

## ¿ES LÍCITO COBRAR UN CARGO ADICIONAL EN CONCEPTO DE “PAGO POR VENTANILLA”?

Ana I. Mendoza Losana

*Profesora contratada doctora de Derecho Civil.*

*Centro de Estudios de Consumo*

### 1. OBJETO DE LA CONSULTA.

Se ha presentado una reclamación ante una Oficina Municipal de Información al Consumidor contra un operador de servicios de telefonía móvil por la facturación adicional al precio del servicio de 2 euros más IVA en concepto de “pago por ventanilla”. Se plantea consulta al Centro de Estudios de Consumo cuestionando si es contrario a la normativa el cobro de este cargo adicional por pagar la factura de telefonía por ventanilla, en lugar de domiciliar el pago.

### 2. NORMATIVA APLICABLE.

- ✓ Artículo 38.2,k de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (BOE núm. 264, 4-11-2003) (LGTel);
- ✓ Artículo 25 de la Carta de Derechos del Usuario de Servicios de Comunicaciones Electrónicas aprobada por Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo (BOE núm. 131, 30-5-2009) (CDUSCE);
- ✓ Artículo 24 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de Servicios de Pago (BOE núm. 275, 14-11-2009) y su normativa de desarrollo. En concreto, el RD 712/2010, de 28 de mayo, de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago (BOE núm. 131, 29-5-2010) y la Orden EHA/1608/2010, de 14 junio, de transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago (BOE núm. 148, 18-6-2010);
- ✓ Artículos 86.7 y 87.6 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios (BOE núm. 287, 30-11-2010) (TR LGDCU).

### 3. RESPUESTA.

#### 3.1. Derecho del usuario a la elección del medio de pago.

El artículo 38.2,k de la LGTel reconoce como uno de los derechos que han de determinar y regular las normas básicas de utilización de los servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público “el derecho a elegir un medio de pago para el abono de los correspondientes servicios entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial”.

Los derogados artículos 105 y 106 del RD 424/2005 exigían que los contratos de acceso a la red telefónica y de servicios de comunicaciones electrónicas precisaran como mínimo y entre otros aspectos, el “reconocimiento del derecho a la elección del medio de pago entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial” (art. 105, l).

La vigente Carta de Derechos del Usuario de Servicios de Comunicaciones Electrónicas proclama en el título de su capítulo VI, entre otros, el derecho del usuario a “elegir el medio de pago de los servicios entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial”. En concreto, su artículo 25 establece que “los abonados tendrán derecho a la elección del medio de pago entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial” y exige que el contrato celebrado entre el operador y el usuario final refleje este derecho.

Pero junto a este reconocimiento del derecho a elegir el medio de pago, se ha de advertir que bajo ciertas restricciones, a las que luego me referiré, la Ley 16/2009, de Servicios de Pago permite a la empresa incentivar o gravar la utilización de algún medio de pago (art. 24.3.l).

### **3.2. Sobre los medios de pago comúnmente utilizados en el tráfico.**

Queda por tanto constatado que la normativa sectorial reconoce al usuario el derecho a elegir el medio de pago del servicio de “entre los comúnmente utilizados”. En la actualidad, el medio de pago admitido unánimemente por los operadores de servicios de comunicaciones electrónicas es la domiciliación bancaria. Además, se prevén otros medios como el pago por ventanilla en el Banco, Caja de Ahorros u otro lugar señalado por el operador (Movistar<sup>1</sup>), la transferencia bancaria a la cuenta del operador (Orange<sup>2</sup>), el pago mediante cajero automático (Vodafone<sup>3</sup>) o a través de tarjeta de crédito o débito (Jazztel<sup>4</sup>). Algunos operadores como

---

<sup>1</sup> Cláusula 7.1.3 de las condiciones generales para el servicio de telefonía móvil, última actualización 19-7-2010. El pago correspondiente al Servicio será exigible desde el momento que se presente al cobro la factura correspondiente al Servicio de Telefonía Móvil Movistar de que dispusiere el CLIENTE, y se realizará a través de la cuenta del mismo en la Entidad Bancaria o Caja de Ahorros que para tal efecto señale o, en su defecto, en lugar habilitado por MOVISTAR, a su presentación al cobro, que constará expresamente en el aviso de pago enviado al CLIENTE. En la factura se identificará el periodo en que se podrá realizar el pago  
([http://www.movistar.es/on/io/es/atencion/consultas\\_y\\_dudas/contratos/movil/c\\_g\\_servicio\\_mi\\_cobertura\\_movil.pdf](http://www.movistar.es/on/io/es/atencion/consultas_y_dudas/contratos/movil/c_g_servicio_mi_cobertura_movil.pdf)).

