

Modelo de reclamación para denunciar la negativa de las compañías de móvil a liberar el terminal o cobrar por ello



AUTORIDAD DE CONSUMO AUTONÓMICA

(En este enlace puedes ver la dirección: <http://ow.ly/kmT9v>)

_____, ____ de _____ de 201_

_____, con DNI _____, domicilio _____
en _____, de _____, código postal _____,
se dirige a ustedes al objeto de presentar **DENUNCIA** contra la compañía de
telecomunicaciones móviles _____, y ello por los hechos y
de derechos que a continuación se exponen:

PRIMERO: La compañía denunciada me entregó un móvil de la marca
_____, modelo _____, a cambio de (borra el supuesto o supuestos que
no se correspondan con tu contrato):

- Abonar inicialmente la cantidad de ___ euros.
- Mantener un contrato de ___ meses con la tarifa ___.
- Pagar mensualmente la cantidad de ___ euros hasta la finalización del contrato.

En caso de cancelar el contrato antes de la finalización del compromiso de permanencia, como compensación por la entrega del móvil la compañía plantea el cobro de (borra los supuestos que no correspondan):

- Hasta ___ euros.
- Una cantidad que desconozco ya que no consta en el contrato que me entregó.
- Una cantidad que desconozco ya que no me informó de ella cuando realicé la contratación de forma telefónica/por Internet.

SEGUNDO: El móvil está bloqueado, esto es, incorpora una restricción técnica, un defecto, que me impide utilizarlo con tarjetas SIM de otras compañías, limitando así las posibilidades de uso del terminal que adquirí.

TERCERO: Al solicitar al servicio de atención al cliente de la compañía que libere mi móvil, me indica que (borra los supuestos que no correspondan):

- Debo esperar a la finalización del compromiso de permanencia.
- Debo abonar por ello la cantidad de ___ euros ya que aún no he finalizado el compromiso de permanencia.
- Aunque finalicé el compromiso de permanencia, debo abonar por la liberación la cantidad de ___ euros.
- Aunque finalicé el compromiso de permanencia, se niega a liberar el terminal argumentando que ya no soy cliente.

CUARTO: La negativa a liberar mi terminal o la exigencia del abono de una cantidad a cambio de ello supone una práctica abusiva, ilegal y sancionable, al resultar contraria a lo establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Así lo puso de manifiesto FACUA-Consumidores en Acción en sendas denuncias remitidas en enero de 2012 al Instituto Nacional del Consumo y varias autoridades autonómicas de protección al consumidor, que originaron la elaboración de un informe por parte de la Comisión de Cooperación de Consumo, donde están representadas las autoridades de protección al consumidor del Gobierno y las comunidades autónomas.

Según el citado informe, fechado en julio de 2012 y con referencia SANAC/1231/2012/F (su contenido puede verse en este enlace: <http://ow.ly/kmQpR>), *"en el caso de que el cliente, dentro del periodo de permanencia, estando al corriente del abono de la factura y manteniendo el contrato durante el periodo de permanencia acordada, quiera hacer uso del terminal con una tarjeta de otro operador porque en un momento dado tenga condiciones económicas más ventajosas, el operador no puede negarse a liberar el terminal, limitando los derechos del consumidor si éste está cumpliendo con las obligaciones que contrajo en el momento de contratar"*.

Asimismo, *"en el supuesto de que un usuario haya adquirido un terminal 'subvencionado' y haya finalizado el período de permanencia o, en caso de querer resolver el contrato, haya abonado la penalización correspondiente, teniendo en cuenta que por parte del consumidor se ha cumplido con las obligaciones contractuales, y la empresa, conforme a los requisitos que ella misma establece en el contrato, ha recuperado el importe del terminal subvencionado, el operador no puede negarse a liberar el terminal, cobrar al usuario por facilitarle el código para el desbloqueo o dilatar en el tiempo la entrega del código cuando el usuario ya ha cumplido con su parte del contrato"*.

"Las referidas prácticas constituyen infracciones en materia de consumo sancionables por las autoridades competentes de conformidad con el artículo 49.1 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios", concluye el informe de la Comisión de Cooperación de Consumo.

El informe también señala que *"con independencia del carácter abusivo de este tipo de prácticas, debe valorarse también su posible carácter desleal para los consumidores, ya que parece existir una falta de transparencia generalizada en las ofertas de las operadoras telefónicas, que en muchos casos no informan al usuario, entre otros aspectos, del bloqueo del terminal, del procedimiento para desbloquearlo, ni tampoco de la penalización por baja anticipada, y el cliente no tiene la opción de comparar la oferta del móvil subvencionado con lo que le costaría ese móvil libre"*.

Por todo lo expuesto, **SOLICITO A ESTE ORGANISMO** que (borra el supuesto que no corresponda):

- Inste a la compañía denunciada a la liberación gratuita de mi móvil
- Inste a la compañía denunciada a devolverme la cantidad de __ euros que me cobró por la liberación de mi móvil.

Y le imponga la sanción que corresponda ante el incumplimiento de la legislación vigente, dándome traslado de la resolución emitida, al ser parte interesada.

Atentamente,

(Nombre y firma)

(No olvides adjuntar copia de tu DNI, una factura, el contrato, si dispones de él y en caso de que hayas pagado a la compañía por liberar tu móvil, la factura o justificante de abono).