

## **THADERCONSUMO DENUNCIA A EMPRESAS QUE PRESTAN ATENCIÓN AL CLIENTE A TRAVÉS DE LÍNEAS 902**

*Anima a los consumidores murcianos a contactar con las oficinas de consumidores y denunciar esta práctica “ilegal”*

**Murcia, 16 de Marzo 2018.-** La Federación Murciana de Asociaciones de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios ThaderConsumo ha denunciado, ante la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN), a un número importante de empresas de diversos sectores que siguen utilizando líneas telefónicas 902 para prestar a sus clientes la atención que éstos precisan o demandan.

Así, la Federación ThaderConsumo anima e invita a los consumidores murcianos a que contacten o acudan a las oficinas de atención a los consumidores para denunciar a todas aquellas empresas que oferten servicios al cliente, a través de números 902, y así poder dar traslado a las administraciones competentes y ampliar la denuncia presentada.

Las empresas que prestan la atención al cliente a través de líneas 902 pertenecen a varios sectores, abarcando desde la abogacía, el sector automovilístico, el sanitario, la banca, los seguros, suministros de gas y electricidad, telefonía, los transportes, supermercados y grandes almacenes y hasta diferentes administraciones.

Ejemplo de ello son Legalitas, Renault, Citroen, Seat, Sanitas, Carrefour, Unicaja, Banco Santander, BBVA, Bankinter, Banco Popular, La Caixa, Tarjetas Servired y 4B, Línea Directa, Mutua Madrileña, Mapfre, Zurich, AXA, Adeslas Dental, Caser, Iberdrola, Aqualia, Renfe, Correos, ADSL Telefónica, Orange, Microsoft Ibérica o el Ayuntamiento de Madrid, entre otras empresas.

La presidenta de ThaderConsumo, Juana Pérez, manifiesta que en este mes de marzo “se cumple un año de la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, quien declaró ilegal el uso de líneas 902 y de otras con sobrecoste para servicios de postventa por parte de las empresas”.

Pérez recuerda que el alto tribunal europeo establecía que las llamadas a este tipo de servicio “no deben exceder, en ningún caso, la tarifa estándar, pues de lo contrario, los clientes podrían ser disuadidos de ejercer sus derechos”, y añade que la judicatura establece que la tarifa básica “debe ser el coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar”.

Además, Pérez afirma que los números de teléfono de atención al cliente de las empresas deben ser de carácter gratuito, al tiempo que destaca que el artículo 21 de la Ley General para la Defensa de los Derechos de los Consumidores “establece que los teléfonos de atención al cliente en los sectores en los que no es obligatoria su gratuidad, como las telecomunicaciones, la electricidad y el gas, no pueden suponer un coste superior al de la tarifa básica”. “Si son de pago pueden ser líneas móviles o fijos con prefijo geográfico, pero no líneas 902, 901, 807 o internacionales”, precisa.

A este respecto, la presidenta de ThaderConsumo detalla que los números que empiezan por 900 y 800 son gratuitos para la persona que llama; si la llamada se hace a un 901, el coste se reparte entre el usuario y la empresa que tiene contratado el número; mientras que las llamadas a los 902 las paga íntegramente la persona que llama y no suelen estar incluidas en las tarifas planas de voz.

Por último, los números 803, 806, 807 y 905 son números de tarificación adicional y su precio suele ser muy elevado, ya que una parte del beneficio es para la compañía telefónica y otra para la empresa que presta el servicio. Además, recientemente se ha modificado la Orden Ministerial que regula los números telefónicos 118, fijando un precio máximo de 2,5 euros por minuto y una duración máxima de la llamada de 10 minutos.

**Más información: 968 20 32 46**