



## RESPUESTA DEL GOBIERNO

### (184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/17070

13/09/2017

46714

**AUTOR/A:** HURTADO ZURERA, Antonio (GS)

### RESPUESTA:

En relación con la pregunta de referencia, cabe informar a Su Señoría que el apartado 2 del artículo 21 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, establece que en caso de que el empresario ponga a disposición de los consumidores y usuarios una línea telefónica a efectos de comunicarse con él en relación con el contrato celebrado, el uso de tal línea no podrá suponer para el consumidor y usuario un coste superior a la tarifa básica, sin perjuicio del derecho de los proveedores de servicios de telecomunicaciones de cobrar por este tipo de llamadas.

A tal efecto, se entiende por tarifa básica el coste ordinario de la llamada de que se trate, siempre que no incorpore un importe adicional en beneficio del empresario.

La Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea que lo aclara (Sentencia en el asunto C-568/15) dispone que el concepto de “tarifa básica” 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.

Según el Tribunal de Justicia, la «tarifa básica» equivale, en el lenguaje corriente, al coste de una llamada estándar. Tanto el contexto en que se emplea este concepto en la Directiva como la finalidad de ésta, que consiste en garantizar un nivel elevado de protección de los consumidores, confirman que debe entenderse en ese sentido habitual.

De la legislación mencionada se concluye que, en caso de que se hubiesen producido situaciones en las que las entidades aseguradoras hubieran fijado tarifas telefónicas que excediesen del coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar, las denuncias presentadas por los clientes deben resolverse por las Administraciones Públicas en materia de protección a los Consumidores y Usuarios, siendo las autoridades autonómicas las competentes para la inspección y sanción de las mismas.

Madrid, 21 de noviembre de 2017