<sup>2</sup> Condiciones generales de Orange para su pack “Todo en 1”, cláusula quinta. [...]. El pago se realizará mediante domiciliación de las facturas en la cuenta bancaria o cuenta de ahorro que el Cliente haya designado, o en su defecto, por transferencia bancaria a la cuenta habilitada a tal efecto, salvo que el Cliente hubiera elegido otro medio de pago de acuerdo con Orange. La fecha en la que se debe realizar el pago no podrá exceder los 30 días a contar desde el final del período de facturación. En caso de domiciliación bancaria el Cliente recibirá de la entidad bancaria o de ahorro en la que se ha realizado la domiciliación la notificación con el importe a abonar por el Cliente  
([http://internet.orange.es/contenidos/pdf/adsl\\_tv/cc\\_prestacion\\_todo\\_en\\_1.pdf](http://internet.orange.es/contenidos/pdf/adsl_tv/cc_prestacion_todo_en_1.pdf)).

<sup>3</sup> Cláusula 4 de las condiciones generales de los servicios de comunicaciones móviles pospago particulares de Vodafone, vigente a partir del 30 de julio de 2010. [...]. Para efectuar el pago de las



<http://www.uclm.es/centro/cesco/>

Orange o Jazztel prevén expresamente la posibilidad de pactar o solicitar otro medio de pago distinto al previsto en el contrato.

### **3.3. De la gratuidad del medio de pago elegido.**

Como se ha dicho, la normativa sectorial reconoce a los usuarios el derecho a elegir el medio de pago de los servicios de comunicaciones electrónicas de entre los comúnmente utilizados en el tráfico. Sin embargo, **lo que no dice la norma es que la elección del medio de pago o más propiamente, el medio de pago elegido no deba ocasionar ningún coste al usuario**. En otros casos, el regulador sectorial no sólo reconoce el derecho, sino que además impone expresamente su carácter gratuito. Así ocurre con el derecho a recibir información precontractual por escrito sin “afrontar gasto alguno por su recepción” (art. 12.1.II CDUSCE); el derecho a recibir gratuitamente facturas con un nivel básico de detalle o a desconectarse gratuitamente de ciertos servicios, en ambos casos, si el servicio telefónico se presta por el operador como obligación de servicio universal (arts. 22.3.I y 24.4 CDUSCE, respectivamente) o el derecho a disponer de un servicio de atención al cliente de carácter gratuito (art. 26.2 CDUSCE).

Conviene aquí traer a colación la sentencia de la Audiencia Nacional de 13 octubre de 2009 (RJCA 2009\765) que interpretó restrictivamente el carácter gratuito del servicio de atención al cliente y consideró improcedente la apertura de un procedimiento sancionador contra un operador de telecomunicaciones por ofrecer el servicio de atención al cliente a través de un número 902. A pesar del tenor literal de los artículos 104 del RD 424/2005 y 26 del RD 899/2009, que se refieren expresamente al carácter gratuito del servicio de atención al cliente, la Audiencia estimó que la gratuidad del servicio especializado de atención al cliente no se

---

cantidades devengadas, el Cliente podrá optar entre la domiciliación bancaria o el pago por cajeros automáticos.

<http://www.vodafone.es/conocenos/vfes/qsomos/legal/condiciones/particulares/att00015772/condicionesLegales.pdf>).

<sup>44</sup> Cláusula 4, contrato Jazztel móvil. [...].El Cliente abonará las cantidades devengadas por la prestación de los Servicios solicitados, mediante domiciliación bancaria de las facturas en la cuenta corriente que el Cliente haya designado para su pago. La fecha en la que se debe realizar el pago será aquella en la que la entidad de crédito tenga domiciliada la cuenta una vez se reciba notificación de JAZZTEL, con el importe a abonar por el Cliente. No obstante, el Cliente podrá solicitar a JAZZTEL la utilización de cualquier otro medio de pago de entre los comúnmente aceptados en el tráfico comercial. El Cliente podrá abonar las cantidades devengadas por la prestación del Servicio mediante tarjeta de crédito o débito. Las tarjetas que se admiten en pasarela de pagos son, para las tarjetas de crédito, VISA, MASTERCARD, RED 6000 y para las tarjetas de débito, MASTERCARD. Las facturas no abonadas en las fechas previstas, por causas no imputables a la entidad de crédito, devengarán un interés de demora igual al interés legal. Las partes reconocen expresamente que los registros informáticos de JAZZTEL y su reproducción constituyen prueba válida y suficiente de los Servicios solicitados y efectivamente consumidos por el Cliente.  
(<http://www.jazztelsemueve.com/manuales/5271ContratoJMovil.pdf> )

