

# Demagogia en torno a la nueva regulación de los servicios de atención al cliente

## Ana I. Mendoza Losana

Profesora titular de Derecho Civil de la Universidad de Castilla-La Mancha

Consejera académica de Gómez-Acebo & Pombo

---

*Propuesta de un modelo de regulación de los servicios de atención al cliente ante la próxima modificación del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.*

### 1. Reforma sometida a consulta pública previa

Durante el pasado mes de septiembre, el Ministerio de Consumo abrió una consulta pública previa a la redacción de un anteproyecto normativo sobre la modificación del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes Complementarias (TRLGDCU), aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, con objeto de introducir el concepto de ‘persona consumidora vulnerable’ y modificar algunos aspectos del régimen de comprobación y servicios de atención al cliente ([https://www.mscbs.gob.es/normativa/docs/Consulta\\_publica\\_APL\\_modificacion\\_TRLDCU.pdf](https://www.mscbs.gob.es/normativa/docs/Consulta_publica_APL_modificacion_TRLDCU.pdf)).

Al parecer, la nueva norma modificará el artículo 21.2, párrafo IV, del mencionado texto refundido y prohibirá los números 902 como números de atención al cliente. En el contexto mediático se dice que «los números 902 son números de tarificación adicional, cuyo uso para la atención al cliente no está permitido». Sin embargo, conforme a la normativa vigente, ni son números de tarificación adicional ni están prohibidos como números de atención al cliente.

*Advertencia legal:* Este análisis sólo contiene información general y no se refiere a un supuesto en particular. Su contenido no se puede considerar en ningún caso recomendación o asesoramiento legal sobre cuestión alguna.

*N. de la C.:* En las citas literales se ha rectificado en lo posible —sin afectar al sentido— la grafía de ciertos elementos (acentos, mayúsculas, símbolos, abreviaturas, cursivas...) para adecuarlos a las normas tipográficas utilizadas en el resto del texto.

## 2. Los números 902 no son números de tarificación adicional

Tanto los números 901 como los 902 permiten la prestación de los denominados *servicios de red inteligente*. Se caracterizan por tener un sistema de tarificación especial que, junto con las facilidades de encaminamiento de llamadas, ofrece servicios de valor añadido. No son números de tarificación adicional, esto es, el usuario llamado no percibe una retribución a cuenta del usuario llamante. Tampoco son números gratuitos. Según el listado de atribuciones y adjudicaciones vigentes del plan nacional de numeración telefónica contenido en el apéndice del citado plan, aprobado por el Real Decreto 2296/2004, por el que se aprueba el Reglamento de Mercados de Comunicaciones Electrónicas, Acceso a Redes y Numeración (PNN), a través del número 901 se prestan servicios de llamadas de pago compartido, mientras que el número 902 se asigna a servicios de llamadas de pago por parte del abonado llamante sin retribución para el abonado llamado. Sin perjuicio de los abusos que existen en el mercado y de la no inclusión de estos números en las ofertas de tarifas planas, el precio de estas llamadas a un número 902 suele ser inferior al de una llamada interprovincial, independientemente del lugar desde donde se realicen.

En el supuesto de que se produzcan abusos (uso para fines diferentes a los asignados o precios excesivos), corresponde a la Administración de Telecomunicaciones (Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales) velar por el uso de los números conforme al Plan Nacional de Numeración por parte de los operadores (arts. 31.1, 38 y 40 PNN) y, en su caso, sancionar el mal uso de aquéllos, calificado de infracción grave (art. 77.19 de la Ley General de Telecomunicaciones).

## 3. Los números 902 no están prohibidos por la normativa europea como números de atención al cliente

La Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 2 de marzo del 2017, asunto C-568/15 (ECLI:EU:C:2017:154), resuelve una cuestión prejudicial sobre la interpretación del artículo 21 de la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre del 2011, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo. El concepto de ‘tarifa básica’, previsto en el artículo 21 de la Directiva 2011/83, debe interpretarse en el sentido de que «el coste de una llamada a una línea telefónica de asistencia operada por un comerciante, en relación con un contrato celebrado, no puede exceder del coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar. Siempre que se respete este límite, el hecho de que el comerciante obtenga o no beneficios por medio de esa línea telefónica de asistencia es irrelevante» (apdo. 32).

