

Nota informativa – El TJUE pone coto a los prefijos 902 en números de atención al cliente

Madrid, 9 de marzo 2017

Nota informativa sobre la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE), asunto C-568/15 de 2 de marzo de 2017, que realiza la interpretación del concepto “tarifa básica” afectando a los números de atención al cliente con tarificación adicional.

1. Cuestión planteada

En el supuesto en cuestión, el TJUE analiza la cuestión prejudicial planteada en el caso que enfrenta a “*Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV*”, asociación alemana que lucha contra prácticas comerciales desleales, y a “*Comtech*”, empresa también alemana que aplicaba tarifas de coste adicional a las comunicaciones con los consumidores en su servicio telefónico postventa. El tribunal nacional plantea en dicho supuesto al TJUE si el consumidor final tiene que soportar el coste adicional que implican las llamadas a los números no geográficos, como sería el caso de los números con prefijo 902 en España.

El TJUE basa sus argumentos en la doble interpretación del concepto “tarifa básica”:

1. Por un lado, entendiéndola como una llamada de “coste estándar”,
2. Por otro lado, aludiendo a que estos prefijos podrían ser un impedimento para el consumidor a la hora de hacer valer sus derechos en el servicio de atención al cliente por el hecho de evitar el coste que implica la llamada.

2. Conclusiones y recomendaciones

Según lo expuesto por el TJUE, el concepto del término “tarifa básica” establecido en el artículo 21 de la Directiva 2011/83 debe ser interpretado como aquella tarifa cuyo coste no exceda al de una llamada a una línea telefónica estándar.

En atención a ello, y en previsión de la extensión interpretativa que en los próximos tiempos se producirá a este respecto, se recomienda para la prestación de servicios de atención al cliente y similares el uso de números cuyo coste no exceda del establecido para una llamada geográfica tradicional o una llamada móvil general, no teniendo ningún tipo de importancia para el juzgador europeo que las empresas puedan obtener beneficio de ello o no.