vincula a la modalidad o forma en que éste se preste, sino que se impone en relación con la prestación misma del servicio. *A fortiori* en el hipotético caso en el que la Administración decidiera sancionar por este motivo, es muy posible que de someterse dicha sanción a la revisión de la Audiencia Nacional, el órgano jurisdiccional la declarara improcedente considerando que las normas de referencia se limitan a proclamar el derecho del usuario a elegir el medio de pago de entre los comúnmente utilizados en el tráfico sin exigir en ningún caso la gratuidad de la elección o prohibir el traslado al consumidor de los costes asociados a la gestión del pago por la vía elegida.

Si se analizan los diversos medios de pago utilizados en el tráfico, se observará que, por regla general y salvo que la entidad bancaria opte como estrategia de captación o fidelización de clientes por los planes “sin comisiones” aplicados por algunas entidades bancarias, cualquiera de los medios comúnmente utilizados en el tráfico es susceptible de generar algún coste para el usuario. A saber: comisión de mantenimiento de una cuenta corriente o de ahorro; comisión de administración (también llamada comisión por adeudo de recibos); gastos de correo; comisión por transferencia bancaria; comisión por emisión y tenencia de tarjetas.... Estos costes asociados al medio de pago elegido no se abonan directamente al operador sino a la entidad que gestiona el pago.

Hasta ahora, con carácter general, el medio que no ha ocasionado costes adicionales a los clientes ha sido el “pago por ventanilla” en la cuenta del operador o en el lugar designado por éste. Se presupone que en este caso la entidad prestadora de servicios de pago repercute los costes de la gestión de pagos al titular de la cuenta en la que se ingresa el pago, a través de la correspondiente comisión.

En este contexto, habrá que acudir a la normativa sobre servicios de pago para encontrar respuesta al problema planteado. **La Ley 16/2009, de Servicios de Pago permite a las empresas incentivar o gravar la utilización de algún medio de pago** (art. 24.3.1<sup>5</sup>); la Directiva 2007/64/CE del Parlamento europeo y del Consejo, de 13 de noviembre (DOL 319, 5-12-2007), sobre Servicios de Pago en el Mercado Interior permite que cada Estado pueda limitar o prohibir el cobro de gastos con el fin de fomentar la competencia y promover el uso de instrumentos de pago eficientes (art. 52.3); la ley española no ha hecho uso de esta limitación o prohibición de cargo de suplemento o canon sobre el cliente ordenante del pago, pero establece que “en todo caso, las cuotas adicionales que pudieran imponerse por el uso de instrumentos de pago específicos no podrán superar los gastos diferenciales en que efectivamente incurra el beneficiario por la aceptación de tales instrumentos” (art. 24.3.1) y se

---

<sup>5</sup> Artículo 24.3 LSP. Será nula toda cláusula que impida al beneficiario de una orden de pago exigir al ordenante el pago de una cuota adicional u ofrecer una reducción por la utilización de un instrumento de pago específico. En todo caso, las cuotas adicionales que pudieran imponerse por el uso de instrumentos de pago específicos no podrán superar los gastos diferenciales en que efectivamente incurra el beneficiario por la aceptación de tales instrumentos.

remite a su desarrollo reglamentario para la posible imposición de límites al derecho de cobro de gastos teniendo en cuenta la necesidad de fomentar la competencia y promover el uso de instrumentos de pago eficientes (art. 24.3.II); en el RD 712/2010, de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago, tampoco se ha hecho uso de esa prerrogativa y no se ha establecido ni prohibición ni limitación sobre el posible cargo de gastos por los beneficiarios cuando se utilice un determinado medio de pago; por último, la Orden EHA/1608/2010, de transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago, se limita a imponer obligaciones en materia de transparencia cuando el beneficiario del pago traslade al ordenante los gastos asociados al mismo (art. 4<sup>6</sup>).

