

Nota informativa

El Supremo confirma la multa a Telefónica de 765.001 € por limitar el derecho del consumidor a recibir facturas en papel

El Tribunal Supremo rechaza la argumentación de Telefónica que, en su recurso, sostenía que la cláusula sobre facturación no imponía al cliente la factura electrónica.

Madrid, 13 de mayo de 2024. El Tribunal Supremo ha confirmado una multa a Telefónica de 765.001 euros ya que considera abusiva una cláusula sobre facturación de los contratos que limitaba el derecho de los usuarios a recibir la factura en papel. Esta cláusula establecía que, al elegir la domiciliación bancaria como método de pago, la contratación de este servicio suponía la aceptación por parte del cliente de recibir la factura en formato electrónico, sin perjuicio de que pudiera escoger en cualquier momento la recepción de la factura en formato papel mediante solicitud del propio cliente.

Con esta sentencia, la Sala ha rechazado la argumentación de Telefónica Móviles España, S.A.U que en su recurso sostenía que la cláusula sobre facturación no imponía al cliente la factura electrónica, ya que éste tenía la posibilidad de solicitar de forma gratuita la factura en papel en el momento de la contratación o en cualquier momento posterior en su página web, por vía telefónica (en el teléfono gratuito de atención al cliente) o en tiendas.

Sin embargo, el Tribunal Supremo afirma que dicha cláusula es abusiva por vulnerar el artículo 63.3 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (TRLGDCU) al limitar de manera sustancial el derecho del usuario a recibir la factura en papel. En concreto, ese artículo "contiene dos exigencias expresas que no han sido respetadas. La primera es que la recepción de la factura en papel es considerada un derecho incondicionado del usuario. Y, en segundo lugar, que la renuncia a dicho derecho no solo ha de ser expresa, sino que ha de manifestarse mediante un procedimiento directamente contemplado en la propia ley.

Además -según señala la sentencia- la renuncia a dicho derecho aceptando la expedición de factura electrónica ha de ser expresa, puesto que la empresa ha de haber 'obtenido previamente el consentimiento expreso del consumidor' y mediante un determinado procedimiento. Así, se requiere que sea la empresa emisora la que solicite el consentimiento y dicha solicitud debe precisar tanto la forma de recepción de la factura electrónica como la posibilidad y procedimiento para revocar el consentimiento a recibir una factura electrónica en vez de en papel".

Igualmente, la Sala indica que, "como resulta evidente, el que la renuncia al derecho a recibir la factura en papel y la aceptación de la factura electrónica por parte del consumidor deba ser solicitado de manera expresa por la empresa y recabando además determinada información sobre la recepción de la factura electrónica, la revocación del consentimiento excluye absolutamente la posibilidad de que la factura electrónica sea incluida en las condiciones generales del contrato, de necesaria e incondicionada aceptación previa a cualquier cambio u opción posterior".

Fuente de la información: [Poder Judicial de España](#)

