

A LA MESA DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

D. José Luis Martínez González, Diputado del Grupo Parlamentario Ciudadanos, al amparo de lo establecido en el artículo 185 y siguientes del Reglamento del Congreso de los Diputados, formula las siguientes preguntas para su respuesta escrita, **sobre el ofrecimiento por la compañía Ryanair, como consecuencia de la huelga del personal de cabina para los días 25 y 26 de julio, de una línea telefónica de alto coste con prefijo 902 para la atención a los pasajeros afectados por la huelga.**

Congreso de los Diputados, a 25 de julio de 2018

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El Tribunal de Justicia europeo declaró ilegales en marzo de 2017 los números de teléfono con tarifas especiales que algunas compañías utilizan para su servicio post-venta. En España, estos números son los 902.

El 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 en su artículo 21 que los teléfonos de atención al cliente en los sectores donde no sea obligatoria su gratuidad, las telecom, la electricidad y el gas, no pueden suponer un coste superior al de la tarifa básica.

FACUA ya denunció en enero de 2017 la vulneración de la legislación de defensa de los consumidores en las numeraciones de sus teléfonos de atención al cliente e información comercial, consideradas **líneas de alto coste**. Entre ellas, se encuentran una **veintena** de aerolíneas.

Los 902 son un negocio para las empresas que obligan al cliente a usarlo. **Ganan dinero por cada llamada que reciben** y por eso se resisten a sustituirlo por otras numeraciones.

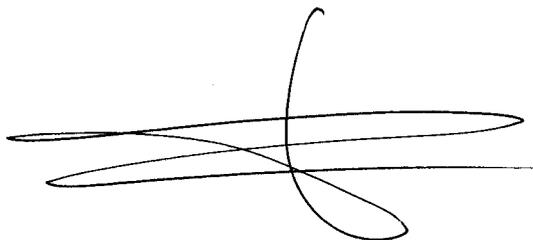
Ryanair, como consecuencia de la huelga del personal de cabina para los días 25 y 26 de julio, ofrece una línea telefónica de alto coste con prefijo 902 para la atención a los pasajeros afectados por la huelga. Este teléfono (902 051 292) está teniendo un elevado uso por parte de los afectados por la huelga provocándoles perjuicios económicos añadidos, ya

que una llamada de diez minutos puede llegar a costar más de seis euros, si se realiza con la compañía de móvil con tarifas más elevadas.

El país más afectado es España, donde no operarán 400 vuelos. La aerolínea ha calculado que se verán afectados al menos 75.000 pasajeros que tenían previsto viajar con este país como origen o como destino

Es por tanto, que en base a lo expuesto, se formulan las siguientes preguntas:

1. ¿Es conocedor el gobierno de esta situación?
2. ¿Considera el gobierno que se está vulnerando la legislación de defensa de los consumidores en las numeraciones de sus teléfonos de atención al cliente e información comercial?
3. ¿Qué medidas piensa adoptar el gobierno para defender los intereses de los pasajeros españoles afectados por esta circunstancia?
4. ¿Piensa el gobierno, a través de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (Aecosan) del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, instar a las autoridades autonómicas a emprender acciones contra Ryanair por saltarse la legislación estatal y europea de defensa de los consumidores?
5. ¿Conoce el gobierno cuantas empresas incumplen su obligación de dar atención al cliente telefónico sin cobrar tarifas por encima de la básica?
6. ¿Qué control realiza el gobierno para garantizar que las empresas cumplen con su obligación legal de dar atención al cliente telefónico sin cobrar tarifas por encima de la básica?
7. ¿Cuántas empresas han sido sancionadas por no dar atención al cliente telefónico sin cobrar tarifas por encima de la básica?



José Luis Martínez González
Diputado del Grupo Parlamentario de Ciudadanos