

AUTORIDAD AUTONÓMICA DE CONSUMO

Consultar en <http://FACUA.org/7520>

\_\_\_\_\_, \_\_ de \_\_\_\_\_ de 201\_

Muy señores míos:

\_\_\_\_\_, con DNI \_\_\_\_\_ y domicilio en \_\_\_\_\_, se dirige a este Organismo al objeto de presentar **DENUNCIA** contra las empresas **TWITTER, INC** y su filial en España **TWITTER SPAIN, SL**, con domicilio en calle Rafael Calvo, 18 – 1ª Planta, 28010 Madrid, sobre la base en los siguientes **HECHOS Y FUNDAMENTOS DE DERECHO**:

**PRIMERO.** TWITTER ha decidido suspenderme el perfil @\_\_\_\_\_, que tenía dado de alta en dicha red social, vinculado a mi cuenta de correo electrónico/teléfono \_\_\_\_\_.

El motivo de la suspensión es \_\_\_\_\_ (adjunto mensaje de correo electrónico que me ha enviado Twitter al respecto).

**SEGUNDO.** En sus “condiciones de servicio”, accesibles en la página web <https://twitter.com/tos>, Twitter indica en su primer punto, relativo a las “condiciones básicas”, que “la forma y la naturaleza de dichos Servicios podrá cambiar eventualmente sin previo aviso. Además, Twitter podrá dejar de prestar (de forma permanente o temporal) los Servicios (o cualquier característica incluida en los Servicios) a usted o los usuarios en general y sin previo aviso. También se reserva el derecho de establecer límites sobre el uso y almacenamiento según su único entender, en cualquier momento y sin previo aviso”.

**TERCERO.** En el punto ocho de las “condiciones de servicio”, relativo a las “restricciones en el contenido y uso de los servicios”, la empresa advierte: “nos reservamos el derecho en todo momento (pero no tendremos la obligación) de borrar o negarnos a distribuir cualquier Contenido en los Servicios y de suspender o eliminar usuarios o reclamar nombres de usuarios”. En este sentido, remite a las “Reglas de Twitter” e indica que éstas son parte de las citadas condiciones de servicio.

Las mencionadas “Reglas de Twitter” están accesibles en la web <https://support.twitter.com/articles/72688-las-reglas-de-twitter>. En su primer apartado establece las “Limitaciones del contenido y uso de Twitter”. Entre ellas, incluye una sobre “información privada” donde advierte de que “el usuario no podrá publicar ni enviar información confidencial o privada de otros, como números de tarjetas de crédito, dirección postal o números de seguro social o de documentos nacionales de identidad, sin expresa autorización y permiso”.

Al finalizar la exposición de sus “Reglas”, la empresa indica que *“Twitter se reserva el derecho de eliminar tu cuenta de inmediato sin notificación adicional en caso de que, a su juicio, infrinjas estas Reglas o los Términos de servicio”*.

En este sentido, al establecer la prohibición de difundir información *“privada”*, Twitter sólo pone cuatro ejemplos de lo que para la empresa tiene esta consideración, pero no lo cierra, dejándose a su libre interpretación qué tipo de contenidos incurrirán en ello. No se plantea, por tanto, que dicha información definida ambiguamente como *“privada”* sea exclusivamente la que vulnere lo establecido en la normativa de protección de datos del país del usuario, con lo que se le genera una situación de indefensión ante posibles decisiones arbitrarias de Twitter a este respecto.

Asimismo, Twitter plantea una medida absolutamente desproporcionada, como es la suspensión unilateral del contrato y sin notificación previa ante la difusión de un mensaje que, a su juicio, contenga información *“privada”* o de otro tipo que supuestamente vulnere sus *“Reglas”*, así como el desarrollo de otras actividades que supuestamente las contravengan.

La compañía no plantea mecanismos de notificación al usuario para argumentarle de una posible vulneración de las citadas *“Reglas”* de manera que se le dé la posibilidad de rebatirlo y, tras ello, valorar por ejemplo si procede o no al borrado del tuit o tuits objeto de la controversia. Es más, Twitter ni siquiera establece como medida ante dicha vulneración la eliminación de los tuits en cuestión, sino la de la propia cuenta.

**CUARTO.** Las prácticas expuestas constituyen *“cláusulas abusivas por vincular el contrato a la voluntad del empresario”*, como también lo son las *“que limiten o priven al consumidor y usuario de los derechos reconocidos por normas dispositivas o imperativas”* y las que incurran en *“falta de reciprocidad”* entre las partes, tal y como establecen los artículos 85, 86 y 87 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Así, Twitter se arroga la facultad de limitar los derechos constitucionales a la libertad de expresión e información, siempre y cuando ésta sea veraz y no vulnere los límites establecidos en la legislación vigente.

Las cláusulas de Twitter también pueden considerarse abusivas conforme a lo establecido en el artículo 82.1 de la citada Ley: *“se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente y todas aquéllas prácticas no consentidas expresamente que, en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor y usuario, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato”*.

Asimismo, el artículo 1.288 del Código Civil establece que *“La interpretación de las cláusulas oscuras de un contrato no deberá favorecer a la parte que hubiese ocasionado la oscuridad”*.

Por todo lo expuesto,

Considero que Twitter ha suspendido mi cuenta de forma abusiva, vulnerando la legislación vigente en materia de protección de los consumidores, por lo que

**SOLICITO** a este organismo que tenga por presentado este escrito con las manifestaciones que en él se contienen, y en su virtud tenga por formulada **DENUNCIA** contra **TWITTER, INC** y **TWITTER SPAIN, SL**, teniéndome por legítima parte y dándome traslado de cuantas actuaciones se realicen, por ser de Justicia lo que se pide en el lugar y fecha indicados.

Atentamente,

|

Firmado: