

08 de marzo de 2017 | 07:01



LEGALTODAY

POR Y PARA ABOGADOS

Blog ECIJA 2.0

8 de Marzo de 2017

Librado Loriente

abogado de Procesal de ECIJA

El TJUE pone coto a los 902

Seguro que la mayoría de nosotros, muy a nuestro pesar, nos hemos visto obligados en alguna ocasión a realizar una llamada a un número 902. Y decimos muy a nuestro pesar no sólo por las interminables esperas, sino también por el frecuente sobrecoste que supone marcar estos números, generalmente asociados a servicios post-venta o de atención al cliente.



El uso habitual de estos números 902 por muchas empresas se debe a que permiten obtener un lucro y además agrupar bajo el mismo número varios centros de una misma compañía, distribuidos por toda la geografía nacional sin necesidad de disponer de números geográficos específicos para cada uno de los centros.

La normativa actual de estos números se instrumenta en la Directiva Europea de Derechos de los Consumidores (Directiva 2011/83, de 25 de octubre de 2011), **cuya trasposición al ordenamiento jurídico español es la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (LGDCU)**. Si atendemos a lo expuesto en la misma, ésta exige que en caso de que el comerciante opere una línea telefónica de atención post-venta, los consumidores no pueden estar obligados a pagar más de la "tarifa básica" por las llamadas a esa línea. Pero, ¿qué se entiende por "tarifa básica"?

Tras años de controversia y ante la falta de definición legal, el pasado jueves 2 de marzo de 2017 el TJUE dictó Sentencia determinando su significado. La citada Sentencia, llega después de que el Tribunal Regional de Stuttgart plantease una cuestión prejudicial para aclarar la Directiva 2011/83, de 25 de octubre de 2011.

Según el TJUE, la "tarifa básica" **equivale al coste de una llamada estándar**. De esta forma, señala la Sentencia que tanto el contexto en que se emplea este concepto en la Directiva, como la finalidad de ésta -que consiste en garantizar la protección de los consumidores-, confirman que debe entenderse en ese sentido habitual. Así, determina la Sentencia que los costes de las llamadas a los números 902 no deberían ser superiores a los de las llamadas a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar.

Igualmente, **el TJUE señala que si los comerciantes tuviesen derecho a cobrar tarifas más elevadas que las de una comunicación estándar**, los consumidores podrían verse disuadidos de hacer uso de la línea telefónica de asistencia para obtener aclaraciones relativas al contrato o para hacer valer sus derechos.

Finalmente y sin perjuicio de lo anteriormente expuesto, conviene resaltar que la Sentencia determina que **siempre que se respete el límite del coste de una llamada estándar**, el hecho de que el comerciante obtenga o no beneficios por medio de esa línea telefónica es "irrelevante".

En conclusión, podemos señalar que la Sentencia del TJUE **ampara el derecho de los consumidores poniendo coto al uso de los números 902 con fines de asistencia a los usuarios**.



RECOMENDACIONES

BUSCADOR

ACTUALIDAD

 FACEBOOK

COLABORADORES

BOLETINES

FIRMAS

 TWITTER

PUBLICA

PRÁCTICA JURÍDICA

 LINKEDIN

CONTACTA

GESTIÓN DEL DESPACHO

 RSS

INFORMACIÓN JURÍDICA

OPINIÓN

BLOGS