



El coste de llamar a un servicio de atención al cliente no puede exceder del de una llamada estándar

El TJUE ha determinado, que el coste de una llamada a una línea telefónica de asistencia operada por un comerciante, relativa a un contrato celebrado, no puede superar el coste de una llamada a una línea de teléfono fija o móvil estándar.

En el caso planteado, la empresa demandada permite acceder a un servicio de asistencia, en particular para clientes que ya han celebrado un contrato de compraventa con la empresa y desean obtener aclaraciones o formular una reclamación. La controversia radica en que el coste de las llamadas a ese número, denominado no geográfico, es superior al de una llamada ordinaria a un número de teléfono fijo, denominado geográfico, o a un número móvil.

La mercantil, alega que la única limitación que impone la Directiva 2011/38, es que el comerciante no obtenga beneficios por medio de una línea de asistencia telefónica, lo cual no es óbice para que la tarifa de las llamadas a una línea de asistencia sea superior a la de las denominadas llamadas «estándar», con el fin de que el comerciante pueda compensar los costes derivados de la puesta a disposición de esa línea, sin obtener ningún beneficio.

Sin embargo, el tribunal concluye que no es relevante que no se obtengan beneficios, en tanto en cuanto, lo importante es que las llamadas a una línea como la que es objeto del procedimiento principal son más caras que las realizadas a un número estándar, con el consiguiente perjuicio al consumidor.

...