

guía del **C***onsumidor*

- DERECHOS DEL CONSUMIDOR.	2
- LIBERALIZACIÓN DEL MERCADO DE LA ELECTRICIDAD.	3
- TELEFONÍA FIJA.	7
- TELEFONÍA MÓVIL.	11
- ACCESO A INTERNET.	17
- COMPRAS POR INTERNET.	21
- DERECHOS DE LOS PASAJEROS EN EL TRANSPORTE AÉREO.	23
- COMPRA DE VEHÍCULOS NUEVOS.	27
- COMPRA DE VEHÍCULOS USADOS.	28
- VIAJES COMBINADOS.	29
- REBAJAS.	37
- GARANTÍAS EN LA VENTA DE BIENES DE CONSUMO.	40
- VIVIENDA.	43
- BANCA.	50

índice

DERECHOS DEL CONSUMIDOR

¿CUÁLES SON LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES?

- a) La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad.
- b) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales; en particular, frente a la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.
- c) La indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos.
- d) La información correcta sobre los diferentes bienes o servicios y la educación y divulgación para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute.
- e) La audiencia en consulta, la participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afectan directamente y la representación de sus intereses, a través de las asociaciones, agrupaciones, federaciones o confederaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas.
- f) La protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, en especial ante situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión.

¿QUIÉN DEFIENDE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR?

Puede acudir a cualquiera de los Organismos Públicos y Privados señalados a continuación:

- Oficinas Municipales de Información al Consumidor.
- Direcciones Generales de Consumo de las Comunidades Autónomas.
- Asociaciones de Consumidores y Usuarios.
- Tribunales de Justicia.

LA LIBERALIZACIÓN DEL MERCADO DE LA ELECTRICIDAD

LA LIBERALIZACIÓN DEL MERCADO DE LA ELECTRICIDAD

La creación de un mercado europeo de la electricidad ha supuesto un paso de un sistema regulado a uno liberalizado, en el que coexisten el mercado libre y la tarifa fijada por el Gobierno (Tarifa de Último Recurso o TUR). Desde el 1 de julio de 2009, los consumidores pueden elegir libremente quién les suministra la electricidad.

DISTRIBUIDORES Y COMERCIALIZADORES

Los distribuidores, propietarios del cable, gestionan el mantenimiento de las redes y la lectura de los contadores. Ante un problema con el suministro, debe contactar con la distribuidora, que prestará un servicio de averías de 24 h.

Los comercializadores suministran la electricidad y facturan. Ante un problema con la facturación, deberá dirigirse a la comercializadora

¿QUÉ SON LOS COMERCIALIZADORES DE ÚLTIMO RECURSO (CUR)?:

Son, en la actualidad, los obligados a suministrar la electricidad bajo los precios regulados por el Gobierno (Tarifa de Último Recurso).

Los consumidores acogidos al sistema TUR, pueden elegir el CUR que deseen, siempre y cuando operen en su territorio.

También pueden pasar al mercado libre eligiendo cualquier comercializador existente en el mercado.

LA LIBERALIZACIÓN DEL MERCADO DE LA ELECTRICIDAD

TARIFA DE ÚLTIMO RECURSO

Es el precio máximo y mínimo establecido por el Gobierno para los consumidores que no pueden o no quieren buscar otras ofertas en el mercado libre.

Se benefician los consumidores conectados en baja tensión, con una potencia contratada igual o inferior a 10 kw. No necesitan hacer ninguna gestión. A partir del 1 de julio de 2009 pasaron automáticamente a beneficiarse de esta tarifa y el suministro lo asumió la Comercializadora de Último Recurso correspondiente, si no procedieron a formalizar el contrato de suministro con un comercializador.

