

- Berücksichtigung verfassungs- und gemeinschaftsrechtlicher Aspekte*, Peter Lang Verlag, Frankfurt am Main 2009.
- LOGEMANN, Hans Philip: *Der kartellrechtliche Schadensersatz. Die zivilrechtliche Haftung bei Verstößen gegen das deutsche und europäische Kartellrecht nach Ergehen der VO (EG) Nr. 1/2003 und der 7. GWB-Novelle*, Duncker & Humblot, Berlin 2009.
- PIOTROWSKI, John: *Verkaufsförderung und Lauterkeit im Recht des Binnenmarktes*, Peter Lang, Frankfurt am Main 2009.
- WUTZO, Petra: *Arzneimittelwerbung des Herstellers und Verbraucheransprüche im deutschen und französischen Recht*, Peter Lang, Frankfurt am Main 2009.

VIII. DERECHO PROCESAL CIVIL EUROPEO

- CASPER, Matthias; JANSSEN, André; POHLMANN, Petra; SCHULZE, Reiner: *Auf dem Weg zu einer europäischen Sammelklage?* Sellier European Law Publishers, München 2009.
- GERMELMANN, Claas Friedrich: *Die Rechtskraft von Gerichtsentscheidungen in der Europäischen Union: eine Untersuchung vor dem Hintergrund der deutschen, französischen und englischen Rechtskraftlehren*, Mohr Siebeck, Tübingen 2009.
- MAYER, Hans-Peter; LINDEMANN, Julia; HAIBACH, Georg: *Small Claims Verordnung. Klage, Verfahren, Urteil und Vollstreckung geringfügiger Forderungen in Europa*, Beck, München 2009.
- OTTAVIANO, Marco: *Der Anspruch auf rechtzeitigen Rechtsschutz im Gemeinschaftsprozessrecht*, Mohr Siebeck, Tübingen 2009.
- PERNFUSS, Andreas: *Die Effizienz des Europäischen Mahnverfahrens. Eine kritische Untersuchung wesentlicher Verfahrensmerkmale*, Nomos Verlag, Baden-Baden 2009.
- RIESENKAMPFF, Philipp: *Die Beweisbarkeit der Übermittlung unverkörperter Willenserklärungen unter Abwesenden in Deutschland, Österreich und England*, Peter Lang, Frankfurt am Main 2009.

ESPAÑA

Legislación

ROBERTO YANGUAS GÓMEZ*

La carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas (RD 899/2009, de 22 de mayo)

El 30 de mayo de 2009 se publicó en el BOE el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los

* Becario FPU del MEC, U. La Rioja. El trabajo se enmarca en el Proyecto del MICIN: DER 2008-02325/JURI.

servicios de comunicaciones electrónicas. Este instrumento normativo constituye, según se declara en su propia Exposición de Motivos, norma de transposición de la Directiva 2002/22/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas. Dicha Directiva ya había sido, no obstante y con anterioridad, objeto de transposición a través del Título VI (arts. 102 a 119) del Real Decreto 424/2005, de 15 abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, que el presente Real Decreto viene a derogar, de acuerdo a lo dispuesto en el apartado primero de su disposición derogatoria única.

En cuanto su estructura, cuenta el Real Decreto con un total de 32 artículos, tres disposiciones transitorias, una disposición derogatoria única y cinco disposiciones finales. Se halla éste asimismo dividido en dos Títulos, el primero de ellos («disposiciones generales») destinado a definir el objeto de la norma, delimitar su ámbito y establecer una serie de definiciones. El Título II, por su parte, contiene la «Carta de Derechos», siendo sus preceptos desarrollados a lo largo de doce capítulos.

Tras aportar un elenco de definiciones (art. 1) y señalar como destinatarios de los derechos reconocidos en la Carta a los «usuarios finales de servicios de comunicaciones electrónicas» (ámbito subjetivo de aplicación), el art. 2 hace referencia a la compatibilidad del Real Decreto con otras normas aplicables y en especial con el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (TR-LGDCU) sobre protección de los consumidores y usuarios y otras normas de las Comunidades Autónomas dictadas en el ejercicio de sus competencias.

Por lo que respecta al contenido sustancial de la Carta, el art. 4, réplica exacta del todavía vigente art. 27 del RD 424/2005 (dando lugar a una innecesaria duplicación normativa), identifica en su apartado segundo los servicios que han de entenderse incluidos dentro del concepto más amplio de «servicio universal».

A continuación, el Capítulo II va a aportar, a través de su art. 5, una de las más notables novedades del presente Real Decreto. De este modo, va a concretarse en dicho artículo la existencia de un «derecho a celebrar contratos y rescindirlos [*sic*], así como a cambiar de operador». Con independencia del error en que ha incurrido el legislador al referirse a la existencia de un derecho de rescisión, en lugar de a un derecho de desistimiento unilateral, que hubiera sido lo más técnicamente correcto desde un punto de vista jurídico, el art. 5 va a incidir sobre la necesidad de que los operadores cuenten con el consentimiento «expreso e inequívoco» del usuario final a los efectos de acceder a la línea del usuario, en lo que representa un paso más en la lucha del legislador contra el fenómeno del «slamming». Asimismo se va a establecer en el apartado tercero del precitado artículo la prohibición, por parte del prestador, de publicitar una velocidad máxima del servicio superior a la que técnicamente sea posible, algo que deberá ser puesto en relación con el contenido de la Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad.

Por otro lado, va a ser el art. 7 donde se fundamente la existencia del derecho de desistimiento unilateral al que anteriormente hemos hecho referencia, sujetándolo a una formalidad: que sea comunicado al operador «con una antelación mínima de dos días hábiles al momento en que ha de surtir

efectos», reduciendo así, en beneficio del usuario, el plazo de quince días que establecía la normativa anterior.

En el art. 8 va a fijarse el contenido mínimo de lo que deberá hacerse constar en este tipo de contratos. Las únicas novedades con respecto a la anterior legislación (art. 105.2 RD 424/2005) son: i) la necesidad de contemplar los vínculos existentes entre el contrato de comunicaciones electrónicas y otros contratos; ii) la mención al derecho de desistimiento y el plazo máximo de dos días en el que habrá de surtir efecto; y iii) la referencia a la dirección *web* en la que deberá figurar la información prevista en el art. 12 del propio Real Decreto.

Otra de las novedades que incorpora la Carta es la previsión recogida en su art. 9, donde se determina que «los contratos de servicios de comunicaciones electrónicas sólo podrán ser modificados por los motivos válidos expresamente previstos en el contrato». La propuesta deberá ser notificada con una antelación mínima de un mes, otorgando al usuario ante este hecho, la posibilidad de resolver el contrato sin penalización alguna si se muestra disconforme con el cambio.

Ya en el Capítulo III, el legislador establece (art. 12), siguiendo el camino iniciado con el TR-LGDCU y la LCGC, la obligación del prestador de poner a disposición del usuario final «de forma clara, comprensible y adaptada a las circunstancias» la información sobre los diversos aspectos del contrato, incluidas las condiciones generales. Deberán además ser estas últimas necesariamente publicadas en un lugar fácilmente accesible de su página de Internet, lo cual contribuye a matizar el régimen de lo dispuesto en el RD 1906/1999, siempre que entendamos que el mismo no se encuentra totalmente derogado.

Dentro del Capítulo IV, en el art. 14, dedicado a las «obligaciones sobre calidad y facturación», se produce una disminución del ámbito de protección de la norma con respecto al antiguo art. 110 RD 424/2005, al suprimir la mención a la necesidad de que la información que los operadores están obligados a prestar sobre la calidad del servicio lo sea tanto de la ofertada como de la efectivamente conseguida, privando de este modo de la utilidad de la comparación. El resto de obligaciones sobre calidad y facturación se mantienen inalteradas con respecto al régimen anterior, con la salvedad de la necesidad de hacer constar en la factura «la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la indemnización» por la interrupción temporal del servicio telefónico disponible al público derivada del derecho recogido en el art. 15. Además y en relación con este último derecho, la Carta introduce un nuevo, en cuanto a su contenido, art. 18, dirigido a aclarar que la responsabilidad allí prevista es distinta y compatible con cualquier otra que pudiera surgir con fundamento en otras normas.

Ya en sede del Capítulo V, el art. 16 va a conformar otra de las novedades más significativas del Real Decreto: el establecimiento de un régimen de responsabilidad por interrupción temporal del servicio de acceso a Internet, independiente y separado del aplicable al servicio telefónico. Sin embargo, la creación de este régimen autónomo se ve ensombrecida por una limitación, de origen incierto, al disponer que sólo sea posible la indemnización cuando la interrupción del servicio «se haya producido de manera continua o discontinua, y sea superior a seis horas en horario de 8 a 22».

Con respecto al art. 18, en él se establecen los supuestos de «determinación de los usuarios afectados por una interrupción del servicio telefónico móvil o de acceso a Internet». Nos limitaremos aquí a apuntar la necesidad

de estudiar su posible incompatibilidad con lo dispuesto en la Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones.

Avanzando en el estudio de los aspectos significativos de la norma, el art. 20, relativo a la «interrupción definitiva por impago del servicio telefónico desde una ubicación fija», introduce una modificación respecto al régimen anterior (art. 119 RD 424/2005, derogado), de manera que el impago del cargo por los servicios de acceso a Internet o de servicios de tarifas superiores «sólo dará lugar a la interrupción de tales servicios» y no a la del servicio telefónico en su conjunto.

Por su parte, el anunciadísimo, por lo presuntamente novedoso, procedimiento «rápido» de resolución de controversias entre operadores y usuarios finales (art. 27) no constituye, en realidad, novedad alguna, pues dicho procedimiento existía ya, en idénticas condiciones (incluido el plazo de seis meses para resolver y notificar), en el derogado art. 104 RD 424/2005.

El Capítulo VII (arts. 21 a 24), referente al «derecho a la facturación desglosada, a la desconexión de determinados servicios y a elegir el medio de pago de los servicios entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial» es casi una transcripción literal del régimen anterior, lo mismo que sucede con el Capítulo VII (art. 26), relativo al «derecho a una atención eficaz por el operador». De igual manera, el Capítulo IX (arts. 28 y 29), referente a los «derechos a prestaciones especiales para personas con discapacidad y renta baja» es, por su parte, una reproducción muy aproximada del contenido de los, aún vigentes, arts. 33 y 35 RD 424/2005.

Para finalizar, hemos de señalar que los restantes capítulos tampoco presentan novedades de entidad. El Capítulo X (art. 30) que lleva por título «protección en la utilización de servicios de tarificación adicional» habrá de ser puesto en relación con el contenido de la Orden PRE/361/20002, de 14 de febrero, de desarrollo, en lo relativo a los servicios de tarificación adicional, así como con la Resolución de 8 de julio de 2009, por la que se publica el código de conducta para la prestación de los servicios de tarificación adicional basados en el envío de mensajes. Mientras que el Capítulo XI (art. 31), relativo al «derecho a la protección de los datos personales» habrá de ponerse en relación con lo dispuesto en la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y su reglamento de desarrollo. Únicamente el Capítulo XII (art. 12) va a aportar una última novedad, al establecer una enumeración de las distintas obligaciones que conlleva este tipo de contratos para los usuarios finales.

En conclusión, nos encontramos ante una norma que, pese a las supuestas novedades que debía introducir, no supone una verdadera ruptura respecto del régimen anterior, sino que recoge de manera autónoma bajo la denominación de «carta de derechos» la mayor parte de las disposiciones que al respecto se encontraban ya en el Título VI del RD 424/2005, incorporando únicamente ciertas novedades puntuales que, como hemos visto, no en todos los casos contribuyen a mejorar el ámbito de protección de los usuarios del servicio.