su ejercicio**

### **a. Derechos inherentes a la contratación de servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público: servicios de carácter universal, derecho a la desconexión de determinados servicios y elección del medio de pago**

Tal y como hemos explicado anteriormente, los servicios de carácter universal consisten en una serie de prestaciones cuyo acceso se pretendía garantizar al conjunto de la población a un precio asequible y con una calidad determinada, pues son prestaciones que, previa liberalización del sector, habían sido consideradas como servicio público y prestados en régimen de monopolio por una empresa estatal<sup>48</sup>. Debido a su carácter esencial para la vida privada de las personas y el desarrollo de la economía, los servicios de carácter universal son reconocidos a un amplio sector de agentes que operan en el mercado. No obstante, la extensión hacia los sujetos protegidos dependerá del contenido de cada prestación las cuales pasamos a analizar a continuación:

Respecto del derecho a la conexión a una red telefónica pública ya hemos apuntado anteriormente que la LGT del año 2003 integró la conexión a internet como servicio de carácter universal y ello responde a la lógica de evitar la “brecha digital” entre aquellos usuarios que disponen de acceso a las nuevas tecnologías y aquellos que no<sup>49</sup>. Aun cuando pueda ser un derecho cuyo reconocimiento parezca innecesario, lo cierto es que ha sido imprescindible reconocerlo expresamente para evitar la discriminación entre usuarios -sobre todo por motivos geográficos- que implicaba la imposición de servicios más costosos o simplemente una falta de prestación para determinados ciudadanos. A pesar de que autores como Javier Cremades sostengan que se trata de un derecho reconocido únicamente para

---

<sup>48</sup> Estos servicios, como ya se han expresado más arriba, consisten en la conexión a una red telefónica pública, fax e internet; la prestación de una guía general de número de abonados; una oferta suficiente de teléfonos públicos de pago; y que los discapacitados y las personas físicas sin recursos tengan acceso a ellos en las mismas circunstancias y con unas tarifas que faciliten su acceso (art. 25 de la LT, art. 4 de la Carta de Derechos de los Usuarios y art. 28.1 del RT).

<sup>49</sup> CREMADES, 2004, pg. 334.

personas físicas<sup>50</sup>, ningún inconveniente hay para considerar también integradas las personas jurídicas en cuanto la LT o la Carta de Derechos de los Usuarios les otorgan derechos que van más allá de la mera contratación.

Con la prestación del servicio de guías telefónicas se reconoce el derecho de todos los abonados a adquirir gratuitamente una guía con los números de teléfono de todos los abonados. Antaño, el obligado a la prestación de este servicio era únicamente *Telefónica*, pues era el operador exclusivo en el mercado hasta entonces. Pero actualmente, debido a la liberalización del sector, su prestación se ha vuelto más complicada y se ha previsto un procedimiento especial para que los operadores envíen toda la información a la Comisión del Mercado de Telecomunicaciones (CMT) quien, a su vez, subministrará esta información a las entidades que deseen elaborar las guías telefónicas<sup>51</sup>. Al igual que el derecho de conexión a una red pública, el servicio de guías telefónicas también es un derecho que se debe considerar aplicable a las personas jurídicas ya que los comerciantes y empresarios profesionales ya figuran en las llamadas guías telefónicas y de su práctica se deduce esta extensión.

Otra de las prestaciones de carácter universal es la oferta suficiente de teléfonos públicos de pago, cuya prestación se desarrollará por aquél operador designado legalmente (art. 32.1 RT). La normativa establece unos parámetros para calcular la *ratio* de cabinas por número de habitantes y que éstas sean habitadas para personas con discapacidad. Dada la redacción de la prestación, queda meridianamente claro de que se trata de un derecho exclusivamente reconocido a personas físicas y que tiene un ámbito de protección genérico que engloba a todos los ciudadanos que destinen el servicio a un uso privativo.

Hacia el mismo tipo de consumidor van destinados los derechos reconocidos a colectivos con necesidades especiales. El acceso a las redes públicas en condiciones normales por parte de aquellas personas que padecen alguna

---

<sup>50</sup> CREMADES, 2004, pg. 333. Así lo recoge expresamente el art. 68.2 RT.

<sup>51</sup> Resolución de 20 de marzo de 2013, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, por la que se publica la Circular 1/2013, relativa al procedimiento de suministro de datos de los abonados para la prestación de servicios de guías, consulta telefónica sobre números de abonado y emergencias.

discapacidad o necesidad social especial obliga a los operadores a facilitar unas tarifas y equipos específicos. Pero se podrán beneficiar únicamente las personas físicas -siempre y cuando acrediten las carencias padecidas- que hagan uso de dichos servicios como usuarios finales.

Debido a su especialidad, estos derechos no se reconocen en el TRLGDCU, por lo que en su aplicación no cabe dirimir ningún tipo de conflicto respecto de la normativa aplicable. Pero resulta altamente curioso que el TRLGDCU apenas incluya en su ámbito de protección normativas específicas que se refieran a usuarios con características especiales tales como los discapacitados<sup>52</sup>. Ello no sólo corroboraría la efectividad que en materia de defensa de los usuarios tiene la regulación sectorial de un determinado ámbito económico, sino que también conduce a denunciar la urgente necesidad de una reforma del TRLGDCU que incluya a los sectores más necesitados.