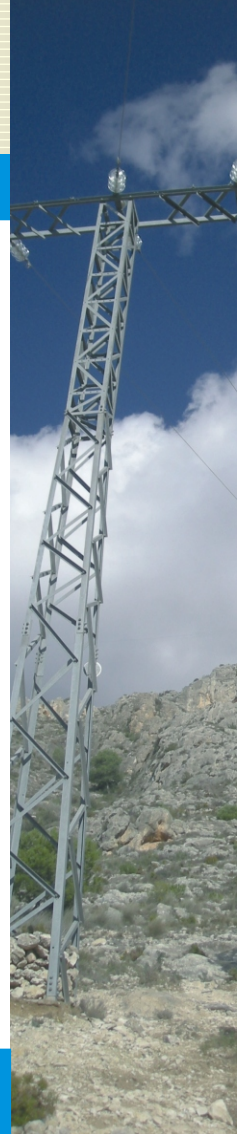
Existen dos modalidades para el suministro de la electricidad:

- **TARIFA DE ÚLTIMO RECURSO SIN DISCRIMINACIÓN HORARIA:** Se paga el mismo precio durante todo el día.
- **TARIFA CON DISCRIMINACIÓN HORARIA:** (Antigua tarifa nocturna). Se paga un precio inferior (descuento del 47 % sobre la tarifa general correspondiente) durante el tramo de horas valle (en invierno desde las 22:00 h. hasta las 12:00h. y en verano desde las 23:h. hasta la 13:00h).

Fuera del tramo, el precio es más caro (una penalización del 35 % sobre la tarifa general).

REQUISITOS:

- Instalación de un contador con discriminación horaria, que computa el consumo en función de los tramos horas valle.



LA LIBERALIZACIÓN DEL MERCADO DE LA ELECTRICIDAD

Los clientes que tuvieran la antigua tarifa nocturna no necesitan cambiar el contador.

- Instalación de un Interruptor de Control de Potencia (ICP), que controla la potencia consumida. Superados los 10 kw, se desconecta automáticamente.

EL BONO SOCIAL

Es un mecanismo de protección adicional del derecho de suministro para consumidores más desfavorecidos acogidos a la TUR, congelando el precio de la tarifa eléctrica vigente el día 1 de julio de 2009 hasta el 2012.

Beneficiarios: Son los colectivos acogidos a la TUR, donde el titular del contrato sea una persona física y recaiga sobre su vivienda habitual:

- Consumidores domésticos que tengan una potencia contratada inferior a 3 kw.
- Pensionistas con 60 o más años de edad que perciban una pensión mínima por jubilación, incapacidad permanente o viudedad.
- Familias numerosas.
- Familias cuyos miembros, en edad de trabajar, están en situación de desempleo.

Modos de solicitud:

- En el primer colectivo, su inclusión es automática, no necesita pedirlo.
- En el resto, deberán solicitarlo a la CUR, acreditando los requisitos anteriores, por medio del fax,

LA LIBERALIZACIÓN DEL MERCADO DE LA ELECTRICIDAD

correo electrónico u ordinario (según web o factura), o presentándose en las oficinas de la distribuidora, quien lo trasladará a la CUR.

Se recomienda comunicar la pérdida de la condición a la compañía en un plazo máximo de un mes, en caso contrario podrá ser penalizado.

DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

- Derecho de elegir al suministrador de electricidad.
- Los acogidos a la TUR, tienen derecho a cambiar de CUR, siempre que opere en su territorio.
- Derecho a pasar de la TUR al mercado libre y viceversa cuando desee. En los contratos de suministro en baja tensión (con duración máxima de 1 año, prorrogables tácitamente), el consumidor puede rescindir el contrato, con un preaviso de 15 días, sin penalización. En caso contrato podrá ser penalizado con un 5 % de recargo sobre la energía no suministrada.
- Derecho a exigir una determinada calidad del servicio de suministro según se trate de una zona rural, urbana o semiurbana.
- Derecho a la seguridad de las instalaciones eléctricas.
- Derecho a recibir información sobre las tarifas existentes.
- Derecho a reclamar las irregularidades en la prestación del servicio de suministro.



TELEFONÍA FIJA

TELEFONÍA FIJA

CONTRATACIÓN

La obligación de garantizar el derecho de todo ciudadano a tener una línea telefónica fija corresponde al operador designado para prestar el servicio universal, que hoy por hoy es Telefónica de España. El resto de operadores no se ven afectados por esta obligación. Por lo tanto, es a Telefónica a quien puede exigírsele la instalación de una línea fija aunque no necesariamente debe ser a través de la tecnología estándar basada en la instalación de pares de cobre.

