



## **A VUELTAS CON LOS TELÉFONOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE GRATUITOS: ¿SE PUEDEN RESTRINGIR PARA QUE SÓLO PUEDAN UTILIZARLOS LOS PASAJEROS?**

La trasposición de la modificación de la normativa europea respecto a la atención telefónica a los pasajeros ha generado dudas en nuestro país. En esta nota analizamos cómo deberían poder configurar las compañías aéreas su atención telefónica.

El 25 de noviembre de 2011 se publicó en el Diario Oficial de la Unión Europea la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>1</sup> (en adelante, la "Directiva") que introdujo importantes modificaciones en materia de consumidores y usuarios. Entre esas modificaciones se dispuso, en el artículo 21 de la norma, que los Estados velaran por que los consumidores no sean obligados a pagar más de la tarifa básica para comunicarse con los comerciantes.

La Directiva no definía qué ha de entenderse por "tarifa básica", por lo que se hizo necesaria la intervención del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, que en el asunto C-568/2015 (Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main Comtech GmbH<sup>2</sup>) interpretó que "el coste de una llamada a una línea telefónica de asistencia operada por un comerciante, en relación con un contrato celebrado, no puede exceder del coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar".

Por tanto, en lo que a España respecta, la Directiva pretendía que los comerciantes pusieran a disposición de sus clientes los denominados "números geográficos", es decir, aquellos que comienzan por 8 ó 9, seguidos por un número distinto de cero<sup>3</sup> y cuyo bajo coste en la actualidad suele estar incluido en las tarifas planas de los operadores telefónicos.

La trasposición de la Directiva en España se realizó mediante la publicación del Real Decreto-ley 37/2020, de 22 de diciembre, de medidas urgentes para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad social y económica en el ámbito de la vivienda y en materia de transportes (en adelante, el RDL 37/2020), que introdujo la modificación del artículo 21.2 de la ley nacional de consumidores y usuarios<sup>4</sup>. Como se verá a continuación, el legislador español decidió implementar un régimen más estricto, exigiendo a algunos empresarios la puesta a disposición de un número gratuito para determinados consumidores y usuarios.

En efecto, si bien tras su modificación, el artículo 21.2 del TRLGDCU dispone que "En caso de que el empresario ponga a disposición de los consumidores y usuarios una línea telefónica a efectos de comunicarse con él en relación con el contrato celebrado, el uso de tal línea no podrá suponer para el consumidor y usuario un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar", lo cierto es que se diseñó un régimen específico para determinadas compañías prestadoras de los denominados servicios básicos de interés general (que incluye al transporte aéreo) en el que se requiere que "las empresas prestadoras de los mismos deberán disponer, en cualquier caso, de un teléfono de atención al consumidor gratuito<sup>5</sup>".

<sup>1</sup> Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de octubre de 2011 sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo.

<sup>2</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:62015CJ0568&from-es>

<sup>3</sup> Plan Nacional de Numeración publicado por el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital (Ed. Febrero 2021).

<sup>4</sup> Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, (en adelante, "TRLGDCU").

<sup>5</sup> El texto completo del último párrafo del art. 21.2 del TRLGDCU indica "en los supuestos de servicios de carácter básico de interés general, las empresas prestadoras de los mismos deberán disponer, en cualquier caso, de un teléfono de atención al consumidor gratuito. A estos efectos, tendrán la consideración de servicios de carácter básico de interés general los de suministro de agua, gas, electricidad, financieros y de seguros, postales, transporte aéreo, ferroviario y por carretera, protección de la salud, saneamiento y residuos, así como aquellos que legalmente se determinen".

En otras palabras, a pesar de que para los comerciantes en general se traspuso la Directiva de manera literal, lo cierto es que para los transportistas aéreos -entre otros- se obligó a disponer un teléfono de atención gratuita para los consumidores y usuarios. Estos números de atención gratuita son los que comienzan por 800 y 900, según el antecitado Plan Nacional de Numeración.