Además de los servicios carácter universal, existen otros derechos que son consustanciales al contrato y que se caracterizan por ser reconocidos únicamente a los consumidores en sentido jurídico -es decir, a los abonados-. Entre ellos destacan 2 derechos esenciales: En primer lugar, los arts. 19.6 LT y 24 de la Carta de Derechos de los Usuarios reconocen el derecho a la desconexión de determinados servicios. Este derecho es uno de los contenidos que debe figurar obligatoriamente en el contrato de comunicaciones electrónicas y faculta al abonado para solicitar la cancelación de servicios como el de las llamadas internacionales. Una vez solicitado, el operador debe dar de baja al abonado en un plazo no superior a 10 días y sin que suponga ningún coste a cargo de este. En segundo lugar, los arts. 47.i) y 25 de la Carta de Derechos de los Usuarios establecen el derecho a la elección de un medio de pago acorde a los comúnmente utilizados en el tráfico comercial. Aquella forma de pago para satisfacer la contraprestación del operador también debe reflejarse obligatoriamente en el contenido contractual y ello no impedirá que posteriormente el abonado pueda cambiar el medio de pago.

---

<sup>52</sup> En este sentido, el art. 21 TRLGDCU tan solo reconoce a los usuarios con discapacidad la garantía de acceso a los servicios de atención al cliente sin concretar nada más.

## **b. Responsabilidad por daños causados a los usuarios**

Este es uno de los derechos reconocidos que más dudas puede generar en su ejercicio, pues cuesta imaginar supuestos de responsabilidad que vayan más allá de la mera interrupción del servicio por causas imputables al operador. De hecho, el Libro III del TRLGDCU contempla la reclamación de responsabilidad por productos defectuosos como un derecho irrenunciable y se caracteriza por plantear la protección de los usuarios con una notoria amplitud considerando como sujeto protegido cualquier persona que sufra un daño. Sin embargo, la doctrina apunta que la calificación del producto como defectuoso se debe basar en un error en su fabricación, diseño o carencia de información transmitida sobre un bien que no satisface las expectativas del usuario<sup>53</sup>. Ello hará que el régimen de responsabilidad por producto defectuoso contemplado en el TRLGDCU sea de escasa -o más bien nula- aplicación en el sector de las telecomunicaciones, pues aparte de referirse a bienes materiales, se exige que la carencia de información produzca unos daños efectivos cuya relación de causalidad deberá ser probada.

Por otro lado, el art. 16 LT reconoce el derecho específico de los usuarios a recibir una compensación por la interrupción que sufran en los servicios de telecomunicaciones contratados. Este derecho está desarrollado tanto en el RT como en la Carta de Derechos de los Usuarios, los cuales establecen un régimen concreto para los supuestos relacionados con la telefonía e Internet. Ciertamente es que varias disposiciones del Título III de la LT remiten a un reglamento de desarrollo que tendrá que ser aprobado por el Gobierno en un futuro, pero mientras tanto deberán seguir aplicándose las disposiciones del RT de 2005. A diferencia de lo que establece el TRLGDCU, el RT y la Carta de Derechos de los Usuarios fijan, por una parte, el derecho a obtener una suma en concepto de compensación por la interrupción del servicio y, por otra parte, se prevé la posibilidad de indemnizar un eventual daño sufrido como fruto de dicha interrupción<sup>54</sup>. Por lo tanto, el tipo

---

<sup>53</sup> LASARTE, 2013, pg.234 y ss.

<sup>54</sup> Puede suceder que, a la hora de determinar la responsabilidad en el corte de suministro tanto de telefonía como de internet, nos encontremos ante más de un operador, pues los operadores pueden tener sus servicios de redes interconectadas. Por ello, el art. 81 RT establece las reglas para determinar la responsabilidad entre los operadores cuando el usuario no pueda tener acceso al servicio.

de consumidor al cual se le confiere cada una de estas dos facultades es distinto: el derecho a exigir la compensación por la interrupción del servicio jamás podrá ser exigida por el consumidor en sentido jurídico -esto es, tan solo el abonado- sin perjuicio de que sea una persona física o jurídica, pues independientemente de quién se beneficie, el abonado es el obligado al pago de la contraprestación. Sin embargo, el sujeto facultado para exigir una indemnización por el daño sufrido es el usuario final, por lo que cualquier usuario que no explote las redes de telecomunicaciones ni preste servicios relacionados con dicho ámbito puede acceder a la pretensión de ser indemnizado. El problema aquí será probar el efectivo daño generado y la relación de causalidad entre la interrupción del suministro y el daño conforme a la normativa civil, pues la aplicación del Libro II del TRLGDCU resulta excepcional en cuanto a su aplicación.

### **c. Derecho de información de los usuarios**

El derecho a la información es uno de los aspectos más fundamentales en el Derecho del Consumo, pues supone un factor concluyente a la hora de determinar si un usuario decide contratar o no. Además, el sector de las comunicaciones electrónicas se define por su constante evolución y cambio de aquellos componentes que permiten otorgar nuevas y mejores prestaciones comunicativas. Es por ello que la regulación sectorial contiene unas especificaciones en cuanto a los derechos informativos para permitir que el usuario sea conocedor en todo momento del tipo de prestación que se contrata. Por lo tanto -tal y como prevé el art. 46.1 LT- los derechos específicos que se reconocen tanto en la LT, el RT como en la Carta de Derechos de los Usuarios son de aplicación preferente respecto del TRLGDCU.

El art. 47 LT y 12 de la Carta de Derechos de los Usuarios establecen que la información que debe proporcionar el operador debe ser veraz, eficaz, suficiente y transparente, debiéndose poner a disposición del usuario de forma clara y accesible por cualquier medio. En este sentido, el derecho a la información tiene diversas manifestaciones entre las cuales podemos destacar los 3 siguientes ámbitos:

En primer lugar, el contrato debe contemplar un contenido mínimo para que el usuario tenga conocimiento sobre todas las características del mismo. Este contenido se establece en el art. 8 de la Carta de Derechos de los Usuarios<sup>55</sup>, pero los arts. 68 y ss. del TRLGDCU también fijan como contenido obligatorio del mismo la mención al derecho de desistimiento que le faculta al consumidor para resolver el contrato por no satisfacer sus expectativas económica<sup>56</sup>. Respecto al derecho de desistimiento, la jurisprudencia ya ha apuntado que se trata de un derecho esencial, pues muchas veces el usuario conviene un servicio sin disponer de la información completa hasta que ha formalizado el contrato y, por ello, el derecho a desistimiento viene a apaciguar el desengaño que puede experimentar el consumidor tras haber sido persuadido por el empresario a través de técnicas agresivas de ventas<sup>57</sup>. Debemos advertir que ambos derechos solo afectan al consumidor en sentido jurídico, pues se están refiriendo a potestades propias que únicamente puede ejercer aquella parte que contrata y no a cualquiera que haga uso de dicho servicio contratado. Pero a diferencia del contenido mínimo que debe recoger el contrato de telecomunicaciones -cuyo tenor debe figurar en los contratos formalizados ante usuarios finales- el derecho de desistimiento tan solo se reconoce a los consumidores que cumplen con el tenor del art. 3 TRLGDCU; esto es, aquellos que destinen el servicio para un uso privativo o doméstico y que no desarrollen ninguna actividad empresarial o profesional.

---

<sup>55</sup> A modo general, el art. 8 de la Carta de Derechos de los Usuarios fija como contenido mínimo del contrato de telecomunicaciones la obligación de que el operador quede claramente identificado; la descripción de todos los servicios que se convienen así como los parámetros de calidad de los mismos, la determinación del importe de la contraprestación, el período temporal del contrato y el reconocimiento expreso al derecho de compensación en caso de interrupción del servicio.

<sup>56</sup> Es habitual que los usuarios contraigan servicios de telecomunicaciones a distancia mediante medios telemáticos (Vgr. A través de internet o telefonía móvil). En estos casos, al no poderse comprobar las características del servicio hasta su efectiva prestación, puede ocurrir que el usuario quede insatisfecho. Es por ello que el TRLGDCU reconoce el derecho de desistimiento como una institución esencial de protección para este tipo de supuestos.

<sup>57</sup> Sentencia del Tribunal Supremo (Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección 1ª) de 10 julio 2013. RJ 2013\5844. Según la sentencia, *la rescisión unilateral se fija para permitir que el consumidor evalúe detenidamente las obligaciones contraídas, y ello, porque en determinados contratos, concurren técnicas agresivas de venta que impiden una opción serena en base a la creación de un clima colectivo de insistencia agobiante, ofertas momentáneas de regalos, proposiciones verbales no reflejadas contractualmente, ausencia de posibilidad de comparación de precios y productos, etc.*

Sentencia de la Audiencia Provincial de Alicante (Sección 7ª) núm. 341/2000 de 17 octubre. AC 2000\2409.

En segundo lugar, existe la obligación por parte de los operadores de prestar una determinada información que claramente pretende garantizar un mínimo nivel de competencia y seguridad en el sector. Muchos de estos aspectos han nacido fruto de los problemas acaecidos en la práctica y del abuso que se ha dado en el ámbito de las telecomunicaciones. Por un lado, el art. 54 LT obliga a los operadores a publicar determinada información relativa a los precios y las tarifas aplicables a cada servicio concreto así como las contraprestaciones que se deban abonar por la terminación del contrato. Además, los arts. 21 y ss. de la Carta de Derechos de los Usuarios reconocen el derecho a recibir en facturas separadas cada una de las prestaciones contratadas con el operador. Claramente se puede deducir que esta información favorece la competencia del sector y la promoción de la eficiencia respecto de sus prestaciones, pues los usuarios finales pueden hacer una evaluación independiente de las alternativas presentes en el sector a la hora de contratar<sup>58</sup>. Pero para evitar que la información que se proporciona sea fraudulenta, el art. 5 de la Carta de Derechos de los Usuarios ya prevé expresamente la prohibición de publicitar velocidades de conexión o acceso a redes de telecomunicaciones superiores a las que admite la tecnología utilizada y, en cualquier caso, informando previamente a los usuarios de los límites de la instalación que provocan una reducción del servicio.

Por otro lado, el TRLGDCU establece como derecho básico de los consumidores y usuarios la protección contra los riesgos que puedan afectar a su salud y seguridad. Por ello, el art. 12 obliga a que los empresarios pongan en conocimiento previo del consumidor los riesgos susceptibles de provenir de una utilización previsible de los bienes y servicios. Si este deber de información lo enfocamos hacia el sector de las telecomunicaciones el resultado puede ser muy incierto, pues existen determinados servicios de red sobre los cuales se desconoce a ciencia cierta si pudieran llegar a tener algún perjuicio para la salud.

---

<sup>58</sup> GARCÍA DE ENTERRÍA, E.; DE LA QUADRA-SALCEDO, T., (Coord.) (2004) *Comentarios a la Ley general de telecomunicaciones: Ley 32/2003, de 3 de noviembre*, Madrid: Thomson Civitas, pg. 644-649. Un ejemplo muy ilustrativo de ello son las ofertas comerciales que suelen estar restringidas a un período temporal concreto y, por ello, el art. 13 RT establece que dicho período temporal debe ser adecuadamente informado en la comunicación comercial.

Así, por ejemplo, el avance científico-tecnológico cada vez es más vertiginoso y sus riesgos para la seguridad y la salud son más inciertos. De hecho, durante los últimos años han ido apareciendo estudios más certeros sobre la relación entre las ondas electromagnéticas y antenas de telecomunicaciones con la provocación de leucemia<sup>59</sup>. Pero dada la falta de datos concluyentes que permitan establecer dicha correlación, en la práctica el deber de información que se transmite en la contratación de estos servicios no se ha extendido a los riesgos y peligrosidad para la salud que puede tener la explotación continuada de las telecomunicaciones, lo cual debería cuestionarse en pro de conseguir una efectiva protección del usuario.

Todos estos derechos específicos de información relacionados con la seguridad y la competencia del mercado se dirigen hacia un concepto de consumidor en sentido abstracto; es decir, todos aquellos ciudadanos que, independientemente de que hayan contratado con un operador, pueden ser potenciales consumidores. Salvo algunos derechos específicos -Vgr. El derecho a un desglose de factura o a obtener facturas separadas, los cuales se les reconoce únicamente al consumidor jurídico en cuestión- la mayoría de información que se considera accesibilidad a los consumidores hacen referencia a una fase previa a la contratación y es por ello que los sujetos protegidos por esta garantía se amplían mucho más allá de los destinatarios finales de los servicios.

Finalmente, el tercer gran ámbito del derecho de información que se les reconoce a los usuarios hace referencia al acceso a un servicio de atención al cliente que permita dar una perdurabilidad al deber de mantener informado al usuario, pues de otro modo el usuario quedaría desprotegido tras haber celebrado la contratación. Tanto el TRLGDCU como la normativa sectorial en materia de telecomunicaciones reconocen este derecho para permitir que los usuarios puedan efectuar reclamaciones, quejas y todas aquellas gestiones que tengan que ver con algún tipo de incidencia contractual. Sin embargo, existe una diferencia importante: mientras que el art. 21 TRLGDCU faculta a los empresarios para que establezcan una línea de atención telefónica a los usuarios sin que ello sea obligatorio, el art. 26.2 de la Carta de Derechos de los Usuarios establece que, en todo caso, el operador del servicio de telecomunicaciones estará obligado a

---

<sup>59</sup> GENUIS, STEPHEN J., (2008) "Fielding a current idea: exploring the public health impact of electromagnetic radiation" en *Journal of the Royal Institute of Public Health*, Vol. 122, Issue 2, Febrero, pg. 124.

admitir la vía telefónica para la presentación de reclamaciones. En cualquier caso, tanto la normativa general de protección de consumidores como las normas sectoriales de telecomunicaciones reconocen el derecho a un servicio de atención al cliente accesible a los usuarios con discapacidad.

#### **d. Protección de la intimidad y datos personales**

La LGT de 2003 supuso una ampliación del catálogo de derechos reconocidos a los usuarios y se consideró pertinente hacer una expresa mención a la protección de datos de los usuarios. Esta expresa mención se ha mantenido en la LT de 2014 y fue desarrollada por el RT y la Carta de Derechos de los Usuarios. Ello no ha impedido que algunos autores afirmen que este derecho no debiera ser considerado como un derecho propio de los consumidores en el sector porque forma parte del derecho a la intimidad de cualquier persona -tal y como establece la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD)- ya sea consumidora o no<sup>60</sup>. Por lo tanto, la protección de datos no sería un derecho específico de la protección de los usuarios, pues su reconocimiento es independiente de la condición de consumidor.

Sin embargo, en sentido contrario se pronuncian García de Enterría y de la Quadra-Salcedo, los cuales sostienen que los preceptos respectivos a la protección de datos que recogen las normativas sectoriales de telecomunicaciones responden a la necesidad de coordinar la esfera de protección de la intimidad con la nueva regulación de las comunicaciones electrónicas<sup>61</sup>. En efecto, de la constante evolución del sector se han desarrollado prestaciones específicas que requieren una regulación concreta sobre el modo de tratar los datos personales de los usuarios. Además, debido a los diversos tipos de usuarios que pueden acceder a los servicios de comunicaciones electrónicas, el legislador se ha visto forzado a distinguir entre la protección de la intimidad de los abonados y de los no abonados –es decir, los destinatarios que no forman parte del contrato-, todo ello dependiendo del tipo de servicio.

---

<sup>60</sup> FIDALGO LÓPEZ, 2014, pg. 101.

Así mismo, el art. LOPD ya recoge que el objeto de la Ley es garantizar dicho derecho fundamental a todas las personas físicas sin distinción al tipo de participación que desarrollen éstas en el tráfico jurídico.

<sup>61</sup> GARCÍA DE ENTERRÍA; DE LA QUADRA-SALCEDO, 2003, pg. 640 y ss.

El art. 41 LT obliga a los operadores a adoptar medidas técnicas y de gestión adecuadas para garantizar la protección de los datos de carácter personal. En caso de que exista algún riesgo de violación de estos datos, el operador que explote la red pública o que preste el servicio de comunicaciones electrónicas deberá informar a los abonados sobre dicho riesgo. De hecho, el método más común para desarrollar dicha protección consiste en cifrar todo tipo de información para evitar su uso en caso de difusión.

El derecho a figurar -o no- en la guía de abonados y la encriptación de determinados números telefónicos en la factura de telefonía son dos derechos que atañen exclusivamente a los abonados -o consumidores jurídicos-. Respecto al derecho de ser incluido en la guía, el art. 67.3 RT exige que conste el consentimiento expreso del abonada siempre que se pretendan incluir sus datos - nombre, apellidos, número de teléfono y dirección- en las guías, ya sean impresas o en formato digital. Así mismo, el abonado puede solicitar que en la factura desglosada se cifren las llamadas realizadas o recibidas en virtud del art. 66 RT, pues puede ser que el mismo abonado esté obligado a cumplir con la confidencialidad frente a terceros y por ello interesa la discreción de sus datos.

Pero existen otros derechos de protección de la intimidad que se extienden más allá de aquellos sujetos que tienen la consideración de abonados. Así, por ejemplo, cualquier destinatario final tiene derecho a que sus datos personales obtenidos por el operador no sean utilizados para fines comerciales, a que no se utilicen sus datos de localización y a que no se muestre la identificación de las llamadas que genere o reciba en su terminal -todo ello sin perjuicio de que se pueda consentir el uso de dichos datos-<sup>62</sup>.