Los operadores están obligados a enviarle el contrato, en el que figurarán las condiciones que se le aplican. En caso de que no disponga del él, se puede solicitar en cualquier momento de la vigencia del mismo, a través del teléfono de atención al cliente y no tendrá coste alguno para el abonado. En el momento de solicitarlo, el operador deberá asignarle un número de referencia, para tener constancia de la petición. Además, según la normativa vigente, los operadores facilitarán la información sobre el contenido mínimo de los contratos en su página de Internet.

PLAZOS PARA SOLICITAR EL ALTA DE LÍNEA

El plazo máximo para que el operador designado para la prestación del servicio universal, es decir, Telefónica, atienda una solicitud de alta es de 60 días. En caso de no poder realizar dicha alta en plazo deberá compensar al usuario eximiéndole del pago de tantas cuotas mensuales de abono equivalentes al número de meses o fracción de ellos en que se haya superado dicho plazo.

TELEFONÍA FIJA

Una solicitud de traslado de línea se puede equiparar a una solicitud de alta por lo que el plazo para hacerlo efectivo sería igualmente de 60 días. En este caso el operador que presta el servicio universal, es decir, Telefónica, no está obligado a mantener el número de teléfono del abonado.

La normativa no establece un plazo máximo para el resto de operadores, si bien dicho plazo debe figurar obligatoriamente en el contrato. Por lo tanto, cuando contrate el servicio pregunte por ese plazo, ya que es el único al que se encuentra obligado el operador.

CÓMO SOLICITAR LA BAJA

Finalizar el contrato por voluntad propia es un derecho que tienen todos los abonados. Para ello, deberán comunicarlo previamente al operador, con una antelación mínima de dos días hábiles a la fecha efectiva de la baja.

Si el medio dispuesto por el operador para la comunicación de bajas es telefónico, éste deberá asignarle un número de referencia, para que el usuario pueda tener constancia de la gestión. Además, el usuario tiene derecho a solicitar un documento que acredite la petición.

Si existe una cláusula de permanencia, ésta debe figurar en el contrato así como el modo de extinción del mismo y las consecuencias derivadas del incumplimiento de este periodo mínimo. En todo caso, la existencia de la cláusula de permanencia no impide ejercer el derecho a darse de baja antes de que finalice, con independencia de que la baja pueda conllevar otro tipo de efectos, como podría ser la pérdida de ventajas u ofertas vinculadas a la permanencia.



TELEFONÍA FIJA

Es decir, si el abonado se da de baja no se le puede penalizar por ello, pero sí se le puede exigir el pago de las ventajas que haya tenido precisamente por haberse comprometido a un período mínimo (que ahora se incumpliría).

QUÉ HACER SI LA COMPAÑÍA CONTINÚA FACTURÁNDOME

En primer lugar, debe comprobar que se ha dado de baja de acuerdo con el medio que especifica el operador en el contrato. Si no lo sabe, póngase en contacto telefónico con su operador y pregúntelo.

En segundo lugar, compruebe si dispone de justificación de haber solicitada la baja. En caso de haber solicitado la baja por vía telefónica, la justificación vendrá del número de referencia que el operador debe haberle comunicado. Si la baja se solicitó por correo o fax, bastará con el acuse de recibo o el reporte.

Si según lo dicho, ha solicitado la baja correctamente y dispone de justificación para acreditarlo, requiera a su operador para que deje de facturarle y, en su caso, anule las facturas incorrectas.

Si el operador no actúa correctamente, puede presentar una reclamación.

MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES DEL CONTRATO

Los operadores de los servicios de telecomunicaciones pueden proponer modificaciones en las condiciones contractuales notificándolo al abonado con un mes de antelación. Dichas modificaciones sólo caben si están expresamente previstas en el contrato de abono al servicio. En la misma comunicación se informará, además, del derecho del usuario a darse de baja de forma anticipada y sin penalización alguna si no está de acuerdo con las nuevas condiciones.

