

## Altes i modificacions de contractes de subministrament no consentides

La liberalització dels serveis d'interès general ha implicat l'obertura d'espais d'activitat econòmica que havien estat monopolitzats pel sector públic a la lliure competència entre operadors privats.

Des que es va produir el canvi esmentat, els operadors de cada sector s'han de sotmetre a les regles de lliure competència sense perdre de vista que els serveis que presten continuen essent essencials pel fet de tenir una especial incidència en la qualitat de la vida de les persones i en la cohesió de la societat.

Així, tot i la titularitat privada de l'operador que presta el servei, cal recordar que hi continua havent un conjunt d'obligacions de servei públic inherents a la naturalesa del servei, sens perjudici que el prestin agents privats i en règim de mercat.

Correspon al legislador delimitar quines prestacions dins de cada servei s'entenen com a servei públic perquè es compatibilitzi la prestació del servei en un règim de competència amb el caràcter essencial de determinades prestacions.

No obstant això, la transcendència de la prestació d'aquests serveis exigeix que es doni una protecció específica per a l'usuari d'un servei d'interès general i ha d'incloure, especialment, el dret a disposar de la informació d'una manera clara i a gaudir del servei en condicions de qualitat, continuïtat i a un preu assequible.

**Tot i la titularitat privada de l'operador que presta el servei hi continua havent un conjunt d'obligacions de servei públic**

Tot i que es tracta de sectors fortament regulats, es continuen rebent queixes sobre pràctiques comercials deslleials o abusives en la captació de nous clients o en la modificació de contractes que s'allunyen de la bona fe i de l'equilibri de les posicions jurídiques que han de ser la base de les relacions de consum, tal com ho recull l'article 112.2 del Codi de consum de Catalunya.

En aquest context, cal exigir a les empreses que presten serveis d'interès general que donin una protecció específica als drets dels consumidors i usuaris, que hauria d'incloure, especialment, el dret a rebre la informació del servei de forma clara amb relació a les tarifes i les condicions de prestació.

Tot i que l'ordenament jurídic permet que es dugui a terme la contractació per mitjà de conversa telefònica, cal tenir present que també s'exigeix la conformitat expressa del client a través de qualsevol mitjà que en permeti tenir constància.

En el mateix sentit, i malgrat que l'article 5.4 de la Llei 7/1998, de 13 d'abril, sobre condicions generals de la contractació, disposa que en els casos de contractació telefònica no és necessària la signatura convencional, el mateix article també disposa que en aquest supòsit, s'ha d'enviar immediatament al consumidor la justificació escrita de la contractació efectuada en què constin tots els termes. També el Reial decret 1906/1999, de 17 de desembre, que desplega la contractació electrònica i telefònica, recull com un deure de l'empresa facilitar de manera veraç, eficaç i completa la informació prèvia a la contractació.

**L'usuari té dret a rebre informació clara sobre les tarifes i les condicions de la prestació dels serveis**

Malgrat això, es continuen rebent queixes que evidencien pràctiques comercials poc curoses (especialment a través de comunicacions telefòniques) en què l'usuari assegurava que no havia donat cap consentiment exprés al comercial (sovint, estava pendent de rebre una oferta per escrit) i va tenir coneixement del canvi d'empresa o canvi de les condicions del seu contracte quan va rebre la factura següent.

Per aquest motiu, cal vetllar perquè les ofertes comercials que es facin arribar als usuaris, amb independència del canal que s'utilitzi, siguin molt clares tant pel que fa a les tarifes com a les noves condicions contractuals que s'ofereixen.

Aquest plus d'exigència s'ha de veure reflectit efectivament en les pràctiques comercials de

les empreses, sigui en el moment de fer una oferta comercial o de tramitar les noves altes, en la modificació dels contractes o, fins i tot, en la tramitació de les baixes dels serveis per un possible canvi d'empresa subministradora.

La claredat informativa (preferiblement per escrit) ha de permetre que l'usuari disposi d'un criteri ben informat per dur a terme, si així ho considera oportú, qualsevol canvi de les condicions del contracte o bé, si s'escau, de companyia subministradora.

La necessitat del control de les pràctiques comercials s'accentua quan la persona que rep l'oferta és una persona d'edat avançada i, malauradament, també hi ha hagut queixes en què s'evidenciaven pràctiques de legalitat dubtosa per part de comercials (Q 02581/12 i 03672/12).

Val a dir que en alguns casos, fins i tot abans de l'actuació del Síndic de Greuges de Catalunya, quan l'empresa ha tingut coneixement de la possible actuació comercial irregular ha corregit immediatament la seva actuació i així ho ha fet saber el promotor de la queixa.

### Queixa 03672/2012

Un comercial de Gas Natural Fenosa es va presentar a casa dels pares de la persona interessada per oferir-los un canvi de companyia. Tot i que els titulars asseguraven que no havien signat res, a partir del mes següent, les factures les emetia Gas Natural Fenosa. L'empresa va corregir la situació abans de la intervenció del Síndic.

### Queixa 03404/2012

Un comercial d'Endesa va tramitar el canvi del contracte de subministrament de la persona interessada sense que aquesta hi donés el consentiment exprés. La persona interessada volia tornar a les condicions contractuals anteriors. Tot i que l'empresa va regularitzar la facturació en el percentatge acordat, la pràctica de la prova sobre l'existència de l'atorgament del consentiment per part de l'usuari correspon als tribunals de justícia o, si escau, als tribunals d'arbitratge de consum. Per aquest motiu, tot i suggerir a l'empresa que prenguéss les mesures oportunes per evitar situacions com la plantejada, es va informar la persona interessada de la possibilitat d'adreçar-se a la Junta Arbitral de Consum per resoldre la seva reclamació.

[Pàgines extretes de l'Informe Anual 2012. Per accedir-hi, cliqueu aquí.](#)