Al tratarse de disposiciones de protección de la intimidad que son consustanciales al sector de las comunicaciones electrónicas, ello no excluye en absoluto la aplicación de la LOPD y así lo recogen los arts. 41.4 LT y 31 de la Carta de Derechos de los Usuarios, pues los operadores seguirán vinculados a todas aquellas disposiciones relativas al trato de ficheros con datos personales y régimen de responsabilidad.

---

<sup>62</sup> CREMADES, 2004, pg. 531; Arts. 69, 70, 71 RT.

### **e. Mecanismos de resolución de conflictos: Tutela arbitral de consumo, tutela administrativa y acción de cesación**

Como no podía ser de otro modo, la pluralidad de normativas que otorgan distintos derechos a los usuarios comporta la existencia de varios mecanismos de resolución de conflictos que son alternativos entre ellos. Así pues, los usuarios que lo deseen pueden acudir a la tutela arbitral de las Juntas Arbitrales de Consumo contempladas en el art. 57 TRLGDCU, a un procedimiento específico en materia de telecomunicaciones o bien ejercer judicialmente la acción de cesación -sin perjuicio del resto de acciones de responsabilidad que se puedan ejercer ante los tribunales-. Aparte del distinto contenido, una de las diferencias esenciales es la delimitación de aquellos sujetos activos que pueden recurrir a cada uno de estos mecanismos de resolución de controversias.

En los epígrafes anteriores ya apuntábamos que el art. 55 LT reconocía la posibilidad de acudir a los órganos arbitrales contemplado en el TRLGDCU, pero que para ello se debía cumplir con los requisitos que establecen sus disposiciones. Por lo tanto, tan solo podrán recurrir a ellos los usuarios que destinen los servicios de comunicaciones electrónicas para un uso privativo y ajeno a cualquier actividad profesional. De recurrirse al arbitraje, ello excluiría la posibilidad de acceder a la vía alternativa de resolución de controversias que prevé el mismo art. 55 LT.

La segunda vía alternativa contemplada en la LT consiste en someter aquellas controversias que afecten derechos específicos de los usuarios finales de servicios de telecomunicaciones a un procedimiento extrajudicial de carácter administrativo siempre que las Juntas Arbitrales de Consumo no hayan resultado competentes para la resolución del conflicto. Este mecanismo de mediación será de carácter opcional y deberá ser regulado a través de Orden Ministerial por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo. Pero una cosa está clara: a diferencia de las Juntas Arbitrales de Consumo, el sistema alternativo que se prevé para el sector de las telecomunicaciones solo requerirá de la voluntad del usuario para que el operador se vea obligado a seguir el procedimiento y, además, las decisiones que se tomen no serán vinculantes, pues se podrán impugnar ante la vía contencioso-

administrativa. Algunos autores ya apuntaron varias críticas desde que apareció este sistema alternativo, pues al no contemplarse la implicación de las CCAA, ello conlleva que todos los procesos se deban seguir en sede del órgano de tutela -esto es, en Madrid- y no ante el domicilio habitual del usuario. Así mismo, la eventual impugnación ulterior ante la vía contencioso-administrativa también conlleva una tramitación del proceso ante los tribunales de Madrid, lo cual resulta totalmente desincentivador para aquellos usuarios no originarios de la capital<sup>63</sup>. Aparte de la accesibilidad -o mejor dicho, la falta de ella-, otra limitación que tiene este procedimiento es la restricción de sujetos activos que pueden disponer de ella, pues tan solo se reconoce a los usuarios finales que sean personas físicas. Sin embargo, ningún inconveniente se vislumbraría si se incluyera entre los legitimados activos aquellos usuarios finales que sean personas jurídicas según el Anexo II de la LT y que no exploten como profesionales las redes de telecomunicaciones.

En tercer lugar, cabe hacer mención de una acción judicial específica cuya característica principal es garantizar la protección de los intereses de los usuarios en el ámbito de la contratación. Regulada en los arts. 54 a 56 TRLGDCU y en los arts. 30 y 31 LSSI, la acción de cesación se dirige a obtener una sentencia que ponga fin a aquellas conductas que lesionen intereses de los consumidores<sup>64</sup>, la cual es perfectamente predicable respecto de aquellos servicios de comunicaciones electrónicas que haya sido contratados personalmente o mediante vía telemática. La gran ventaja de esta acción es su amplia legitimación activa, pues llega a tener un carácter público; en este sentido, no solo pueden ejercerlas los consumidores en sentido jurídico, sino también los usuarios finales -ya sean personas físicas o jurídicas-, los grupos de consumidores afectados y las asociaciones de consumidores y usuarios. La extensión de los sujetos activos habilitados para ejercer esta acción se justifica no solo por el impacto que puede tener el quebrantamiento de normas imperativas del TRLGDCU para los consumidores, sino que también puede perjudicar gravemente el mercado

---

<sup>63</sup> ARPÓN DE MENDÍVIL ALDAMA, A.; CARRASCO PERERA, A. (Coord.) (1999) *Comentarios a la Ley General de Telecomunicaciones*, Pamplona: Aranzadi, pg. 668.

<sup>64</sup> Como, por ejemplo, poner fin a la aplicación de determinadas cláusulas abusivas tal y como declaró el del Juzgado de lo Mercantil núm. 1 de Granada en su Auto de 26 junio 2014.

generando situaciones de grave desequilibrio, objetivo que precisamente pretenden combatir las normativas protectoras de consumidores<sup>65</sup>.

---

<sup>65</sup> MENDOZA LOSANA, A., (2012) “Novedades en la regulación de los derechos de los consumidores y usuarios de energía eléctrica, gas, servicios de telecomunicaciones y servicios de la sociedad de la información” en *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, Nº 2/2012, pg. 217. Fuente: <http://www.revista.uclm.es/index.php/cesco> (consultado el día 10 de febrero de 2015).

