

## Las denuncias de FACUA derivaron en más de 4 millones de euros en multas durante 2018

Las denuncias de FACUA-Consumidores en Acción ante distintas administraciones públicas por fraudes masivos y prácticas ilícitas cometidas por empresas contra los usuarios derivaron en más de 4 millones de euros en multas durante 2018.

FACUA ha realizado un balance sobre las sanciones que le han comunicado las administraciones o que han trascendido públicamente a lo largo del último año como consecuencia de sus denuncias. En este sentido, la asociación critica que la mayoría de las autoridades autonómicas de protección al consumidor suelen ocultarle qué acciones llevan a cabo ante esas denuncias, con lo que protegen los intereses de las empresas que defraudan al mantener en secreto si acaban imponiéndoles multas.

Tan sólo los ingresos que representarán para las administraciones públicas las sanciones económicas impuestas el año pasado como consecuencia de las denuncias de FACUA suponen más de cuatro veces el importe de las subvenciones recibidas por la organización y sus asociaciones territoriales para el desarrollo de actividades en defensa de los consumidores.

En cualquier caso, FACUA considera excesivamente reducido tanto el número de multas como la cuantía de la mayoría de las que se imponen, con lo que generalmente no disuaden a las empresas de continuar vulnerando los derechos de los consumidores. En la inmensa mayoría de los casos, las multas de las autoridades autonómicas de consumo ni siquiera incluyen el comiso de las cantidades defraudadas, pese a que las leyes autonómicas de defensa de los consumidores contemplan que pueden imponerse sanciones accesorias que representen entre una y diez veces el beneficio ilícito obtenido.

### Autoridades autonómicas de consumo

Las sanciones más elevadas que han trascendido en 2018 como consecuencia de denuncias de FACUA fueron impuestas por la autoridad de consumo de la Junta de Andalucía: [3,1 millones](#) a Movistar (1,53 millones), Vodafone (797.502 euros) y Orange (767.602 euros) por irregularidades que habían sido denunciadas por FACUA [en 2013](#). Se trata del cobro abusivo de penalizaciones por recibos devueltos, retrasos en el pago o restablecimientos de servicio.

La multa de la Junta a Movistar es la octava más alta impuesta en la historia por una autoridad autonómica de protección al consumidor. Un análisis realizado por FACUA sobre [las diez multas más elevadas](#) revela que todas ellas tuvieron su origen en investigaciones y denuncias presentadas por la asociación.

Por su parte, el Instituto Vasco de Consumo (Kontsumobide) multó a Bankinter con 45.000 euros y a EspañaDuro (propiedad de Unicaja Banco) con 15.000 euros tras las denuncias presentadas por FACUA como consecuencia de que las entidades se negaban a devolver a dos usuarios las cantidades cobradas ilícitamente por la aplicación de la cláusula suelo y gastos de la formalización de sus hipotecas.

La autoridad de consumo de Baleares impuso una multa a [Air Berlín](#) por el uso de un teléfono 902 en su servicio de atención al cliente. En la notificación a FACUA, que denunció los hechos en enero de 2017, la Dirección General de Consumo de la Consejería de Salud no aclaró la cuantía de la multa.

Por otro lado, la Delegación del Gobierno de la Junta en Córdoba aplicó una multa de 35.000 euros a la empresa [Eventos Color Sur SL](#) por haber cuadruplicado el aforo permitido en el cotillón que celebró la Nochevieja de 2017 en el hotel Atalaya del municipio cordobés de La Rambla. También en Andalucía, la Delegación del Gobierno de la Junta en Sevilla multó a la empresa [Entradasdisponibles SL](#) con una cuantía que no dio a conocer a FACUA por la reventa de entradas para la plaza de toros de La Maestranza en la Feria de Abril a través de la web [entradastorosmaestranza.com](#).

