

## FACUA ha logrado las 10 mayores multas impuestas por las autoridades de consumo

FACUA-Consumidores en Acción ha logrado las diez mayores multas impuestas a una sola empresa por las autoridades de consumo de toda la historia. Desde que se promulgaron la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios en 1984 y sus posteriores versiones autonómicas, las diez sanciones más elevadas a una sola empresa tienen su origen en denuncias presentadas por la asociación ante las administraciones competentes.

Movistar lidera el ranking y además aparece en él tres veces. La segunda multa más alta fue contra Unicaja. Vodafone es la otra empresa que figura más de una vez en la lista, con dos de las sanciones más elevadas.

La asociación recuerda que las autoridades de consumo de las comunidades autónomas tienen capacidad para imponer multas que incluyan entre una y diez veces -según la ley autonómica de la que se trate- el importe del beneficio ilícito ingresado por la empresa o del valor de los bienes o servicios objeto de infracción. Por su parte, el ministerio competente -en la actualidad el de Sanidad, Consumo y Bienestar Social- no tiene potestad sancionadora, por lo que FACUA viene reivindicando la creación de una agencia gubernamental con capacidad para imponer multas a las empresas que incurran en fraudes que afecten a consumidores de varias comunidades.

FACUA manifiesta que, sin embargo, la realidad es que las sanciones de las administraciones de protección al consumidor autonómicas son habitualmente mucho más reducidas que las que -con cifras que tampoco son espectaculares- aplican otros organismos, como la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) o la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC).

En este sentido, la asociación deja constancia de que ninguna de las multas aplicadas por las agencias, institutos, direcciones o secretarías generales de Consumo de las comunidades autónomas ha alcanzado nunca los 100 millones de euros o ni siquiera los 10 millones. Y ello pese a que los fraudes sobre los que pueden intervenir han llegado a representar decenas de miles de millones de beneficio ilícito, como ha ocurrido con la cláusula suelo de las hipotecas.

FACUA critica la mínima cuantía de las sanciones, su reducido número y la opacidad al respecto por parte de las administraciones de consumo. Ninguna comunidad autónoma hace públicas todas sus resoluciones sancionadoras para que los consumidores conozcan qué irregularidades han cometido -y muchas veces siguen cometiendo- determinadas empresas. La asociación advierte de que el secretismo sobre las sanciones sólo redundan en beneficio del defraudado y en contra de los intereses del consumidor, que se ve desprovisto de información sobre la ilegalidad de prácticas que puede estar padeciendo y ante las que tiene derecho a reclamar.

Estos datos se incluyen en un informe que FACUA publica en el número de diciembre de la revista *Consumerismo*.

### El top 10 de las multas

De las diez mayores sanciones que han trascendido públicamente en toda la historia, ocho fueron impuestas por la autoridad de consumo de la Junta de Andalucía y dos por la de la Comunidad de Madrid. En todos los casos están relacionados con denuncias presentadas por FACUA.

Éste es el ranking de las 10 mayores multas por fraudes masivos impuestas por las autoridades de consumo en España:

**1. Movistar, 6,23 millones.** La Junta de Andalucía la sancionó en 2016 por la subida de tarifas de Movistar Fusión tras la denuncia interpuesta por FACUA el año anterior al incumplir la promesa de que las mantendría "*para siempre*". La cifra se alejó mucho de los más de 70 millones obtenidos por la compañía hasta entonces como beneficio ilícito en Andalucía por esa subida, a la que han seguido varias más.

**2. Unicaja, 3,15 millones.** Es una de las multas que impuso en 2017 de la Junta de Andalucía a varios bancos por sus cláusulas suelo. Todas ellas tienen su origen en las denuncias presentadas por FACUA contra una veintena de entidades financieras. El expediente sancionador sólo valoró el dinero defraudado a poco más de 500 usuarios que habían presentado reclamaciones ante la autoridad autonómica de consumo y no a los miles de andaluces que firmaron hipotecas trampa con la entidad.