## V. Conclusiones

Las pretensiones de este trabajo han sido analizar el marco protector que se extiende a los usuarios en el sector de las comunicaciones electrónicas y relacionar cada uno de los conceptos de consumidor que nos ofrecen con los respectivos derechos, pues hablamos de un sector específico sometido a una constante evolución, lo que suscita serias dudas acerca de cómo materializar determinados derechos -así, por ejemplo, el derecho a la información o la protección de datos-. Fruto del estudio realizado en las páginas anteriores podemos destacar las siguientes reflexiones a modo de conclusión:

I. En la delimitación del objeto de las telecomunicaciones hemos apuntado que la exclusión de las comunicaciones de radiofrecuencia y televisión se justifica por la función liberalizadora de la normativa de telecomunicaciones, pues además dichos dos medios de comunicación citados ya cuentan con disposiciones jurídico-públicas en aras de operar una mayor protección de los usuarios de los mismos. En contraposición, la telefonía e Internet tienen un amplio camino por recorrer debido a la constante evolución del sector y a la aparición de nuevas prestaciones que, de no contar con una efectiva tutela, puede provocar severos abusos en el sector al ser desconocidas por el usuario.

II. Así mismo, en el presente estudio sostenemos que la regulación de determinados sectores como el de las telecomunicaciones ha permitido enfocar mejor las peculiaridades del sector y adaptar el marco normativo de protección a las nuevas situaciones de abuso de poder que se han ido generando. En consecuencia, defendemos que la alternativa habría de discurrir hacia la armonización de las normas de telecomunicaciones para poner fin a su dispersión y disparidad y no la creación de un Código de Consumo general destinado a ser aplicado a todos los sectores económicos como han adoptado otros Estados como el francés. No son pocos los autores que se han planteado la necesidad de seguir avanzando desde el Texto Refundido hacia un verdadero Código de Consumo que reúna con plenitud y unidad sistemática la normativa de protección de los consumidores y usuarios y que sea de aplicación a todos los sectores de la economía. Para ello, han justificado que la creación de un cuerpo normativo único

de protección de consumidores y usuarios evitaría la disparidad legislativa y la contradicción entre normas. Pero, dicha forma de organizar la protección no resulta efectiva si tenemos en cuenta que una regulación homogénea para todos los sectores puede reafirmar las desigualdades en determinados mercados por no tener en cuenta sus peculiaridades y orden económico. Además, la elaboración de un verdadero Código de Consumo no sería posible debido al sistema de distribución de competencias en nuestro ordenamiento jurídico, pues las CCAA tienen reconocida la competencia para desarrollar disposiciones jurídico-públicas en materia de protección de los consumidores.

III. La regulación sectorial de la LT y sus disposiciones de desarrollo no han impedido la aplicación de la regulación genérica protectora del TRLGDCU. Pero consideramos que esta última exige una actualización del concepto de consumidor que permita proteger a los empresarios y profesionales que no actúen dentro de su ámbito profesional pues son inexpertos respecto de la prestación que están contratando y ello puede conllevar perfectamente hacia las mismas situaciones abusivas que en el caso de las personas físicas. Además, una mención expresa sobre esta cuestión permitiría poner fin a las controversias tanto en la doctrina como en la jurisprudencia a la hora de interpretar el concepto de consumidor del art. 3 TRLGDCU. Por ello, entendemos que no tiene sentido seguir manteniendo esta situación de inseguridad jurídica y excluir a empresarios y profesionales en estos supuestos pues de otra manera se estaría evadiendo la finalidad protectora de la Ley que pretende evitar acentuadas desigualdades en la contratación.

IV. Este debate entre una regulación sectorial o uniformizada en materia de protección de consumidores se ha visto sorprendido por el Proyecto de Código Mercantil recientemente aprobado por el Consejo de Ministros. De continuar adelante con la tramitación parlamentaria el nuevo Código Mercantil puede tener un gran impacto respecto de la configuración de normas y derechos desarrollada en el presente estudio pues se acabaría configurando el contrato de comunicaciones electrónicas como un contrato típico mercantil con un régimen jurídico-privado más simplificado que aquél contemplado en las normativas sectoriales. El propio proyecto de Código Mercantil ya establece que, en las

relaciones mixtas entre empresarios y consumidores, las disposiciones protectoras del TRLGDCU quedarían a salvo -por suerte- respecto de la protección de los usuarios en el ámbito de las telecomunicaciones. Sin embargo, ello comporta un alto nivel de incertidumbre pues -a falta de una regulación sectorial- la aplicación exclusiva del TRLGDCU en materia de protección conllevaría considerar únicamente como usuarios a aquellos que contraen los servicios para un uso personal o familiar excluyendo a aquellos los usuarios finales que son empresarios o profesionales.

V. Entrando a valorar aquellos derechos específicos reconocidos a los usuarios en el sector de las telecomunicaciones, cabe recordar que los servicios considerados de carácter universal refuerzan la idea de una protección sectorial distinguida, pues a diferencia de otras prestaciones, los servicios de carácter universal se justifican por la dependencia y necesidad que generan en nuestra sociedad debido al importante papel que juegan en nuestra vida personal y profesional. Pero los derechos que se reconocen en los servicios de carácter universal no son predicables de cualquier tipo de usuario. Dada la naturaleza de algunos de los servicios -Vgr. Acceso a discapacitados y sectores excluidos- se desprende que los únicos sujetos protegidos son las personas físicas, mientras que otros derechos, como el acceso a las redes públicas, tienen una extensión más amplia y se reconocen tanto a los usuarios finales como a aquellos consumidores en sentido abstracto. Pero consideramos que es necesario extender hacia otros derechos la protección de aquellos consumidores que padezcan alguna discapacidad; no solo se debe reconocer a los discapacitados el derecho a acceder a los servicios de atención al cliente en las mismas condiciones que el resto de usuarios, sino que la accesibilidad de aquellos debe extenderse a otros servicios.