### Protección de Datos

La Agencia Española de Protección de Datos sancionó con 300.000 euros a Whatsapp por comunicar datos a Facebook sin haber obtenido un consentimiento válido de los usuarios e impuso otra multa del mismo importe a Facebook por tratar esos datos para sus propios fines sin consentimiento. En octubre de 2016, FACUA trasladó las irregularidades a la AEPD tras la reclamación de un socio de Sevilla por este asunto. El [expediente incoado](#) por Protección de Datos también incluye sendas denuncias presentadas por OCU, el abogado [Luis Gervas de la Pisa](#) y otro particular.

Asimismo, la AEPD multó a [Jazztel](#) (Orange Espagne SAU) con 18.000 euros por las decenas de llamadas publicitarias recibidas por una socia de FACUA en sus dos teléfonos pese a que ésta le había solicitado que dejara de hacerlo. Las compañías de telecomunicaciones con las que la afectada tenía contratadas sus líneas confirmaron a Protección de Datos que se habían producido las llamadas comerciales denunciadas. Por su parte, Jazztel no acreditó a la Agencia que hubiera notificado a las empresas de telemarketing con las que tenía subcontratadas sus campañas de captación de clientes que la denunciante había manifestado su oposición a recibir llamadas. Una de esas empresas, [Sueli y Gerardo](#), también fue sancionada con 4.000 euros por no recepcionar los

escritos que le remitió la AEPD para aclarar si Jazztel le había comunicado la negativa de la usuaria a recibir las llamadas comerciales.

Otra multa de Protección de Datos fue para [Altaia Capital](#), por importe de 42.000 euros, se produjo tras una denuncia presentada por FACUA Jaén. La empresa no había eliminado los datos personales de un usuario del registro de morosos Asnef en relación a una supuesta deuda con Orange, pese a que un laudo de la Junta Arbitral de Consumo de la Junta de Andalucía la había declarado inexistente. Orange había vendido la inexistente deuda a Altaia Capital y ésta continuaba reclamando al usuario que la pagase haciendo caso omiso del laudo arbitral, que tiene el mismo valor que una sentencia judicial.

La AEPD también impuso una multa de 2.000 euros a la empresaria [María Rosa Díez Flaquer](#) por spammear durante meses a usuarios pese a sus peticiones de que dejara de enviarles publicidad sobre sus cursos de redes sociales. Aunque su respuesta a Protección de Datos fue que los correos comerciales salían desde una supuesta empresa de Reino Unido, el organismo [investigó las IPs](#) desde las que se enviaban los correos y constató que pertenecían a la línea de una asociación presidida por **Díez**, ubicada en su propio domicilio de Madrid y *"que no tiene actividad alguna"*, lo que según la Agencia *"parece indicar el intento de la denunciada por velar y oscurecer su actividad tras entidades que no tienen actividad o disueltas"*.

## Competencia

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) multó con un total de 89.800 euros a [cuatro proveedores](#) de servicios de telecomunicaciones por proporcionar un beneficio económico a las empresas que contrataban con ellas numeraciones con prefijo 902. Las denuncias presentadas en FACUA en 2015 derivaron en una investigación que concluyó con multas a las empresas [Digital Virgo España SA](#) (37.000 euros), [Eagertech 21 SL](#) (20.800 euros), [Masvoz Telecomunicaciones Interactivas SL](#) (20.000 euros) y [Telecoming SA](#) (12.000 euros).

Competencia también impuso dos multas a Endesa Energía, de [12.000](#) y [30.000](#) euros, por haber dado de alta de forma fraudulenta en tarifas de mercado libre a dos usuarios.

El Ministerio de Fomento impuso sendas micromultas de [1.200](#) y [15.000](#) euros a Abertis y sus filiales por el caos que dejó atrapados a más de 3.000 vehículos en las autopistas AP-6, AP-51 y AP-61 a comienzos de enero de 2018. FACUA fue una de las organizaciones que presentó denuncias por las irregularidades.

La suma de todas estas multas representa un importe de 4.004.104 euros, aunque en el balance elaborado por FACUA sólo han podido tenerse en cuenta las sanciones que le han notificado distintas administraciones o que éstas han hecho públicas. La opacidad de las autoridades autonómicas de protección al consumidor impide conocer la cuantía real de la totalidad de multas aplicadas como consecuencia de denuncias presentadas por la asociación.