

## Expediente sancionador a Vueling por usar un 807 para su atención al cliente, tras la denuncia de FACUA

Tras la [denuncia](#) de FACUA-Consumidores en Acción, la Agencia Catalana de Consumo ha abierto expediente sancionador a Vueling por gestionar parte de su servicio de atención al cliente a través de un teléfono de tarificación adicional 807. Actualmente, tras eliminar esa línea, la compañía gestiona el servicio a través de dos 902, que también han sido denunciadas por la asociación.

En abril de 2016, FACUA denunció a Vueling ante la autoridad de consumo catalana (la empresa tiene su sede en Barcelona) por ofrecer a los usuarios el número 807 300 745 para la venta de billetes, así como para incidencias relacionadas con compras a través de la web que no hubieran podido completarse.

La compañía obtuvo grandes ingresos gracias a las llamadas que los usuarios realizaban a ese 807, cuyo coste era de 0,91 euros por minuto desde un fijo y de 1,27 desde móviles, cantidades muy superiores a las que supone una llamada ordinaria.

En aquel momento, Vueling tenía operativo ese 807 para la venta de pasajes, y además un 902 para información sobre vuelos y reservas ya realizadas. A raíz de la denuncia de FACUA, Vueling decidió eliminar ese 807 y sustituirlo por otro 902. Habilitó el 902 80 80 22, línea con la que [actualmente](#) atiende la venta telefónica de billetes, y que se sumaba así al 902 80 80 05 que ofrece para información sobre vuelos y reservas firmes.

Este cambio ha motivado que la asociación haya vuelto a [denunciar](#) recientemente a la compañía aérea, esta vez junto a otras 19, por utilizar prefijos 902 y otros teléfonos de alto coste para gestionar su servicio de atención al cliente, una práctica que también vulnera la legislación.

En total, son ya 44 las empresas denunciadas por FACUA por usar 902 y otras líneas de alto coste para la atención al cliente o saltarse la obligación legal de contar con teléfonos gratuitos existente en determinados sectores -telecomunicaciones, electricidad y gas-.

### Denuncias en otros sectores

En los últimos meses, la asociación ha presentado denuncias contra 14 [telecos](#), las citadas 20 [aerolíneas](#), incluida Vueling, ocho [energéticas](#) y además contra la Sociedad Estatal de [Correos](#) y Telégrafos y su filial Correo Express. En las próximas fechas, la asociación presentará nuevas baterías de denuncias por irregularidades similares contra empresas de los sectores de la banca, aseguradoras y establecimientos comerciales.

En sus denuncias, la asociación ha argumentado que la Ley General para la Defensa de los Derechos de los Consumidores establece en su artículo 21 que los teléfonos de atención al cliente en los sectores donde no sea obligatoria su gratuidad 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).

Además, 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 cuya gratuidad no sea obligatoria (telecos, gas y electricidad) no deben exceder el precio de una llamada telefónica estándar, lo que reafirma la ilegalidad de los 902 debido a su sobrecoste en comparación con ellas.

La asociación ha impulsado la campaña [#Stop902](#) para movilizar a los usuarios contra este tipo de abusos en los teléfonos de atención al consumidor. Los usuarios pueden sumarse a ella en la web [FACUA.org/Stop902](#).