Ante el silencio de la normativa, -tanto de telecomunicaciones como de servicios de pago-, sobre la gratuidad del medio de pago elegido, habrá que admitir que **el operador puede trasladar el coste del pago a los clientes que optan por el pago por ventanilla mediante la facturación de un importe adicional al precio del servicio con las limitaciones impuestas por la normativa reguladora de los servicios de pago. A saber: que se informe al usuario de los recargos asociados al medio de pago elegido y que dichos recargos no superen los gastos**

---

<sup>6</sup> Artículo 4. Información acerca de los gastos adicionales o de las reducciones.

1. Cuando, a efectos de la utilización de un instrumento de pago determinado, el beneficiario exija el pago de un gasto adicional u ofrezca una reducción por su utilización, informará de ello al ordenante antes de iniciarse la operación de pago.

2. Cuando, a efectos de la utilización de un instrumento de pago determinado, el proveedor de servicios de pago o un tercero exija el pago de un gasto adicional, informará de ello al usuario de servicios de pago antes de iniciarse la operación de pago, sin perjuicio de lo dispuesto en la Orden PRE/1019/2003, de 24 de abril, sobre transparencia de los precios de los servicios bancarios prestados mediante cajeros automáticos.

3. La información a la que se refieren los apartados anteriores se facilitará al usuario de servicios de pago en los siguientes términos:

a) La información y las condiciones se comunicarán al usuario en términos fácilmente comprensibles, de manera clara y objetiva, inmediatamente antes de iniciarse la operación de pago.

b) Se especificará expresamente la cuantía del gasto adicional o de la reducción vinculadas a la utilización del instrumento de pago.

c) Se especificará expresamente la cuantía final completa de la operación de pago con el gasto adicional o la reducción y sin ellos.

4. Asimismo, los obligados a ofrecer la información a la que se refieren los apartados 1 y 2 deberán tener a disposición de los usuarios de servicios de pago, en todos y cada uno de los establecimientos desde los que pueda iniciarse la operación de pago, en lugar destacado de forma que atraiga la atención de los usuarios, y expuesta de manera que resulte fácilmente legible, la siguiente información:

a) Instrumentos de pago cuya utilización genera gasto adicional o reducción.

b) Importe exacto del gasto adicional o de la reducción o, cuando este importe no pueda ser calculado de antemano por razones objetivas, el importe estimado o la base de cálculo que permita al usuario comprobar esa estimación.

c) Cualquier otra circunstancia que pueda condicionar la vinculación de un gasto adicional o de una reducción a la utilización de un instrumento de pago o que pueda resultar relevante a estos efectos.

diferenciales en que efectivamente incurra el beneficiario por la aceptación de este instrumento de pago (arts. 24.3 LSP).

Llegados a este punto, el problema no parece tanto de concepto como de cuantía. **Se puede cobrar una cantidad en concepto de “pago por ventanilla”, pero lo que no se puede hacer es imponer el pago de una cantidad desproporcionada que de hecho suponga la limitación del derecho a elegir el medio de pago de entre los comúnmente utilizados, reconocido al usuario por normas imperativas**, como son el artículo 38.2,k de la LGTel y el artículo 25 de la CDUSCE. En particular, esta cantidad no puede exceder de los gastos en los que efectivamente incurre el operador por aceptar el pago por ventanilla (art. 24.3 LSP). **Si la cantidad exigida por este concepto es desproporcionada estaríamos ante una práctica abusiva** (arts. 86.7 y 87.6 TR LGDCU).

#### **3.4. ¿Es abusivo cobrar 2 euros + IVA por “pago por ventanilla”?**

La práctica analizada no plantea problemas desde el punto de vista de la transparencia. Tal y como se aplica el cargo, quedando perfectamente desglosado el precio del servicio y el gasto adicional repercutido al usuario, cumple las exigencias de transparencia derivadas tanto de la normativa de consumo (arts. 20.1,c, 60.2,b y 89.5 TR LGDCU) como de la normativa de servicios de pago (arts. 24.3 LSP y 4 Orden EHA/1608/2010). Más problemas suscita la valoración de la cuantía del recargo.

