



# El TSJC informa

## **La Audiencia de Cantabria anula la cláusula que permitió a Telefónica cobrar el servicio de identificación de llamada**

- La Fiscalía ejercitó acción de cesación en defensa de intereses colectivos y recurrió la sentencia de Instancia, ahora revocada

Santander, 21 de marzo de 2014

La Audiencia Provincial de Cantabria ha anulado la cláusula que permitió a Telefónica el cobro del servicio de identificación de llamada ya que, según entiende el tribunal, no ha podido acreditar que contrató el servicio con cada uno de sus clientes.

Según explica la sentencia, Telefónica ofrecía el servicio de identificación de llamadas desde 1999, y desde septiembre de 2000 lo hacía de manera gratuita. En abril de 2008 notificó a sus clientes que dejaba de ser gratuito y que tenía un coste mensual de 0,58 euros.

Para cobrarlo, señala la resolución, debió haber notificado a sus clientes que dejaba de prestarlo y que quien quisiese disponer del servicio debía contratarlo expresamente.

La Audiencia de Cantabria revoca, de esta forma, la sentencia del Juzgado de Primera Instancia nº10 de Santander, que desestimó la demanda interpuesta por el Ministerio Fiscal, que ejercitó acción de cesación en defensa de intereses colectivos, y a la que se sumó la Confederación de Consumidores y vecinos de Cantabria.

El debate se centraba en si el cobro del servicio a todos los clientes a partir de 2008 se trataba de una nueva contratación o de una modificación de las condiciones del contrato. Pese a que el órgano de instancia entendió que fue un cambio de las condiciones, la Audiencia lo niega.

Según la Sala, "el hecho de recibir un servicio que la entidad prestaba gratuitamente a todos los clientes no acredita una contratación expresa del servicio por el cliente".



CONSEJO GENERAL  
DEL PODER JUDICIAL



TRIBUNAL  
SUPERIOR DE  
JUSTICIA DE  
CANTABRIA

En este sentido, señala la sentencia que Telefónica no ha aportado documento alguno que acredite que ofreció el servicio a sus clientes, comunicándoles que era gratuito de forma temporal pero en el futuro podría tener un coste.

La magistrada ponente se refiere a la legislación para la defensa de los consumidores de 2007, y recuerda que la voluntad del legislador es que el consumidor y usuario "debe dar su consentimiento de forma inequívoca al servicio que contrata".

"El hecho de que se dé al consumidor y usuario un bien o servicio gratuito y el cliente no se oponga, no supone una contratación expresa del bien o servicio", señala.

Y continúa, "Telefónica no prueba que contrató dicho servicio con cada uno de los clientes de las distintas líneas, lo único que consta probado es que dio el servicio de forma gratuita a la totalidad de los clientes desde marzo de 2001 a julio de 2008".

#### CLÁUSULA ABUSIVA

La notificación realizada por Telefónica a sus clientes "supone la imposición de un servicio oneroso no solicitado", añade la resolución, que alude al artículo 89 de la Ley de consumidores que considera abusivas las cláusulas que imponen al consumidor bienes o servicios complementarios o accesorios no solicitados.

"La cláusula introducida en las facturas de los clientes, por el que les informa que a partir del 10 de junio o del 1 de octubre, según tipo de cliente, el servicio de identificación de llamada tiene un coste mensual de 0,58 euros es nula", concluye la resolución.