Antes de continuar debemos señalar que es lícito preguntarse por qué nuestro legislador decidió realizar una trasposición que fuera más allá del sentido de la Directiva. La respuesta a esta pregunta se encuentra en el RDL 37/2020, que indicó que la medida se sustentaba en "la urgencia y necesidad de las medidas adoptadas en materia de transporte vienen dadas por la particular situación en la que se encuentra la prestación del servicio de transporte colectivo que, en el contexto de la pandemia y del estado de alarma, requiere adoptar medidas urgentes para responder a la misma". Sin embargo, y a pesar de que hoy en día la pandemia (parece que) ya ha pasado, no se tiene constancia de ningún movimiento legislativo destinado a modificar esta norma, por lo que parece que nos encontramos ante un exceso de celo legislativo, que impuso a perpetuidad la obligación de soportar este coste al ya de por sí muy castigado bolsillo de las aerolíneas.

Además de lo anterior, como decíamos en la introducción, la trasposición ha generado también dudas respecto a cuál debe ser el alcance de la atención telefónica prestada en la línea gratuita. En particular, cabe preguntarse si dicha gratuidad debe operar frente a cualquier consumidor o usuario o si, por el contrario, sólo los clientes de la aerolínea (los pasajeros) tienen derecho a utilizar la línea telefónica sin coste para ellos.

Lo cierto es que el artículo del TRLGDCU menciona en primer lugar que la línea telefónica se debe facilitar a los consumidores y usuarios en general, pero después delimita de manera clara e inequívoca la atención "a efectos de comunicarse con él [empresario]



en relación con contrato el celebrado", por lo que la obligación de prestar el servicio de atención telefónica -gratuita- se ha de limitar, por imperativo legal, a los clientes que tengan un contrato. La consecuencia inevitable de lo anterior ha de ser que no se pueda exigir a las compañías áreas que faciliten atención en sus teléfonos gratuitos a aquellas otras personas con las que no existe vinculación contractual. Lo anterior, por un lado, es perfectamente congruente con lo dispuesto por la Directiva que, recordemos, sólo hacía mención a los teléfonos de tarifa básica. Y, por el otro, es también plenamente conforme desde la perspectiva de la libertad de comercialización de servicios en el ámbito europeo, puesto que los empresarios deben poder utilizar los medios que mejor consideren, sea una página web, un teléfono de pago o uno gratuito (a su libre elección). Esto, por supuesto, en contraste y con pleno respeto a la obligación implementada por la Directiva de facilitar asistencia telefónica a coste básico a aquellas personas que ya tienen un contrato, a los efectos de poder hacer consultas en relación con el mismo, tal y como se razona en el asunto C-568/2015 anteriormente mencionado.

En consecuencia, entendemos que la obligación de poner a disposición un teléfono gratuito sólo debe alcanzar a aquellos consumidores y usuarios que tengan un contrato con las aerolíneas y que, por tanto, la atención en los teléfonos gratuitos debe poder ser restringida únicamente a los pasajeros.

Por último, distintas administraciones de consumo autonómicas<sup>6</sup> de nuestro país están realizando inspecciones a los efectos de comprobar el cumplimiento de las aerolíneas con esta cuestión, y en los casos donde están detectando incumplimientos, están imponiendo severas sanciones. Sabemos que la interpretación expuesta en los párrafos que preceden es compartida ya por varias administraciones, y esperamos que pronto lo sea por todas y que, consecuentemente, las aerolíneas puedan limitar la atención telefónica gratuita a sus pasajeros, disponiendo para el resto de usuarios líneas de tarifa básica o de coste (a su elección). Esto, sin duda, aliviaría el bolsillo de las aerolíneas y contribuiría a su recuperación económica post-pandémica.

*PionAirLaw*

November 2022

<sup>6</sup> Recordemos que en virtud el artículo 148 de la Constitución Española, la materia de consumo está transferida a las Comunidades Autónomas.