VI. El derecho a exigir responsabilidades a los operadores por la interrupción del servicio convenido es otra de las protecciones sectoriales distinguidas en materia de telecomunicaciones. El RT regula detalladamente la forma de compensar al usuario según la gravedad y duración de la interrupción del servicio sin que ello excluya una eventual reclamación por vía del Título III TRLGDCU para exigir los perjuicios causados como consecuencia de dicha interrupción. La separación entre

ambas formas de responsabilidad se justifica por la insuficiencia del TRLGDCU a la hora de hacer frente a la responsabilidad por servicios prestados; en efecto, su régimen de responsabilidad todavía está influenciado por un modelo económico industrial de bienes tangibles que podían causar daños físicos o materiales. Sin embargo, el presente modelo económico basado en servicios indispensables en nuestra economía exige que la normativa general de protección de los consumidores contemple un régimen de responsabilidad que incluya las prestaciones de servicios.

VII. El elemento que mejor define el ámbito de las telecomunicaciones es el constante avance tecnológico y ello comporta que la herramienta fundamental del sector sea el derecho de información. Su reconocimiento se extiende tanto a aquellos usuarios que contratan como aquellos potenciales usuarios, lo cual - además- fuerza a los operadores a ser más competitivos en el sector y mejorar las prestaciones de los servicios en un mercado necesitado de más competencia. Por ello, en nuestro trabajo sostenemos que la amplia regulación en la LT como en la Carta de Derechos de los Usuarios hace del derecho a la información en el sector uno de los elementos que permiten coaligar la protección de los consumidores por un lado, y el fomento de la liberalización del sector por el otro. Pero también la información, aun cuando fundamental, no es suficiente para salvaguardar los intereses legítimos de los usuarios que no solo quieren conocer las prestaciones de los servicios de comunicaciones electrónicas, sino que también quieren beneficiarse del avance tecnológico en el sector con mejores servicios y más asequibles.

VIII. Otro aspecto al que se ha de referir es la adaptación al sector de las telecomunicaciones de las disposiciones referentes a la protección de datos. Pese a que determinados autores sostienen la innecesaria mención expresa a este derecho en las normas sectoriales, en el presente estudio hemos sostenido que su regulación especial en las telecomunicaciones permite una mayor aplicabilidad del derecho a la protección de datos. Aunque la normativa general de protección de datos se mantiene aplicable en todos los ámbitos, la escueta regulación que se contempla en la LT y sus normas de desarrollo permiten regular situaciones donde

se dan nuevas formas en el manejo de datos y que resultarían insuficientes de afrontar únicamente con la LOPD. Así mismo, dado que la Ley reconoce a todos los ciudadanos el acceso a las nuevas comunicaciones electrónicas, la protección de datos afecta tanto a los abonados como a los usuarios finales.

IX. En nuestro trabajo también hemos afrontado el problema del acceso de los empresarios y profesionales -considerados usuarios a efectos de la LT- al arbitraje contemplado en el TRLGDCU, pues debiera permitirse la legitimación activa de aquellos empresarios que no desarrollan ninguna actividad profesional relacionada con el sector de las telecomunicaciones. Queda claro que las remisiones de la LT y de la Carta de Derechos de los Usuarios hacen al arbitraje de consumo contenido en el TRLGDCU comporta que se deban cumplir los requisitos expresamente previstos por esta Ley. Por ello, los empresarios y profesionales que no explotan redes de comunicaciones -y que, recordemos, se encuentran amparados por un amplio reconocimiento de derechos en el sector- no pueden acceder a arbitraje al no ser considerados como usuarios bajo las prerrogativas del art. 3 TRLGDCU. Pero aparte de una regulación más extensa del consumidor contemplado por el TRLGDCU que permitiera acceder a empresarios y profesionales a su protección, consideramos de gran importancia la necesidad de regular un mecanismo alternativo de resolución de controversias del sector que sea efectivo con la finalidad protectora del usuario reconocido en la LT.

X. En relación con la conclusión anterior, la vía de resolución alternativa de controversias que prevé el art. 55 LT se ha acabado configurando -a nuestro juicio- en una suerte de procedimiento administrativo con pretensiones arbitrales que concluye con una resolución administrativa y ello de por sí ya da lugar a incongruencias. De hecho, el mismo artículo podría haber regulado un sistema arbitral propio en el sector de las telecomunicaciones y convertirlo en un verdadero procedimiento en vez de imponer esta vía de resolución de conflictos de forma obligatoria. Ello, a nuestro entender, ayudaría a solucionar 3 cuestiones: en primer lugar, permitiría el acceso a dicho mecanismo a los usuarios que a menudo se hallan desincentivados a iniciar procedimiento alguno debido a sus costes; en segundo lugar, evitaría que la resolución administrativa pudiera acabar

en sede judicial, colaborando con ello a la desmasificación de demandas ante los tribunales; y, finalmente, esta medida ayudaría a instrumentalizar un único procedimiento de resolución de conflictos que desplazase al resto de mecanismos contemplados en el sector tales como los códigos de conducta que prevé los arts. 18 y 32 LSSI.

## VI. Bibliografía

ACEDO PENCO, A., (2012) *Derecho de consumo: análisis jurídicos-privado de la ley general para la defensa de los consumidores de 2007*, Madrid: Dykinson.

ALBADALEJO, M., (2011) *Derecho Civil II: Derecho de Obligaciones*, Madrid: EDISOFER.

ALFONSO VELÁSQUEZ, O. L., (2010) *El contrato de servicio telefónico*, Madrid: Colección de Derecho de las Nuevas Tecnologías.

ARPÓN DE MENDÍVIL ALDAMA, A.; CARRASCO PERERA, A., (Coord.) (1999) *Comentarios a la Ley General de Telecomunicaciones*, Pamplona: Aranzadi.