TRASLADO DE LA LÍNEA

Un traslado de línea se puede equiparar a un alta por lo tanto Telefónica de España, como prestador del servicio universal, debe atender las solicitudes de traslado del mismo modo que si fueran altas, es decir, en un plazo máximo de 60 días. En caso de incumplimiento de dicho plazo, Telefónica, indemnizará al abonado eximiéndole del pago de tantas cuotas mensuales como meses se haya retrasado.

Generalmente el traslado de línea suele ir acompañado de una petición de conservación del número. En este caso, el abonado tendrá que consultar con el operador de acceso si el nuevo domicilio pertenece al ámbito de la central telefónica del antiguo domicilio, en caso contrario el operador no está obligado a atender dicha petición.

El resto de operadores, al no tener obligaciones de servicio universal, no están obligados a atender las solicitudes de instalación de línea.



TELEFONÍA MÓVIL

TELEFONÍA MÓVIL

ALTAS Y BAJAS

Plazos para el alta de la línea

Los operadores de telefonía móvil no están obligados a un plazo máximo para el alta de la línea, si bien el plazo al que ellos mismos se comprometen debe figurar en el contrato, y su incumplimiento daría lugar a la indemnización prevista en él

Cómo solicitar la baja. Periodos de permanencia

Todos los usuarios tienen derecho a resolver en cualquier momento su contrato con el operador, avisándolo con dos días hábiles de antelación. Este derecho debe figurar en el contrato, así como el resto de causas de su extinción.

Los usuarios podrán solicitar la baja en la forma prevista en el contrato. En todos los contratos deberá figurar el teléfono de atención al cliente, la dirección electrónica y la página Web del operador, así como la dirección postal de la oficina comercial del operador y del departamento de atención al cliente.

Para solicitar la baja, deberán comunicarlo previamente al operador, con una antelación mínima de dos días hábiles a la fecha efectiva de la baja, guardar el justificante de la misma, para que tengamos constancia de ella. Si el medio dispuesto por el operador para la comunicación de bajas es telefónico, éste deberá asignarle un número de referencia, para que el usuario pueda tener constancia de la gestión. Asimismo, el usuario tiene derecho a solicitar un documento que acredite la petición.

Si existe una cláusula de permanencia, ésta debe figurar en el contrato así como el modo de extinción del mismo y las consecuencias de la ruptura del periodo mínimo. Además, debe figurar en el contrato la

existencia de vínculos entre el servicio de telecomunicaciones prestado y otros servicios o aparatos (terminales). En todo caso, la existencia de la cláusula de permanencia no impide ejercer el derecho a darse de baja antes de que finalice, con independencia de que la baja pueda conllevar otro tipo de efectos, como podría ser la pérdida de ventajas u ofertas vinculadas a la permanencia.

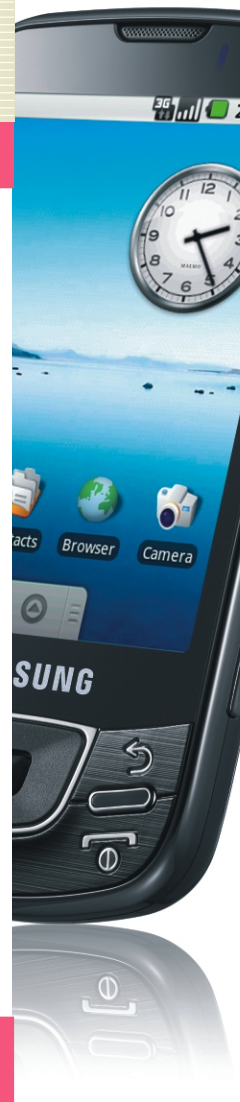
Es decir, si el abonado se da de baja no se le puede penalizar por ello, pero sí se le puede exigir el pago de las ventajas que haya tenido precisamente por haberse comprometido a un período mínimo (que ahora se incumpliría).

MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES DEL CONTRATO

Los operadores de los servicios de telecomunicaciones pueden proponer modificaciones en las condiciones contractuales notificándolo al abonado con un mes de antelación. Dichas modificaciones sólo caben si están expresamente previstas en el contrato de abono. En la misma comunicación se informará, además, del derecho del usuario a darse de baja de forma anticipada y sin penalización alguna si no está de acuerdo con las nuevas condiciones.