El TR LGDCU considera abusivas todas aquellas cláusulas o prácticas que impliquen la renuncia o limitación de los derechos del usuario (art. 86.7) o las estipulaciones que impongan obstáculos *onerosos o desproporcionados* para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor y usuario en el contrato. Admitido que cualquiera de los medios de pago comúnmente aceptados en el tráfico puede generar costes para el usuario, la mera imposición de un recargo por el pago por ventanilla no supone necesariamente una limitación del derecho del usuario reconocido por la normativa sectorial (el derecho a elegir el medio de pago de entre los comúnmente utilizados en el tráfico). Sin embargo, lo que puede resultar más cuestionable es si este obstáculo es “*oneroso o desproporcionado*”. Oneroso está claro que lo es –como pueden serlo los demás medios de pago–, lo cuestionable es si también es desproporcionado.

Para valorar si la cuota de dos euros más IVA es desproporcionada, **habrá que determinar cuáles son los costes en los que incurre el operador por admitir esta forma de pago (art. 24.3 LSP)**. Si la cuantía fijada se utiliza como un instrumento para “hacer caja” y no se corresponde con tales costes, la cuota deja de ser un gasto de la gestión del pago, cuya repercusión al usuario está justificada, para convertirse en un obstáculo desproporcionado al ejercicio del derecho a la elección del medio de pago de entre los comúnmente utilizados en el tráfico, reconocido al consumidor por el contrato, integrado por la normativa sectorial.



<http://www.uclm.es/centro/cesco/>

Sin disponer de datos fidedignos de los posibles costes en los que puede incurrir uno de los principales operadores españoles de telecomunicaciones por gestionar sus pagos en cuenta, es muy probable que tales costes queden muy por debajo de los 2 euros más IVA que la empresa exige a cada cliente que opte por el “pago por ventanilla”.

En conclusión, **sin perjuicio de que el operador acredite que el cargo cobrado al usuario en concepto de pago por ventanilla se ajusta a los gastos derivados de la admisión de esta forma de pago, parece que la facturación de dos euros más IVA por cada factura es desproporcionada.**

### 3. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL PAGO POR VENTANILLA.

En términos comparativos, el pago por ventanilla es más caro que la domiciliación del pago. Según la información facilitada por el Banco de España<sup>7</sup>, la tarifa media de la comisión por mantenimiento y administración de cuentas corrientes o de ahorro está en torno a los veintinueve euros semestrales, lo que supondría aproximadamente 3,5 euros al mes. A esto hay que añadir los treinta y cinco céntimos de euro cobrados como media por cada recibo pagado.

<sup>7</sup> La siguiente tabla recoge las tarifas mínimas, medias y máximas a 31 de octubre de 2010 (<http://www.bde.es/clientebanca/comisiones/csf/mantenimiento.htm>).

Para el cálculo de las comisiones de mantenimiento se ha tomado como referencia el importe que semestralmente se cobraría por este concepto, con independencia de que realmente se perciban con otra periodicidad (mensual, bimestral, trimestral o anual). Solamente se han tenido en consideración las cuentas estándar, de forma, que, por ejemplo, no se consideran las llamadas cuentas de alta rentabilidad, las cuentas específicas para profesionales, ni las que ofrecen servicios o prestaciones añadidas.

<b>Mantenimiento y administración de cuentas. Servicios financieros y comisiones al 31 de Octubre de 2010:</b>								
	Valor medio		Desviación típica		Valor máximo		Valor mínimo	
	%	MIN(€)	%	MIN(€)	%	MIN(€)	%	MIN(€)
<b>Mantenimiento (semestral):</b>								
<b>Cuentas corrientes:</b>		21,89		6,25		42,00		12,50
<b>Cuentas de ahorro:</b>		21,25		6,35		42,00		12,50
<b>Administración o adeudo de recibos:</b>								
<b>Importe por apunte (€)</b>		0,35		0,19		0,60		0
<b>Descubiertos</b>	3,87	11,91	0,97	3,49	4,50	15,03	1,00	6,00
<b>Reclamación de descubiertos</b>		31,01		2,00		35,00		30,00



Considerando que la comisión de mantenimiento de la cuenta no se adscribe únicamente a la domiciliación del pago del servicio telefónico, sino que incluye otros servicios como la disponibilidad de efectivo, la recepción de transferencias o el pago de otros recibos, resulta más caro el pago en ventanilla (2 euros + IVA por cada factura) que la domiciliación bancaria (3,5 euros por comisión de mantenimiento distribuidos a prorrata entre las distintas prestaciones ofrecidas por la cuenta + 0,35 euros por recibo pagado). Sin olvidar que no es infrecuente la aplicación de los planes “sin comisiones”.

