

#Stop902: FACUA lanza una campaña para acabar con los teléfonos de atención al cliente de alto coste

FACUA-Consumidores en Acción ha puesto en marcha la campaña #Stop902 para acabar con los teléfonos de atención al cliente de alto coste, que vulneran la legislación de defensa de los consumidores. La asociación ha comenzado a interponer denuncias ante las autoridades autonómicas de consumo contra decenas de empresas que utilizan líneas 902 y también 901, 807 e internacionales.

Con su campaña, la asociación pretende movilizar a los consumidores con el fin de que señalen a las empresas y administraciones públicas que, para realizar consultas o reclamaciones, les obligan a marcar numeraciones no incluidas en bonos ni tarifas planas y cuyo coste es superior al de una llamada a un móvil o a un prefijo geográfico nacional.

Los usuarios pueden sumarse a la iniciativa a través de la web FACUA.org/Stop902 (ésta es la que estás), tanto para poner casos en conocimiento de FACUA como para estar al tanto de las denuncias y éxitos que se vayan logrando. También pueden advertir a las empresas de que están saltándose la ley con menciones en las redes sociales junto a la etiqueta #Stop902.

Un [estudio](#) realizado por FACUA sobre los teléfonos de atención al cliente de 141 empresas pone de manifiesto que más de la mitad, 75 de ellas, utilizan numeraciones que vulneran la legislación. La asociación ha denunciado ya a una veintena de aerolíneas por saltarse la ley y última la siguiente batería de denuncias, que irán contra compañías comercializadoras de electricidad y gas. Les seguirán bancos, aseguradoras, cadenas de establecimientos comerciales y compañías de telecomunicaciones.

Empresas que ganan dinero con cada llamada que reciben

Los 902 no sólo son un negocio para las telefónicas, denuncia FACUA. Muchas de las empresas que obligan a llamar a líneas con este prefijo cuando los consumidores tienen un problema o necesitan realizar una consulta ganan dinero con cada llamada que reciben. Por eso se resisten a sustituirlo por numeraciones que no representen un sobrecoste.

El negocio es doblemente ilegal, ya que la ley no permite que el titular de una línea de tarificación especial, entre las que se incluyen los 902, ingrese dinero por recibir las llamadas. Lo deja claro el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, por el que se aprueba el Plan Nacional de Numeración Telefónica. Son "números de tarifas especiales sin retribución para el llamado". También lo dice el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (Lgdcu), que plantea que los teléfonos de atención al consumidor no pueden incorporar "un importe adicional en beneficio del empresario".

Hace dos años, FACUA [denunció a dieciséis proveedores](#) de numeraciones telefónicas por ofertar líneas 902 con el reclamo de obtener un beneficio económico por cada llamada recibida. La asociación pidió a las autoridades competentes en materia de telecomunicaciones y protección al consumidor del Gobierno y las comunidades autónomas que paralizaran estas prácticas y abrieran una investigación para determinar qué empresas estaban lucrándose al utilizar este prefijo. Pero como es habitual ante los grandes fraudes que sufren los consumidores, parece que nadie asumió sus competencias, critica la asociación.

En agosto de 2015, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) desveló que había constatado un fraude masivo en el sector energético: al menos [trece comercializadoras](#) se habían lucrado ilegalmente a través del uso de líneas 902 al ingresar ellas mismas un porcentaje del importe de las llamadas. Pero ni hizo público sus nombres ni anunció medidas contra ellas.

El TJUE deja clara su ilegalidad

En cualquier caso, reciban o no dinero por las llamadas, todas las empresas que utilizan el prefijo 902 en sus líneas de atención al consumidor incumplen la ley. La Lgdcu establece que los teléfonos de atención al cliente en los sectores donde no sea obligatoria su gratuidad (telcos, electricidad y gas) no pueden suponer "un coste superior al de la tarifa básica", por lo que si son de pago, sólo resultan admisibles líneas móviles o fijos con prefijo geográfico. El texto transpone al ordenamiento jurídico español la directiva europea de derechos de los consumidores (Directiva 2011/83, de 25 de octubre de 2011).

En 2015, FACUA reclamó al Ministerio de Industria que [eliminase el sobrecoste](#) que suponen las llamadas a las líneas 902 y las equiparase a números fijos geográficos, de manera que se incluyesen también en los bonos y tarifas planas contratados por los usuarios. Tampoco esa medida se llevó a cabo.

Por si a las autoridades de protección al consumidor les quedaba alguna duda sobre la ilegalidad de los 902 debido a su sobrecoste, el pasado 3 de marzo el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) dictó una [sentencia](#) en la que establece que el número telefónico de los servicios postventa no deben exceder el precio de una llamada telefónica estándar.

La sentencia del TJUE se ha producido después de que el Tribunal Regional de Stuttgart (Alemania) plantease una cuestión prejudicial para aclarar qué quiere decir la Directiva europea sobre los derechos de los consumidores cuando habla de que las llamadas a las líneas de atención al cliente no pueden superar el coste de la "tarifa básica". Según el alto tribunal europeo equivale, en el lenguaje corriente, al coste de una llamada estándar y, por tanto, debe entenderse en ese su sentido habitual. Por lo tanto, los

costes facturados al consumidor no pueden superar los habituales que se le habrían cargado por una llamada a un número de teléfono fijo (geográfico) o móvil estándar.

Pese a su clara ilegalidad, cientos de empresas continúan utilizando líneas 902 y otras numeraciones de alto coste. *"Como siempre, la pasividad de las administraciones puede acabar obligando a judicializar este fraude"*, denuncia el portavoz de FACUA, **Rubén Sánchez**. *"Algo absurdo que podría evitarse si las autoridades de consumo aplicasen la legislación y multasen de forma contundente a las empresas que se saltan la ley. O si esas empresas actuasen con un mínimo de respeto por nuestros derechos y sustituyesen de una vez sus 902 por numeraciones geográficas o móviles. Alguna ya lo ha hecho, aunque de momento son casos demasiado aislados"*.