

FACUA denuncia a Vueling por gestionar su atención al cliente con un teléfono de tarificación adicional

FACUA-Consumidores en Acción ha denunciado a Vueling ante la Agencia Catalana de Consumo por gestionar su atención al cliente a través de un número de tarificación adicional, algo expresamente prohibido por ley.

Pese a que la compañía aérea tramita la venta de billetes a través de su página web, ofrece un número de teléfono para aquellos clientes que opten por hacer su reserva por teléfono o sufran problemas al intentarlo a través de su web. Al respecto, FACUA denuncia que las llamadas al número que se ofrece, un 807, supone un coste de 0,91 o 1,27 euros/minuto, según se realice desde red fija o móvil. Un precio sensiblemente superior al de una llamada normal.

Además, para facilitar a los pasajeros información telefónica sobre sus vuelos, la compañía los obliga a llamar a un 902, una línea de tarificación especial. El uso de estos teléfonos -más caros que las líneas móviles o con prefijo geográfico- resulta legal, salvo que las empresas acuerden con sus proveedores de telecomunicaciones ingresar dinero con las llamadas recibidas.

La asociación recuerda que lucrarse con un teléfono destinado a la atención a los usuarios está prohibido por la legislación. Así, el Real Decreto 1/2007 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios estipula que *"el uso de tal línea no podrá suponer un coste superior a la tarifa básica, entendiéndose por ésta el coste ordinario de la llamada de que se trate, siempre que no incorpore un importe adicional en beneficio del empresario"*.

Domicilio social en España

FACUA considera un motivo añadido para denunciar esta práctica el hecho de que el domicilio social de la compañía aérea se encuentre ubicado en España, por lo que no debería suponerle a ésta ningún esfuerzo ni inconveniente el hecho de ofrecer a los usuarios un canal de atención telefónica que presente, como máximo, el coste de una llamada nacional.

Igualmente, la asociación subraya que no puede obviarse que el número señalado se encuentra dirigido a la compra de billetes de transporte aéreo, por lo que considera evidente que esa línea se encuentra directamente relacionada con el contrato de transporte que suscriba el consumidor. Una razón más por la cual FACUA considera del todo injustificado el cobro añadido y abusivo por una llamada relacionada con un servicio ya pagado a la compañía.