31/03/2017

ECONOMIST&JURIST

Redacción

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 f

...

SUSCRÍBETE > para una conversión completa a PDF |