Conforme a esta interpretación del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, la directiva impide la atención telefónica al cliente por medio de los números de tarificación adicional

(803, 806, 807, 905 o SMS Premium), cuyo coste supera claramente el coste de la llamada estándar, pero el empresario es libre de habilitar un número telefónico de atención al cliente gratuito (900), de tarificación compartida (901), de pago de una cantidad fija por el usuario, independientemente de la localización geográfica (902), o un número geográfico a cualquier tarifa siempre que en ninguno de estos casos sobrepase para el usuario el precio de la llamada estándar.

#### 4. Propuesta de un modelo alternativo

Huyendo de consideraciones demagógicas, si en una situación de vulnerabilidad derivada de la crisis sanitaria se pretende garantizar «unos servicios de atención al cliente accesibles, de calidad, rápidos, con atención personal directa y que aporten seguridad en la información o asistencia suministradas», el legislador español ha de elaborar una *interpretación normativa del concepto de 'tarifa básica'* recogido tanto en la Directiva 2011/83 como en la propia normativa española. Es aquí donde está el quid de la cuestión y es aquí donde cabe recomendar al legislador que extreme las cautelas al definir la tarifa básica a fin de no incurrir en tautologías y vicios similares a aquellos de los que ya «hizo gala» el Tribunal de Justicia de la Unión Europea cuando, en la referida sentencia de 2 de marzo del 2017, definió la tarifa básica como «tarifa estándar».

Si lo que se quiere realmente es que el usuario no tenga que pagar por reclamar y acabar con los abusos de los servicios telefónicos de atención al cliente, impóngase la gratuidad. El modelo sería el del artículo 46.1o de la Ley 24/2013, del Sector Eléctrico, conforme al cual tanto el número como la atención telefónica prestada a los clientes (contratantes) han de ser gratuitos y, en el caso de que se utilicen números de tarificación compartida para ofrecer el servicio de información sobre la contratación (usuarios no clientes), se deberán publicitar simultáneamente números geográficos (incluidos en las tarifas planas).

No obstante, una regulación excesivamente tuitiva del consumidor podría tener un efecto perverso: numerosas empresas podrían dejar de prestar atención telefónica. Como puso de manifiesto la Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 10 de julio del 2019, asunto C649/17, *Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV y Amazon EU Sàrl*, que interpretó el artículo 6.1c de la Directiva 2011/83/UE, la atención telefónica no es obligatoria para las empresas que ofrecen contratos a distancia o fuera de establecimiento mercantil siempre que se habiliten otros medios que garanticen a todos los usuarios (también a los que tengan necesidades especiales o sean particularmente vulnerables) una comunicación inmediata y eficaz con la empresa (apdos. 45 a 47 de la sentencia). En otros términos, se opondría al artículo 6.1c de la Directiva 2011/83/UE una normativa nacional que obligara a las empresas que ofrecen servicios a distancia (hoy por hoy, la mayoría) a atender a través de un número telefónico. Teniendo en cuenta que, si se habilitan otros medios, la atención telefónica no es obligatoria para las empresas de referencia, si se les exige que la atención telefónica sea gratuita, éstas podrían optar por no ofrecer atención telefónica.

En este contexto, quizás la mejor opción sería que el propio regulador fijara la «tarifa básica» y que sólo aquellas empresas que estratégicamente lo quisieran ofrecieran atención telefónica gratuita.

A falta de un proyecto normativo que permita analizar las intenciones del legislador, los términos de la consulta permiten vaticinar que el Gobierno volverá a definir la tarifa básica sin imponer la gratuidad del servicio de atención y sin pronunciarse sobre su cuantía. De ser así, la conflictividad está servida y la reforma pasará tan inadvertida como pasaron sus predecesoras.