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE TARJETAS PREPAGO

Los derechos de un abonado a través del sistema prepago son los mismos que los de cualquier otro abonado, excepto aquellos que se deriven de la modalidad prepago. A los abonados prepago se aplicarán las condiciones generales que el operador haya comunicado a la Administración. Como cualquier otro usuario puede solicitar gratuitamente al operador una copia del contrato de abono. En el contrato debe figurar, además, el procedimiento para conocer el saldo, recarga y reconocer el derecho al desglose de llamadas.



QUÉ HACER SI LA COMPAÑÍA CONTINÚA FACTURÁNDOME

En primer lugar, debe comprobar que se ha dado de baja de acuerdo con el medio que especifica el operador en el contrato. Si no lo sabe, póngase en contacto telefónico con su operador y pregúntelo.

En segundo lugar, compruebe si dispone de justificación de haber solicitado la baja. En caso de haber solicitado la baja por vía telefónica, la justificación vendrá del número de referencia que el operador debe haberle comunicado. Si la baja se solicitó por correo o fax, bastará con el acuse de recibo o el reporte. Si según lo dicho ha solicitado la baja correctamente y dispone de justificación para acreditarlo, requiera a su operador para que deje de facturarle y, en su caso, anule las facturas incorrectas. Si el operador no actúa correctamente, puede presentar una reclamación.

PORTABILIDAD

Derecho a conservar mi número de teléfono si cambio de operador móvil

Todos los usuarios del servicio telefónico tienen derecho, previa solicitud, a conservar los números que les hayan sido asignados. Los operadores no se pueden negar a donar la numeración a otro operador a menos que ocurra alguno de los siguientes supuestos:

- o Que en la solicitud de portabilidad haya algún dato erróneo o incompleto.
- o Que exista ya una solicitud previa de portabilidad.
- o Que la tarjeta SIM haya sido denunciada por robo o pérdida.
- o Que la numeración no corresponda al operador donante.
- o Por imposibilidad técnica.

o Por causas de fuerza mayor

Tanto el operador donante como el receptor deben informar al abonado si existe algún tipo de incidencia.

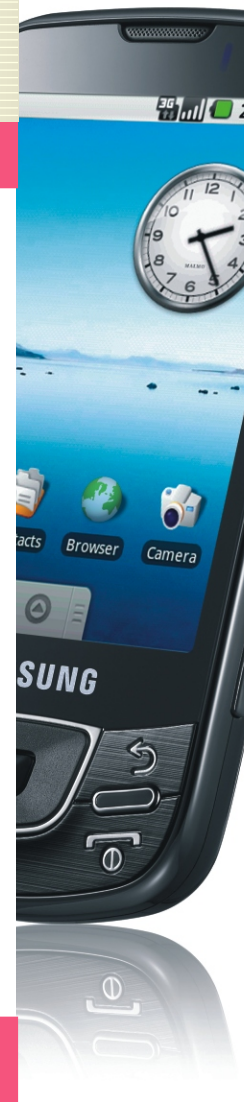
Cómo solicitar una portabilidad

El abonado que desee portar su numeración debe solicitarlo al nuevo operador, operador receptor. Esta misma solicitud incluye la solicitud de baja al antiguo operador, operador donante, por lo que no es necesario solicitarla. La solicitud debe firmarla el titular de la línea y consiste en tres copias que facilitará el operador receptor. Una copia es para el operador donante, otra es para el operador receptor y la tercera la mantendrá el abonado.

FACTURACIÓN

Las operadoras de telefonía móvil deben desglosar en las facturas los conceptos (cuota de abono y otras, llamadas...) y los servicios contratados (tarificación adicional...).

Independientemente de si la factura está pagada o no, si el usuario no está conforme con la factura recibida puede presentar su reclamación en Atención al Cliente de su compañía. La compañía está obligada a facilitarnos el número de referencia de nuestra reclamación para que tengamos constancia de ello. La compañía resolverá nuestra reclamación en un mes desde nuestra llamada a atención al cliente o desde el momento de la recepción de nuestra reclamación escrita. Si la reclamación no se resuelve en dicho plazo o la resolución no nos satisface, el usuario puede dirigirse a los organismos competentes y presentar la reclamación correspondiente.