BELUCHE RINCÓN, I., (2009) *El derecho de desistimiento del consumidor*, Valencia: Tirant lo Blanch.

BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO A., (2006) “El concepto de consumidor” en AZPARREN LUCAS, A., (Coord.) *Hacia un código del consumidor*, Centro de Documentación Judicial (Consejo General del Poder Judicial), Madrid.

BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO R., (2009) *Comentario del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (Real Decreto Legislativo 1/2007)*, Pamplona: Aranzadi.

CÁMARA LAPUENTE, S., (2011) *Comentarios a las normas de protección de los consumidores: Texto Refundido y otras Leyes y Reglamentos vigentes en España y UE*, Madrid: Colex.

CAMPUZANO TOMÉ, H., (2006) “La relación contractual derivada de la prestación de servicios de telefonía. Especial referencia a la protección de los consumidores frente a la prestación de servicios de tarificación adicional” en ABRIL CAMPOY, J.M.; AMAT LLARI, M<sup>a</sup> E., (Coord.) *Homenaje al profesor Lluís Puig i Ferriol*, Vol. I., Valencia: Tirant lo Blanch.

CARLÓN RUIZ, M., (2007) *El Servicio universal de telecomunicaciones*, Navarra: Aranzadi.

CREMADES, J.; RODRÍGUEZ-ARANA, J., (Coord.) (2004) *Comentarios a la Ley general de telecomunicaciones: (aprobada por Ley 32/2003, de 3 de noviembre)*, Madrid: La Ley.

FIDALGO LÓPEZ, A., (2014) *La contratación de los servicios de comunicaciones electrónicas (telefonía e internet)*, Tesis Doctoral inédita, Universidad de Santiago de Compostela.

GARCÍA DE ENTERRÍA, E.; DE LA QUADRA-SALCEDO, T., (Coord.) (2004) *Comentarios a la Ley General de Telecomunicaciones: Ley 32/2003, de 3 de noviembre*, Madrid: Thomson Civitas.

GARCÍA RUBIO, M<sup>a</sup> P., (2014) “Algunas consideraciones sobre las normas de obligaciones y contratos de la propuesta de Código Mercantil” en *Revista de Derecho Civil*, Vol. 1., Núm. 1., Enero-Marzo.

GARCÍA VICENTE, J.R., (2009) “La contratación con consumidores”, en BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, R., (coord.) *Tratado de contratos*, Tomo III, Valencia: Tirant lo Blanch.

GENUIS, STEPHEN J., (2008) “Fielding a current idea: exploring the public health impact of electromagnetic radiation” en *Journal of the Royal Institute of Public Health*. Vol., 122, Issue 2, Febrero, pgs. 113-124.

GETE-ALONSO CALERA, M<sup>a</sup>.C., (2014) “Las nociones de mercantilidad del proyecto de código mercantil: Una deconstrucción a modo de denuncia o crítica” en *Revista de Derecho Civil*, Vol. I., Núm. 4, octubre-diciembre, pgs. 27-65.

LASARTE ÁLVAREZ, C., (2013) *Manual sobre protección de consumidores y usuarios*, Madrid: Dykinson.

MARTÍNEZ ESPÍN, P., (2010) “Aproximación al Concepto de Consumidor” en *Publicaciones del Centro de Estudios de Consumo de la Universidad de Castilla La Mancha*, [www.uclm.es/cesco](http://www.uclm.es/cesco) (consultado el día 10 de febrero de 2015).

MENDOZA LOSANA, A., (2012) “Novedades en la regulación de los derechos de los consumidores y usuarios de energía eléctrica, gas, servicios de telecomunicaciones y servicios de la sociedad de la información” en *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, N° 2/2012, pg. 217. Fuente: <http://www.revista.uclm.es/index.php/cesco> (consultado el día 10 de febrero de 2015).

MONTERO PASCUAL, J. J., (2011) *Derecho de las Telecomunicaciones*, Valencia: Tirant lo Blanch.

REBOLLO PUIG, M.; IZQUIERDO CARRASCO, M., (Coord.) (2011) *La Defensa de los consumidores y usuarios: (comentario sistemático del texto refundido aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007)*, Madrid: Iustel.

RECALDE CASTELLS, A., (2008) “El derecho de Consumo como derecho privado especial” en TOMILLO URBINA, J.L., *El futuro de la protección jurídica de los consumidores*, Madrid: Civitas.

## **VII. Jurisprudencia**

Auto del Juzgado de lo Mercantil núm. 1 de Granada de 26 junio 2014. AC 2014\1060.

Sentencia de la Audiencia Provincial de Alicante (Sección 7ª) núm. 341/2000 de 17 octubre. AC 2000\2409.

Sentencia de la Audiencia Provincial de Granada (Sección 3ª) núm. 131/2002 de 16 febrero. JUR 2002\102109.

Sentencia de la Audiencia Provincial de Alicante (Sección 7ª) núm. 118/2002 de 4 marzo.

Sentencia de la Audiencia Provincial de Teruel (Sección Única) núm. 171/2002 de 31 octubre. AC 2002\1508.

Sentencia de la Audiencia Provincial de Madrid (Sección 19ª) núm. 177/2005 de 14 abril.

Sentencia de la Audiencia Provincial de Madrid (Sección 11ª) núm. 21/2007 de 30 enero.

Sentencia de la Audiencia Provincial de Barcelona (Sección 16ª) núm. 489/2014 de 20 octubre.

Sentencia del Tribunal Supremo (Sala de lo Civil) núm. 334/1997 de 22 abril. RJ 1997\3249.

Sentencia del Tribunal Supremo (Sala de lo Civil) núm. 528/1997 de 12 junio. RJ 1997\4771.

Sentencia del Tribunal Supremo (Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección1ª) de 10 julio 2013. RJ 2013\5844.

