



Prensa e Información

Tribunal de Justicia de la Unión Europea
COMUNICADO DE PRENSA n.º 21/17

Luxemburgo, 2 de marzo de 2017

Sentencia en el asunto C-568/15
Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV /
comtech GmbH

El coste de una llamada a un número telefónico de servicio postventa no debe exceder del de una llamada estándar

La empresa alemana comtech comercializa aparatos eléctricos y electrónicos. En su sitio de Internet presentaba un número de teléfono de servicio postventa con el prefijo 0180, utilizado generalmente en Alemania para servicios de asistencia sujetos a una tarifa nacional. El coste de una llamada a ese número especial (no geográfico) ¹ es mayor que el de una llamada estándar a un número fijo (geográfico) o a un número móvil.

Una asociación alemana de lucha contra las prácticas comerciales desleales (Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main) ejercitó una acción ante el Landgericht Stuttgart (Tribunal Regional Civil y Penal de Stuttgart, Alemania) solicitando que se ordenase a comtech cesar en esa práctica comercial que consideraba desleal. En este contexto, el Landgericht solicitó al Tribunal de Justicia que interpretase previamente la Directiva sobre los derechos de los consumidores. ² Según dicha Directiva, los Estados miembros deben velar por que, en caso de que el comerciante opere una línea telefónica a efectos de comunicarse con él en relación con los contratos celebrados con los consumidores, éstos no estén obligados a pagar más de la tarifa básica por las llamadas a esa línea. No obstante, la Directiva no define el concepto de «tarifa básica».

Mediante su sentencia de hoy, **el Tribunal de Justicia responde 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.

En efecto, si los comerciantes tuviesen derecho a cobrar tarifas más elevadas que la de una comunicación estándar, los consumidores podrían ser disuadidos de hacer uso de la línea telefónica de asistencia para obtener aclaraciones relativas al contrato o para hacer valer sus derechos, en particular en materia de garantía o de desistimiento.

El Tribunal de Justicia aclara, por otra parte, que siempre que se respete el límite del coste de una llamada estándar, la circunstancia de que el comerciante obtenga o no beneficios por medio de esa línea telefónica de asistencia es irrelevante.

¹ 0,14 euros por minuto 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, 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 (DO 2011, L 304, p. 64).

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 la sentencia se publica en el sitio CURIA el día de su pronunciamiento

Contactos con la prensa: María de los Ángeles Domínguez Gaitán ☎ (+352) 4303 3667

*Las imágenes del pronunciamiento de la sentencia se encuentran disponibles en
«[Europe by Satellite](#)» ☎ (+32) 2 2964106*