14/11/2016

ECONOMIST&JURIST

eserra

Los costes de una llamada a un número telefónico de servicio postventa no deben superar los de una llamada estándar

Esta es la postura del Abogado General (Sr.Szpunar) en el asunto C - 568/15.

El Letrado se encarga de recordar que, según la Directiva (Directiva 2011/83/UE sobre los derechos de los consumidores), los Estados miembros deben velar por que, cuando un comerciante opere una línea telefónica para que los consumidores puedan ponerse en contacto con él en relación con el contrato celebrado, aquéllos no se vean obligados a pagar un precio superior a la «tarifa básica».

El caso versa sobre una empresa alemana que comercializa aparatos electrónicos y que en su sitio web publica un número de teléfono de servicio postventa con el prefijo 0180, que se utiliza en Alemania para servicios de asistencia al cliente con una tarifa nacional única. El coste de una llamada a ese número especial (no geográfico) supera el importe que el cliente habría pagado por una llamada a un número de teléfono fijo (geográfico) o a un número móvil estándar a las tarifas ordinarias.

El letrado arguye que un precio superio ...

SUSCRÍBETE > para una conversión completa a PDF |