



Carlos Artiga González

Abogado de Legálitas.

Cómo reclamar la penalización por incumplir la permanencia telefónica

En primer lugar, hay que determinar qué es una **cláusula de permanencia**: es la que obliga al consumidor a vincularse o permanecer con una empresa prestadora de servicios de telecomunicaciones (en adelante, TIC) por un tiempo determinado a condición de verse “beneficiado” de algún modo y que tiene como consecuencia, si se incumple, pagar una penalización. Hay que partir de esa idea de reciprocidad (*do ut des*) para entender dicha cláusula como legal o conforme a Derecho, al contrario de lo que mucha gente cree, **las permanencias no son ilegales necesariamente**.

Hay que partir de la actual [Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios](#) (aprobada por el Real Decreto Legislativo 1/2007), que alude (art. 60 letra f)) a que dicha cláusula de permanencia **deberá ser informada al tiempo de contratar**. También, el art. 62.5, recoge el funcionamiento cuando la misma es incumplida, que es **cobrar la penalización en la proporción al tiempo incumplido de la permanencia**, no más. Es importante tener clara esta idea, dado que hay constantes abusos por parte de muchas empresas de los TIC cuando un cliente se quiere desvincular “antes de tiempo” de un contrato. Dicho art. 62.5 dice lo siguiente:

“(…)5. En caso de que el usua ...