TELEFONÍA MÓVIL

El impago de un recibo de teléfono podrá originar la suspensión del servicio, de conformidad con lo estipulado en el contrato.

La factura Tendrá el siguiente grado de detalle:

- En primer lugar, deben diferenciar los cargos por el servicio telefónico de los de cualquier otro servicio (por ejemplo, servicios de tarificación adicional, adquisición de aparatos, etc.)

Dentro del servicio telefónico, el nivel de detalle incluirá la identificación separada de los siguientes elementos:

- El período de facturación.
- La cuota mensual fija.
- Otros cargos mensuales fijos.
- Cualquier cuota fija no recurrente.
- Datos agregados por grupos tarifarios, tales como llamadas nacionales, internacionales, a móviles y a servicios de tarificación adicional, indicando el número de llamadas, el número de minutos y el coste de cada uno de los grupos.
- Total facturado e impuestos indirectos.
- Importe total de la factura, impuestos incluidos.
- En relación con el desglose de las llamadas, deberá incluirse detalle de todas las llamadas facturadas, excluidas las de bajo coste (ver más abajo). Para cada llamada se indicará:
 - Número llamado.
 - Fecha y hora de la llamada.

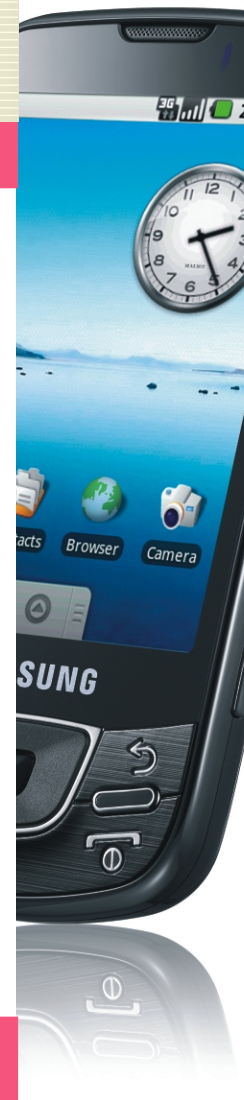
- Duración de la llamada.
- Tarifa aplicada.
- Coste total de la llamada.

Quedan excluidas de la obligación de desglose las llamadas de bajo coste, que serán:

- Llamadas de tarifa en horario normal inferior al equivalente de 3 céntimos / minuto.
- Llamadas de tarifa en horario normal inferior a 20 céntimos / llamada.
- Las llamadas gratuitas no deben aparecer en la factura.

PROBLEMAS DE COBERTURA

Aunque los operadores ofrecen una cobertura de la práctica totalidad del territorio nacional, a diferencia de lo que ocurre en el caso de la telefonía fija, no existe una obligación de cobertura universal en la telefonía móvil. En el momento actual, la telefonía móvil no tiene la consideración de «servicio universal», por lo que lo normal es que no resulte posible obligar a los operadores de telefonía móvil a disponer de cobertura en sitios concretos. No obstante, para áreas territoriales en las que no exista y quiera garantizarse una cobertura, en ocasiones se opta por celebrar convenios para abarcar mayor porcentaje de territorio entre los operadores y las Administraciones Públicas (Ayuntamientos, Diputaciones, o Comunidades Autónomas).



ACCESO A INTERNET

ACCESO A INTERNET

ALTAS

Si queremos solicitar el alta en Internet debemos saber que Telefónica de España es la compañía designada para prestar el “servicio universal” de internet. Este servicio supone garantizar a todos los ciudadanos con independencia del lugar geográfico en el que se encuentran y a un precio asequible, el derecho a disfrutar de una conexión a la red telefónica fija que proporcione un “acceso funcional a internet”, pero se entiende que el acceso funcional a internet es mediante pares de cobre y módem para banda local (no mediante ADSL).

El acceso a internet mediante adsl no forma parte del servicio universal por lo que Telefónica no está obligada a proporcionar acceso a internet mediante Adsl, sí estará obligada a proporcionar el acceso funcional a internet.

