



A todos y todas los que os habéis dirigido a FACUA-Consumidores en Acción en los últimos días para expresar vuestras críticas contra el incumplimiento de los compromisos publicitarios de YOIGO.

En primer lugar, os agradecemos la información que nos habéis facilitado, la cual nos ha permitido ampliar el contenido de la DENUNCIA que FACUA ha presentado hoy viernes ante las autoridades de Consumo de la Comunidad de Madrid y el Instituto Nacional del Consumo del Ministerio de Sanidad y Consumo.

En FACUA.org puedes acceder a la información que hemos hecho pública en relación a nuestra denuncia, la cual hemos remitido como comunicado de prensa de FACUA a MÁS DE QUINIENTOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN de toda España (prensa impresa, radio, televisión y medios digitales).

Sois 124 los usuarios que, hasta las 14:00 horas de hoy viernes, se han dirigido a FACUA. Por ello, dadas estas circunstancias, hemos decidido aportar, A TODOS, la información elaborada por nuestros departamentos jurídico y de comunicación para ASESORAROS SOBRE VUESTROS DERECHOS.

Antes de ello, queremos informaros de que FACUA es una asociación de consumidores, de carácter privado y sin ánimo de lucro. Nos financiamos, funcionamos y podemos desarrollar nuestras acciones reivindicativas, de asesoramiento y denuncia (como ésta), gracias a las cuotas de nuestros socios. También recibimos subvenciones públicas, destinadas al desarrollo de las campañas específicas que determinadas administraciones deciden patrocinarlos cada año.

Por ello, FACUA sólo puede TRAMITAR RECLAMACIONES en representación de usuarios que hayan decidido asociarse. Si estás interesada o interesado en que te ayudemos a defender tus derechos a través de una reclamación elaborada por nuestro equipo jurídico ante Yoigo y las administraciones competentes, puedes asociarte a FACUA (infórmate aquí: <http://asociate.facua.org>).

En cualquier caso, decidas asociarte o poner en marcha ésta u otras reclamaciones por tu cuenta, recuerda que en la página web <http://tusderechos.facua.org> te damos respuesta a más de 600 cuestiones en materia de derechos de los consumidores.

En relación a la problemática relacionada con YOIGO, debes saber que tienes derecho a exigir (preferentemente por escrito y con acuse de recibo) a la compañía que cumpla su compromiso publicitario, que tiene valor contractual, demandando así que te mantenga la tarifa de 0 euros por minuto sin límite de tiempo para siempre, como aseguró públicamente. Si YOIGO se niega, lo cual es bastante probable, puedes presentar una denuncia contra la empresa ante las autoridades competentes en materia de Consumo de tu Comunidad Autónoma.

Para ello, debes argumentar que YOIGO ha vulnerado el artículo 1.124 del Código Civil. En él se establece que *"el perjudicado podrá escoger entre exigir el cumplimiento [del contrato] o la resolución de la obligación"*.

Si estás valorando que prefieres darte de baja ante la incertidumbre de saber si finalmente lograrías o no que YOIGO te mantuviese la tarifa sin límite de tiempo después de tu reclamación, FACUA te recuerda que tanto el Código Civil como la legislación específica en materia de telecomunicaciones reconoce tu derecho a resolver el contrato. No estás obligado a pagar ninguna penalización y, SI TE DISTE DE ALTA CUANDO LA TARIFA DE 0 CÉNTIMOS SIN LÍMITE ESTABA VIGENTE, EN NOVIEMBRE, DICIEMBRE O ANTES DE QUE YOIGO TE COMUNICASE EL CAMBIO TARIFARIO EN ENERO, tampoco tienes que pagar la penalización vinculada a la bonificación aplicada en la venta del teléfono móvil realizada por la compañía.

YOIGO, al igual que otras operadoras de telefonía móvil como MOVISTAR, VODAFONE y ORANGE, argumenta que no hay que pagar penalización por darse de baja, pero sí por rescindir el compromiso de permanencia vinculado a la bonificación que te hizo en el precio del móvil.

Ante esto, FACUA considera que, conforme a la legislación vigente, el contrato de permanencia fue suscrito de forma vinculada tanto a la compra del móvil como a las condiciones generales del contrato de prestación de servicio de YOIGO, sujeto además a las tarifas ofertadas.

Por ello, las condiciones de permanencia son nulas de pleno derecho al modificar YOIGO las condiciones contractuales a nivel tarifario. No obstante, debes tener en cuenta que no hay total seguridad en que las administraciones de Consumo o los laudos arbitrales, en el caso de que solicites un Arbitraje de Consumo, te den la razón en estos argumentos.

Si quieres seguir recibiendo información sobre las acciones de FACUA en defensa de los consumidores o continuar colaborando con nuestra organización informándonos sobre irregularidades cometidas contra los consumidores, puedes entrar en nuestra Red de Consumidores en Acción. Entra en <http://red.facua.org> o simplemente introduce tu dirección de correo electrónico en la página principal de FACUA.org (en la zona superior de la columna de la derecha)

Sin más, recibe un cordial saludo,

**Rubén Sánchez, responsable de Comunicación de FACUA**