

La normativa establece que los teléfonos de atención al consumidor en los sectores donde no sea obligatoria su gratuidad no pueden suponer *"un coste superior al de la tarifa básica"* - 07.09.17

La Asociación Murciana de Consumidores y Usuarios CONSUMUR denuncia que la entidad bancaria Cajamar Caja Rural utiliza una línea 901, de alto coste, para la atención al cliente.

La numeración denunciada es el **901 511 000**.

CONSUMUR denunció el pasado mes a doce empresas por el empleo de líneas 902 para la atención al consumidor.

La organización considera que los beneficios que aportan a las empresas las líneas con estos prefijos es el motivo por el cual no lo sustituyen por numeraciones que no conlleven un sobrecoste para los consumidores.

En el caso de los 901, aunque su coste es inferior al prefijo 902, éste se encarece considerablemente si se llama desde una línea móvil.

CONSUMUR considera que existe una falta de control de las Administraciones Públicas para el cumplimiento de la normativa que regula las líneas telefónicas de atención al cliente.

En este sentido, la **Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (Lgdcu)** establece, en su artículo 21, que la llamada a un teléfono de atención al cliente, en los sectores donde no sea obligatoria su gratuidad (telecomunicaciones, electricidad y gas)

"no podrá suponer para el consumidor y usuario un coste superior a la tarifa básica"

,
por lo que si son de pago, sólo resultan admisibles líneas móviles o fijas con prefijo geográfico. El texto traspone al ordenamiento jurídico español la directiva europea de derechos de los consumidores (Directiva 2011/83, de 25 de octubre de 2011)

CONSUMUR recomienda a los consumidores y usuarios que se vean afectados o que deseen recibir más información sobre sus derechos, que acudan a la organización, presencialmente (C/ Princesa, 2, 3º B, de Murcia) o bien llamando al **Teléfono de Atención al Consumidor y Usuario, 968 22 30 82,** o a través de la web

www.consumur.org