No obstante, Telefónica puede proporcionar el servicio ADSL a los abonados cuyas centrales ya disponen de tal posibilidad pero no se le puede obligar a la prestación del servicio de acceso a Internet mediante ADSL, al no estar incluido en el servicio universal.

Los operadores están obligados a incluir en el contrato el plazo a que se obligan para el inicio de la prestación del servicio. Es ése el que están obligados a cumplir. Normalmente cuando el usuario contrata el servicio de acceso a internet, se le informa sobre el plazo aproximado para que se inicie servicio. Ese plazo suele ser una expectativa del operador, y con frecuencia es distinto del que figura en el contrato. Debe

recordarse que únicamente este último es obligatorio para el operador. Si usted no dispone de él puede consultarlo en la página web del operador o solicitarlo por escrito en el teléfono de atención al cliente.

Si tras revisar el contrato se incumple este periodo el abonado puede reclamar.

En el contrato también debe aparecer un compromiso de velocidad mínima garantizada (las compañías suelen ofrecer velocidades máximas no mínimas). Las compañías deben ofrecer la velocidad de transmisión de datos que consta en los contratos y en su publicidad. Si no se cumple el compromiso de velocidad mínima establecido en los contratos de alta, se puede reclamar.

Si no disponemos del contrato, podemos solicitar una copia por escrito o en el teléfono de atención al cliente del operador, que deberá remitírnosla de forma gratuita.

BAJAS

Todos los usuarios tienen derecho a resolver en cualquier momento su contrato con el operador, avisándolo con dos días hábiles de antelación. Este derecho debe figurar en el contrato, así como el resto de causas de su extinción.

Los usuarios podrán solicitar en la forma prevista en el contrato. En todos los contratos deberá figurar el teléfono de atención al público, la dirección electrónica y la página web del operador, así como la dirección postal de la oficina comercial del operador y del departamento de atención al cliente.

Si en el contrato se indica que es posible la comunicación de bajas por teléfono, debemos pedir en

ACCESO A INTERNET

Atención al Cliente o en el Departamento que corresponda, un n° de referencia de nuestra solicitud de baja para que podamos acreditar la gestión y podemos además exigir que se nos remita un documento que permita acreditar que hemos solicitado la baja.

Los clientes pueden cambiar de operador cuando deseen. En algunos casos, el cambio de operador no se puede realizar porque el nuevo operador tiene dificultades para acceder a la línea: es el “secuestro” de la línea. Si queremos cambiarnos de operador, debemos comunicar directamente al antiguo operador el cambio de compañía y solicitar la baja por el procedimiento establecido para que tenga constancia de que solicitamos el alta con otro operador.

CAMBIO DE CONDICIONES

Los operadores de los servicios de telecomunicaciones pueden proponer modificaciones en las condiciones contractuales notificándolo al abonado con un mes de antelación. Dichas modificaciones sólo caben si están expresamente previstas en el contrato de abono. En la misma comunicación se informará, además, del derecho del usuario a darse de baja de forma anticipada y sin penalización alguna si no está de acuerdo con las nuevas condiciones.

PERIODO DE PERMANENCIA

Es una práctica habitual de los operadores incluir en los contratos períodos mínimos de permanencia. Normalmente, el usuario se compromete a permanecer ese mínimo de tiempo como contrapartida a ciertas ventajas o beneficios que le ofrece el operador (como la cuota de alta gratis o

descuentos en el módem o router). En estos casos deberá figurar en el contrato de abono la existencia de vínculos entre el servicio de telecomunicaciones contratado y otros servicios o aparatos. Si existe una cláusula de permanencia, ésta debe figurar en el contrato, así como las consecuencias de la ruptura del período mínimo.

Aunque exista esa cláusula, dar por finalizado el contrato es un derecho que tienen todos los abonados en cualquier momento.

En caso de que el usuario quiera darse de baja antes de haber finalizado el período mínimo, el operador podrá exigirle que devuelva las ventajas o beneficios disfrutados, pero ninguna cantidad adicional.

Es decir, no se le puede penalizar por darse de baja, pero sí se le puede exigir el pago de las ventajas que haya tenido precisamente por haberse comprometido a un período mínimo (que ahora se incumpliría).