

FACUA denuncia a cinco empresas canarias por utilizar líneas 902 en sus servicios de atención al cliente

FACUA-Consumidores en Acción ha denunciado a cinco empresas ante la Dirección General de Comercio y Consumo de las Islas Canarias por utilizar líneas 902 en sus servicios de atención al cliente.

La asociación, a través de su delegación territorial en las islas, ha tenido conocimiento de que las empresas Fred Olsen SL, Aguas de Teror SA, Canary Fly SL, Tagua SL y Lopesan Hotel Management SL están utilizando los teléfonos 902 100 107, 902 077 177, 902 808 065, 902 080 910 y 902 450 010, respectivamente, en sus servicios de atención al cliente.

La asociación indica que el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en su artículo 21, recoge 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 un coste superior a la tarifa básica"*.

FACUA también señala que el Plan Nacional de Numeración considera en su Guía práctica del usuario que los números inteligentes, como los 902, *"están atribuidos a los servicios de tarifas especiales"*, por lo que se puede deducir que no están incluidos en lo que se entiende por tarifa básica.

Además, La asociación deja constancia de que el artículo 21.2 del Real Decreto 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 hace mención a una *"tarifa básica"* que impide que los consumidores tengan que soportar un coste mayor al habitual de una llamada a un teléfono fijo o móvil estándar al comunicarse con las empresas en cuestión.

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE), en el asunto C-568/15, despejó las dudas sobre posibles interpretaciones de la normativa al concluir que el citado concepto de *"tarifa básica"* que exige la Directiva 2011/83/UE para los servicios telefónicos de atención de las empresas a los consumidores no puede permitir ningún prefijo ni ningún número que exceda del *"coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar"*.

FACUA ya denunció anteriormente a [Cajasiete](#) y [Avis](#), con actividad en las Islas Canarias, por el uso de estas líneas de tarificación especial.

La asociación recuerda que tiene una campaña a nivel nacional denominada [#Stop902](#) donde los consumidores pueden denunciar el uso de estas líneas.