**3. Movistar, 2,9 millones.** Impuesta por la Comunidad de Madrid en 2007 por el redondeo al alza en la facturación de las llamadas, otro fraude denunciado por FACUA que cada año reportaba a las compañías de móvil más de mil millones de euros. El importe equivalía a lo que recaudaba la empresa en un par de días con el redondeo. También se sancionó a Vodafone y Orange, con cantidades aún más bajas.

**4. CaixaBank, 2,4 millones.** Otra microsanción de 2017 de la Junta de Andalucía por la cláusula suelo. Del importe total, 1.997.182 euros representaban el comiso de las cantidades defraudadas, pero sólo a los 352 usuarios que habían presentado denuncias ante la autoridad de consumo andaluza.

**5. Vodafone, 1,86 millones.** Siete fraudes masivos cometidos por Vodafone en Andalucía, varios de ellos denunciados por FACUA, fueron considerados por la Junta como infracciones muy graves pero se saldaron en 2016 con esta reducida multa. Entre los abusos se incluían desde prácticas de publicidad engañosa hasta irregularidades en la tramitación de las bajas de los usuarios, pasando por el cobro de cantidades por la liberación de los móviles que vendía a los clientes para que pudiesen usarlos con otros operadores, la exigencia de fianzas al solicitar portabilidades que se quedaba si los usuarios se arrepentían o el incumplimiento de la garantía legal de un año al vender móviles usados. *"En todas las infracciones se produce el agravante de que Vodafone España ya había sido sancionada en ocasiones anteriores"*, subrayó el Ejecutivo autonómico en un comunicado, lo que, a ojos de FACUA, pone de manifiesto que la empresa se reía de las multas dada su reducida cuantía y continuaba cometiendo los mismos fraudes.

**6. Endesa, 1,79 millones.** Multa impuesta por la Junta en Andalucía en 2016 por haber aplicado a unos 350.000 usuarios tarifas ilegales por el alquiler de sus contadores de luz, de nuevo por una denuncia de FACUA. Tras sustituir los contadores por sus nuevos equipos de medida digitales, la compañía había venido cobrando unas tarifas que la normativa del sector sólo permite cuando tienen activada la telegestión, pese a que cientos de miles de equipos no ofrecían estas prestaciones. El fraude, por el que se cobraban 33 céntimos de más cada mes, había sido cometido por todas las distribuidoras eléctricas en toda España, pero sólo una administración autonómica decidió sancionar. Según la Junta, el importe de la multa incluía el comiso de las cantidades defraudadas en la comunidad, que cifró en 1,39 millones. El problema es que ese beneficio ilícito correspondía sólo a 2014, por lo que perdonó a Endesa el de los años siguientes. El Gobierno andaluz anunció inicialmente que la eléctrica devolvería a todos los usuarios el dinero cobrado de más, pero semanas después [se desdijo](#).

**7. Banco Mare Nostrum (BMN), 1,58 millones.** De nuevo la Junta de Andalucía por la cláusula suelo. 886.000 euros fue el beneficio ilícito calculado.

**8. Movistar, 1,53 millones.** En 2018, la Junta de Andalucía ha multado a Movistar por imponer a los clientes la modalidad de facturación electrónica en las condiciones de sus contratos, sin haber obtenido el consentimiento expreso, y cobrar 30,25 euros por la rehabilitación de los servicios suspendidos en casos de incumplimientos de obligaciones de pago, práctica ésta que había sido denunciada por FACUA cinco años atrás.

**9. Vodafone, 1,4 millones.** Multa de la Comunidad de Madrid en 2006 por el redondeo al alza denunciado por FACUA.

**10. Caja Rural de Granada, 1,17 millones.** Multa de la Junta de Andalucía por la cláusula suelo tras la denuncia de FACUA. El beneficio ilícito que incluía la sanción era de sólo 570.026 euros, ya que su criterio en todas las que impuso por este fraude fue tener en cuenta sólo las cantidades cobradas a los pocos usuarios que presentaron denuncias en la autoridad autonómica de consumo.