Ciertamente, como responde el operador a la reclamación del usuario que plantea la consulta al CESCO, la domiciliación del pago tiene ventajas respecto al pago por ventanilla. Proporciona comodidad en cuanto no es necesario acudir a la sucursal bancaria en el horario de apertura establecido, habitualmente coincidente con el horario laboral, y también da seguridad en cuanto evita que por despistes u olvidos, -especialmente en períodos de vacaciones-, la empresa proceda a la suspensión del servicio por impago.

Sin embargo, a nadie se le escapa que la domiciliación del pago proporciona activos y liquidez de forma inmediata al operador de telecomunicaciones y sin perjuicio de ulteriores devoluciones, asegura el pago incluso en casos en los que el usuario no está conforme con la factura y solicita su desglose o presenta una reclamación. Aunque el usuario puede dar orden a la entidad donde tiene domiciliado el pago de no pagar la factura con la que no está conforme o incluso solicitar la devolución del recibo ya pagado en el plazo de 8 semanas a contar desde la fecha del cargo del recibo en la cuenta del cliente y siempre que concurran los requisitos exigidos por la Ley de Servicios de Pago (arts 33 y 34 LSP<sup>8</sup>), en la práctica y en la

---

<sup>8</sup> *Artículo 33 LSP. Devolución de operaciones de pago iniciadas por un beneficiario o a través del mismo.*

1. El ordenante tendrá derecho a la devolución por su proveedor de servicios de pago de la cantidad total correspondiente a las operaciones de pago autorizadas, iniciadas por un beneficiario o a través de él, que hayan sido ejecutadas siempre que se satisfagan las siguientes condiciones:

a) Cuando se dio la autorización, ésta no especificaba el importe exacto de la operación de pago, y  
b) dicho importe supera el que el ordenante podía esperar razonablemente teniendo en cuenta sus anteriores pautas de gasto, las condiciones de su contrato marco y las circunstancias pertinentes al caso. A petición del proveedor de servicios de pago, el ordenante deberá aportar datos de hecho referentes a dichas condiciones.

A efectos de los adeudos domiciliados, el ordenante y su proveedor de servicios de pago podrán convenir en el contrato marco que el ordenante tenga derecho a devolución de su proveedor de servicios de pago, aun cuando no se cumplan las condiciones para la devolución contempladas anteriormente.

2. A efectos del apartado 1, letra b), anterior, el ordenante no podrá invocar motivos relacionados con el cambio de divisa cuando se hubiera aplicado el tipo de cambio de referencia acordado con su proveedor de servicios de pago.

3. En todo caso, el ordenante y el proveedor de servicios de pago podrán convenir en el contrato marco que aquél no tenga derecho a devolución si ha transmitido directamente su consentimiento a la orden de pago al proveedor de servicios de pago y siempre que dicho proveedor o el beneficiario le hubieran proporcionado o puesto a su disposición la información relativa a la futura operación de pago al menos con cuatro semanas de antelación a la fecha prevista.

mayoría de las ocasiones, el usuario sólo hará uso de estas facultades para casos extremos (ej. facturas desorbitantes por la inclusión de múltiples llamadas a números 905), pero no para las pequeñas reclamaciones de facturación. Si el usuario ha optado por el pago en ventanilla, siempre podrá esperar a pagar hasta que se haya desglosado o subsanado la factura incorrecta, teniendo la cautela de no agotar el plazo previsto en el contrato para proceder a la suspensión del servicio por retraso en el pago<sup>9</sup>.

Por otra parte, al presentar una reclamación de facturación ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones o por cualquier otra vía, el órgano que resuelve puede autorizar la ampliación del plazo para proceder a la suspensión o interrupción servicio por impago a solicitud del abonado (art. 27.3 CDUSCE). Si el pago está domiciliado y el usuario reclama, en la mayoría de las ocasiones no solicitará la ampliación del plazo para suspender o interrumpir el servicio porque el servicio ya está pagado, lo que facilita a la empresa unos activos de los que puede disponer, sin perjuicio de su restitución en el futuro con los correspondientes intereses. Es cierto que podrá exigir al banco la devolución del recibo pagado, pero como se comentaba en el párrafo anterior es muy probable que esto ocasione al usuario unas molestias que normalmente sólo asumirá cuando las cantidades reclamadas sean de cierta consideración.

