



**PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS EN EL ÁMBITO DE LAS TELECOMUNICACIONES.****GONZÁLEZ GARCÍA, SAÚL**1ª edición, 10/02/2018, 88 páginas. **ISBN:** 9788490456187.**Precio (s/IVA): 11,54 € Euros**Imprimir ficha Agregar libro **Comentario:**

En esta monografía se examinan los derechos de los consumidores con una sistemática que simplifica su estudio y conocimiento siguiendo un criterio temporal basado en la relación contractual; de este modo, se recogen en una sola obra, derechos que se encuentran dispersos en normas tanto sectoriales como de los consumidores, lo que facilita su estudio y su aplicación práctica.

La segunda parte de la obra examina, en detalle, todos los mecanismos de protección que los consumidores tienen a su disposición para hacer valer sus derechos en este sector, desde los procedimientos de reclamación al cliente de las propias operadoras, hasta los órganos jurisdiccionales, pasando por los procedimientos ante la Secretaría de Estado y el arbitraje de consumo.

La finalidad de la obra es doble: la primera de ellas es sistematizar el régimen jurídico de derechos de los consumidores, que se encuentra disperso; y la segunda, facilitar a los consumidores y a los operadores jurídicos el ejercicio de estos derechos tratando de contribuir a la protección de los consumidores en un ámbito en el que los abusos están muy extendidos.

**Sumario:****I. INTRODUCCIÓN: LA INDEFENSIÓN Y LA VULNERABILIDAD DE LOS CONSUMIDORES EN EL ÁMBITO DE LAS COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS.****II. LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN LA REGULACIÓN DEL MERCADO DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS.**

1. NORMAS GENERALES DE PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES.
2. NORMATIVA ESTATAL EN LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS.
3. NORMATIVA COMUNITARIA.

**III. LA PROTECCIÓN Y LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN LA CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA.**

1. LA CONTRATACIÓN Y LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS.
2. LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN LA FASE DE CONTRATACIÓN.
  - 2.1. La publicidad engañosa.
  - 2.2. La problemática de la contratación a distancia.
  - 2.3. La operadora obliga a la contratación de servicios accesorios: cláusulas abusivas por la imposición de servicios accesorios.
  - 2.4. Fraudes en la contratación: contratación de un servicio por un tercero con suplantación de identidad.
3. LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS.
  - 3.1. Facturación de servicios no solicitados por el consumidor: la abusividad de facturar servicios accesorios que no han sido expresamente solicitados.
  - 3.2. Modificación unilateral del precio del contrato: cláusulas abusivas relativas a la modificación unilateral del contrato.
  - 3.3. Plazo para ejercitar el derecho a darse de baja tras una modificación del precio del contrato..
  - 3.4. Cláusulas abusivas relativas a las penalizaciones por la demora en los pagos.
  - 3.5. Repercusión indebida del IVA en las indemnizaciones.
  - 3.6. La itinerancia en las comunicaciones electrónicas: el roaming y su desaparición en Europa.
  - 3.7. Los servicios de tarificación adicional.
  - 3.8. Incumplimiento del contrato por la prestadora de servicios e interrupción de los servicios contratados.
  - 3.9. Problemas con la facturación: derechos de los consumidores relativos a la

facturación.

4. LA EXTINCIÓN DEL CONTRATO Y LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS.

- 4.1. Derechos de los consumidores relativos a la resolución del contrato.
- 4.2. Cambio de compañía: la portabilidad.
- 4.3. La abusividad del compromiso de permanencia.
- 4.4. Cláusulas abusivas relativas a los equipamientos necesarios para la prestación del servicio.

5. LIBERALIZACIÓN DE TERMINALES ADQUIRIDOS A TRAVÉS DE LA OPERADORA.

6. INCIDENCIAS TRAS LA FINALIZACIÓN DEL CONTRATO.

- 6.1. Cesiones de deudas derivadas del contrato y ficheros de morosos.

**IV. LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES.**

1. LAS RECLAMACIONES.


- 1.1. Reclamaciones ante la operadora.
- 1.2. Reclamaciones ante la Secretaría de Estado.
- 1.3. El arbitraje de consumo.
- 1.4. La tutela jurisdiccional de los consumidores y usuarios.


2. CONCLUSIONES SOBRE LOS DISTINTOS MEDIOS DE RECLAMACIÓN A DISPOSICIÓN DE LOS CONSUMIDORES.

ANEXO NORMATIVO

BIBLIOGRAFÍA

---

Imprimir ficha 

Agregar libro 

Vía Augusta, 42 08006 - Barcelona  
Tel.: (+34) 934 521 056 - 618 689 873  
E-mail: [libreria@lajuridica.es](mailto:libreria@lajuridica.es)

CIF número B-62473780. e inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona,  
Tomo 33266, Folio 82, Hoja B 227967

© 2001-2017 Librería La Jurídica, S.L. *Todos los derechos reservados*

Sus datos personales pasarán a formar parte de un fichero legalizado por Librería La Jurídica, S.L. ubicado en Vía Augusta, 42 08006 - Barcelona, cuya finalidad es la gestión de los datos de los usuarios, así como el envío de información por cualquier medio de los productos y servicios comercializados por la empresa. Ud. tienen derecho a acceder, rectificar, cancelar y oponerse al tratamiento de sus datos mediante el envío a la dirección antes mencionada, de un escrito dirigido al Responsable del Fichero, adjuntando una fotocopia del DNI.