

500 euros por nada

La Unión de Consumidores denuncia que cada familia española gasta medio millar de euros anuales por las cláusulas abusivas.

Con el sistema de redondeo, empresas españolas de diversos sectores se embolsan miles de millones de euros por servicios que los usuarios no han consumido.

LILA PÉREZ GIL.

Madrid. Esas llamadas con el teléfono móvil en las que se habla menos de un minuto. Ese cuarto de hora que el coche pasa en un aparcamiento y que se paga como si hubieran sido 60 minutos. Esa hipoteca en la que se redondea al alza el tipo de interés pactado... Son algunas de las cláusulas abusivas que, según un estudio de la Unión de Consumidores de España (UCE), le cuestan a cada familia española 497 euros anuales por servicios que no han consumido.

Todas estas prácticas han sido denunciadas en los tribunales y sobre ellas pesan sentencias que concluyen que deben dejar de aplicarse. ¿Por qué entonces los consumidores y usuarios siguen pagándolos? «Porque las empresas recurren las sentencias en su contra, lo cual quiere decir que pueden mantener esas prácticas abusivas hasta que el Tribunal Supremo se pronuncie en contra, y eso puede tardar cinco o seis años», explica Dacio Alonso, portavoz de la UCE.

La UCE propone como solución que «los poderes públicos se impliquen de verdad en la protección a los consumidores, con la aprobación de una ley que acabe de una vez con estas prácticas». Dicha norma ya está en marcha. Se trata del Anteproyecto de Ley de Mejora de la Protección de los Consumidores y Usuarios, en

la cual se eliminan, por ejemplo, los redondeos en las llamadas de móvil –cobrar en segundos en vez de por minutos– o en los aparcamientos –por segundos en vez de horas–. El borrador acaba de llegar al Consejo de Estado para su evaluación, según un portavoz del Instituto Nacional de Consumo. Mientras tanto, algunas empresas han modificado sus prácticas y ya han eliminado, aunque parcialmente, el redondeo. Por ejemplo, las de telefonía móvil. Tanto Amena como Vodafone ofrecen el pago por segundos en casi todas sus modalidades de tarifa... pero a partir del primer minuto. Por su parte, Movistar tiene una tarifa, el Contrato Tu Tiempo, que cobra por segundo desde el primero. Todas las empresas mantienen, eso sí, el cobro por establecimiento de llamada.

Con el sistema de redondeo, las compañías cobraron a sus clientes 1 385 millones de euros en 2004, lo que equivale a 7 288 millones de minutos facturados pero no consumidos, según la Comisión del Mercado de Telecomunicaciones.

La Federación de Consumidores en Acción (FACUA), aportó además ayer el dato recogido en un estudio propio entre 2 000 usuarios de telefonía móvil: el 20 % de los clientes cree que en alguna ocasión les han cobrado llamadas que no han hecho.

Respecto a los aparcamientos y el redondeo al alza, la UCE calcula un cobro irregular de 27 millones anuales (sobre 300 000 plazas de aparcamiento en 2004).

Los cálculos de la UCE siguen con las cláusulas que permiten a los bancos redondear al alza el tipo de interés de las hipotecas –cuando es variable, en el 95 % de los casos: 120 euros. Más lo que le cuesta a los viajeros que las compañías aéreas no se responsabilicen de los horarios ni garanticen los enlaces: 25 euros. Se añade el derecho actual de las compañías aseguradoras del ramo del automóvil de no pagar la reparación si el coste es superior al valor que venal del vehículo (lo que costaría en el mercado si se vendiera de segunda mano) en el momento del siniestro: 90 euros. Además de todas las cláusulas con las que las entidades bancarias se inhiben. Por ejemplo, de la pérdida de cheques o fallos en los aparatos de operaciones con tarjeta (60 euros). O las obligaciones que imponen las compañías constructoras a quienes compran una vivienda, como la subrogación de una hipoteca o el pago de la plusvalía, un impuesto sobre el beneficio de la propia empresa que ésta hace repercutir sobre el comprador: 150 euros.

Adaptado de *El País*,
15 de marzo de 2006.

ACTIVIDADES

1> ¿A qué crees que es debido que en España es significativamente bajo el número de denuncias presentadas por los consumidores contra las empresas?

2> ¿Cómo intermedia el sector público entre empresas y consumidores?