#### **4. ESTRATEGIA A SEGUIR DESDE LA ADMINISTRACIÓN.**

Si analizados los costes generados por el ingreso en ventanilla del pago, se llega a la conclusión de que la exigencia de dos euros más IVA es desproporcionada, el operador está incurriendo en una infracción tanto de telecomunicaciones como de consumo:

---

*Artículo 34. Solicitudes de devolución por operaciones de pago iniciadas por un beneficiario o a través de él.*

1. El ordenante podrá solicitar la devolución a que se refiere el artículo 33 por una operación de pago autorizada iniciada por un beneficiario o a través de él, durante un plazo máximo de ocho semanas contadas a partir de la fecha de adeudo de los fondos en su cuenta.
2. En el plazo de diez días hábiles desde la recepción de una solicitud de devolución, el proveedor de servicios de pago deberá devolver el importe íntegro de la operación de pago o bien justificar su denegación de devolución, indicando en este caso los procedimientos de reclamación, judiciales y extrajudiciales, a disposición del usuario.

En el caso de adeudos domiciliados, dicha denegación no podrá producirse cuando el ordenante y su proveedor de servicios de pago hubieran convenido en el contrato marco el derecho de aquél a obtener la devolución, aun en el supuesto de que no se satisfagan las condiciones establecidas para ello en el artículo 33.1.

<sup>9</sup> Adviértase que el artículo 19 de la CDUSCE prevé un plazo de un mes desde la presentación de la factura para proceder a la suspensión del servicio telefónico fijo por retraso en el pago. Tratándose de servicios de telefonía móvil habrá que estar a lo estipulado en el contrato.

-Infracción de telecomunicaciones: se está restringiendo el derecho del usuario reconocido en la normativa sectorial a elegir el medio de pago entre los comúnmente utilizados en el tráfico (arts. 53, l; 54, o y 55,e LGTel en relación con los arts. 38.2, k LGTel y 25 CDUSCE);

-Infracción de consumo: al penalizar desproporcionadamente el pago por ventanilla, se está imponiendo la renuncia o limitando el derecho del usuario a elegir el medio de pago de los comúnmente utilizados en el tráfico reconocido por una norma imperativa (art. 86.7 TRLGDCU) e imponiendo obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor y usuario en el contrato (art. 87.6 TRLGDCU). Esta práctica constituye una infracción de consumo por introducción de cláusulas abusivas (art. 49.1,i TRLGDCU) o incluso puede ser tipificada como un incremento ilícito de precios (art. 49.1, e TRLGDCU).

## 5. CONCLUSIONES.

Conforme a todo lo expuesto, se llega a las siguientes conclusiones:

- 1º **El operador puede trasladar el coste del medio de pago elegido por los clientes mediante la facturación de un importe adicional al precio del servicio en concepto de “pago por ventanilla”, siempre que se especifique claramente este cargo adicional y se desglose del precio del servicio (arts. 24.3.II LSP; 4 Orden EHA/1608/2010; 20.1,c; 60.2,b y 89.5 TR LGDCU);**
- 2º La mera imposición de un recargo por el “pago por ventanilla” no supone necesariamente la limitación del derecho del usuario a elegir el medio de pago de los comúnmente aceptados en el tráfico. El problema no es de concepto sino de cuantía. **El operador no puede imponer el pago de una cantidad desproporcionada que de hecho, suponga la limitación del derecho a elegir el medio de pago de entre los comúnmente utilizados, reconocido al usuario por normas imperativas (arts. 38.2,k LGTel y 25 CDUSCE.** En particular, esta cantidad no puede exceder de los gastos en los que efectivamente incurre el operador por aceptar el pago por ventanilla (art. 24.3 LSP). **Si la cantidad exigida por este concepto es desproporcionada estaríamos ante una práctica abusiva (arts. 86.7 y 87.6 TR LGDCU);**
- 3º Sin perjuicio de la acreditación por el operador de los costes que le ocasiona el pago por ventanilla, parece que la cantidad de dos euros más IVA por este concepto resulta desproporcionada y por ello, abusiva y podría justificar una intervención sancionadora de la Administración.



<http://www.uclm.es/centro/cesco/>

Noviembre 2010.