



Prensa e Información

Tribunal de Justicia de la Unión Europea
COMUNICADO DE PRENSA n.º 124/16

Luxemburgo, 10 de noviembre de 2016

Conclusiones del Abogado General en el asunto C-568/15
Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main e.V./
comtech GmbH

Según el Abogado General Szpunar, los costes de una llamada a un número telefónico de servicio postventa no deben superar los de una llamada estándar

La empresa alemana comtech comercializa aparatos eléctricos y electrónicos. En su sitio web publica un número de teléfono de servicio postventa con el prefijo 0180, que se utiliza en Alemania para servicios de asistencia al cliente a una tarifa nacional única. El coste de una llamada a ese número especial (no geográfico) ¹ supera el importe que el cliente habría pagado por una llamada a un número de teléfono fijo (geográfico) o a un número móvil estándar a las tarifas ordinarias.

Una asociación alemana para la defensa de los intereses comerciales de asociaciones y empresas (Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main) solicitó al Landgericht Stuttgart (Tribunal Regional de Stuttgart, Alemania) que ordenase a comtech cesar en esa práctica que consideraba desleal. El Landgericht planteó una cuestión prejudicial ante el Tribunal de Justicia para averiguar si la Directiva sobre los derechos de los consumidores ² se opone a la aplicación de esta tarifa.

En sus conclusiones leídas hoy, el Abogado General Maciej Szpunar propone al Tribunal de Justicia que responda afirmativamente a esta cuestión.

El Sr. Szpunar recuerda que, según la Directiva, los Estados miembros deben velar por que, cuando un comerciante opere una línea telefónica para que los consumidores puedan ponerse en contacto con él en relación con el contrato celebrado, aquéllos no se vean obligados a pagar un precio superior a la «tarifa básica».

Esto significa, según el Abogado General, que los costes facturados al consumidor no deben ser superiores a los de una llamada estándar a los precios normales de mercado. Por lo tanto, los costes facturados al consumidor no pueden superar los costes habituales que se le habrían facturado por una llamada a un número de teléfono fijo (geográfico) o móvil estándar.

En efecto, un precio superior al abonado por una llamada a una línea telefónica ordinaria, debido a los costes adicionales generados, podría disuadir a los consumidores de ponerse en contacto con el comerciante para cuestiones relativas, por ejemplo, a la fecha de entrega, a la facturación o a la garantía. Según el Abogado General, la Directiva establece una presunción absoluta de que el servicio de atención telefónica está incluido en el precio pagado por el consumidor, de modo que el uso de un teléfono sujeto a tarifas especiales equivaldría a hacer pagar al consumidor costes adicionales por el mismo servicio.

El Abogado General añade que la cuestión de si el comerciante percibe o no una parte del precio que el consumidor paga por la llamada es irrelevante para la respuesta que propone.

¹ 0,14 euros por minuto para llamadas efectuadas desde la red fija alemana y 0,42 euros por minuto desde una red móvil.

² Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores (DO 2011, L 304, p. 64).

NOTA: Las conclusiones del Abogado General no vinculan al Tribunal de Justicia. La función del Abogado General consiste en proponer al Tribunal de Justicia, con absoluta independencia, una solución jurídica al asunto del que se ocupa. Los jueces del Tribunal de Justicia comienzan ahora sus deliberaciones sobre este asunto. La sentencia se dictará en un momento posterior.

NOTA: La remisión prejudicial permite que los tribunales de los Estados miembros, en el contexto de un litigio del que estén conociendo, interroguen al Tribunal de Justicia acerca de la interpretación del Derecho de la Unión o sobre la validez de un acto de la Unión. El Tribunal de Justicia no resuelve el litigio nacional, y es el tribunal nacional quien debe resolver el litigio de conformidad con la decisión del Tribunal de Justicia. Dicha decisión vincula igualmente a los demás tribunales nacionales que conozcan de un problema similar.

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula al Tribunal de Justicia.

El [texto íntegro](#) de las conclusiones se publica en el sitio CURIA el día de su lectura

Contactos con la prensa: Liliane Fonseca Almeida ☎ (+352) 4303 3667