

Tras la denuncia de FACUA, la aerolínea Condor paga una multa y sustituye su 902 de atención al cliente

Como consecuencia de la denuncia de FACUA-Consumidores en Acción, la aerolínea Condor ha abonado una multa impuesta por la autoridad de consumo de Baleares y sustituido su línea de atención al cliente 902 por un número con [prefijo geográfico](#).

Tras recibir la denuncia de la asociación, la Dirección General de Consumo del Govern balear abrió expediente sancionador a la compañía aérea del grupo Thomas Cook Airlines. Condor se acogió al sistema de reducción de sanciones establecido en la [ley autonómica](#) de protección a los consumidores prestando su conformidad con el contenido de la resolución de inicio del expediente y renunciando a formular alegaciones o cualquier tipo de recurso.

La aerolínea ha pagado a la administración balear una pequeña sanción de 2.000 euros y ha cambiado el teléfono de alto coste que tenía para atender las consultas y quejas de los clientes por una línea con prefijo de Madrid (91). A diferencia de lo que ocurre cuando se llama a un 902, las llamadas a fijos con prefijo geográfico o a líneas con numeración móvil nacional están incluidas en los bonos y tarifas planas que ofertan las compañías de telecomunicaciones.

Denuncias de FACUA

FACUA ha presentado alrededor de un centenar de denuncias contra empresas que utilizan líneas 902 y tiene en marcha 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. La asociación lamenta la absoluta pasividad al respecto por parte de la inmensa mayoría de autoridades autonómicas de protección al consumidor -sólo Baleares está abriendo expedientes sancionadores- y de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (Aecosan) del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social.

El texto refundido de 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 (telecos, 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).

De igual forma, 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".