

Apuntes sobre alcance del concepto «vigencia inicial» protección de los consumidores – Redes y servicios de comunicaciones electrónicas.

Deberemos de partir con la manifestación de que los contratos constituyen un importante instrumento con el que cuentan los consumidores y los usuarios para garantizar un nivel mínimo de transparencia de la información y de seguridad jurídica. [...] Además de las disposiciones de la Directiva servicio universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas (Directiva servicio universal) (DO 2002, L 108, p. 51), en su versión modificada por la Directiva 2009/136/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2009 (DO 2009, L 337, p. 11) (en lo sucesivo, «Directiva servicio universal»), son asimismo aplicables a las transacciones realizadas por los consumidores en relación con redes y servicios electrónicos los requisitos de la legislación comunitaria vigente en materia de protección de los consumidores en el ámbito de los contratos [...]. En concreto, los consumidores deben gozar de un mínimo de seguridad jurídica en sus relaciones contractuales con los prestadores directos de servicios telefónicos, garantizada por el hecho de que se especifiquen en el contrato todas y cada una de las condiciones por las que se rige, la calidad del servicio, las modalidades de resolución del contrato y cese del servicio, así como las medidas de compensación y de resolución de litigios. [...] (artículo 153 [CE]).

A tenor del considerando 47 de la Directiva 2009/136: «Los consumidores deben poder tomar decisiones con conocimiento de causa y cambiar de proveedor cuando les interese, con el fin de beneficiarse plenamente del entorno competitivo. Es fundamental que puedan hacerlo sin que se lo impidan trabas jurídicas, técnicas o prácticas, en particular condiciones contractuales, procedimientos, cuotas y otros. Ello no es óbice para la imposición de períodos mínimos de contratación razonables en los contratos celebrados con los consumidores. La posibilidad de conservar el número es un factor clave que favorece las posibilidades de elección de los consumidores y la competencia efectiva en mercados competitivos de comunicaciones electrónicas, y debe implantarse lo antes posible de forma que el número vuelva a estar activo en el plazo de un día hábil y que el usuario no se quede sin servicio más de un día hábil. Las autoridades nacionales competentes podrán prescribir el proceso general de conservación de números, teniendo en cuenta las disposiciones nacionales en materia de contratos y evolución tecnológica. La experiencia en algunos Estados miembros ha demostrado que existe el riesgo de transferencia de los consumidores a otro proveedor sin que hayan dado su consentimiento. Si bien se trata de un asunto que compete principalmente a las autoridades policiales, los Estados miembros deben poder imponer, en lo que se refiere al proceso de transferencia, las medidas proporcionadas mínimas necesarias para minimizar los riesgos y garantizar que los consumidores queden protegidos durante todo el proceso de transferencia, incluidas las sanciones pertinentes, sin restar por ello atractivo al proceso para los consumidores.».

Aunque es cierto que, cuando decide comprometerse de nuevo con el mismo prestador tras acabar un primer período contractual, el consumidor tiene cierta experiencia en las prácticas comerciales de su contraparte contractual, no es menos cierto que esa experiencia puede resultar no pertinente si el nuevo compromiso asumido implica, para ambas partes, prestaciones de naturaleza diferente a las que fueron objeto del primer contrato. De este modo, el nivel de protección del que debe disfrutar el consumidor no puede ser menos elevado cuando consiente modificar un contrato que le vincula a un prestador que cuando, por primera vez, se compromete mediante tal contrato con un nuevo prestador.

De esta forma el artículo 30, apartado 5, de la Directiva 2002/22/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa al servicio universal y los

derechos de los usuarios en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas (Directiva servicio universal), en su versión modificada por la Directiva 2009/136/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2009, deberemos interpretarlo en el sentido de que el concepto de «vigencia inicial» que figura en dicha disposición se refiere tanto a la duración del primer contrato celebrado entre un consumidor y un proveedor de servicios de comunicaciones electrónicas como a la de un contrato subsiguiente celebrado entre las mismas partes, de modo que ese contrato subsiguiente no puede imponer una vigencia superior, ni siquiera cuando haya sido firmado y se haya iniciado su cumplimiento antes del vencimiento del primer contrato. (Sentencia del Tribunal de Justicia (Sala Quinta) de 13 de febrero de 2025. Verbraucherzentrale Berlin eV contra Vodafone GmbH. Procedimiento prejudicial — Directiva 2002/22/CE (Directiva servicio universal))

Salvo mejor opinión

