



## NOTA DE PRENSA

4/9/2020

### **TYRIUS DENUNCIA A WIZZ AIR ANTE LA DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO Y CONSUMO DE LA COMUNIDAD VALENCIANA**

**Tyrius ha denunciado a la aerolínea Wizz Air por infracción administrativa y prácticas ilícitas en materia de defensa de las personas consumidoras. La denuncia ha sido presentada ante la Dirección General de Comercio y Consumo de la Comunidad Valenciana.**

Esta organización de consumidores ha podido detectar que la aerolínea Wizz Air utiliza un número de tarificación adicional (807) como contacto telefónico a su centro de atención al cliente.

Tyrius entiende que el uso de estas líneas supone una vulneración de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, que establece que el uso de estas líneas no puede tener “un coste superior a la tarifa básica” entendiéndose como tal “el coste ordinario de la llamada que se trate”.

De igual forma, la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo recoge que “en caso de que el comerciante opere una línea telefónica, el consumidor no está obligado a pagar más de la tarifa básica”.

Las numeraciones de tarificación adicional (807), que es precisamente la utilizada por Wizz Air para contactar con su centro de atención al cliente, conllevan un coste que excede al habitual de una llamada a un número de teléfono fijo o móvil, más si tenemos en cuenta la imposibilidad de contactar a través de correo electrónico, abocando en consecuencia la aerolínea al consumidor a hacer uso necesariamente de la vía telefónica, y en consecuencia al uso de un número de tarificación adicional.

Precisamente hoy, 4 de septiembre, el Ministerio de Consumo ha anunciado que prohibirá que la atención al cliente se preste con teléfonos 902. Cabe recordar en este sentido, que el coste de llamar a los números 902 no suele variar respecto al de cualquier otra línea fija, si bien, y tal y como hemos venido denunciando, las compañías telefónicas excluyen normalmente estos números de las tarifas planas que comercializan, de ahí que las llamadas a números 902 supongan un sobrecoste a la persona consumidora, a diferencia de lo que ocurre con los conocidos en esencia como números de tarificación adicional (807) que siempre generan coste adicional a cargo del consumidor, y en beneficio de la empresa, en este caso de la aerolínea denunciada.



Tyrius aplaude el anuncio realizado por el Ministerio de Consumo, pues las llamadas a atención al cliente no pueden exceder nunca del coste de un número geográfico, en el caso de la Comunidad Valenciana (96), si bien insta a las autoridades autonómicas con competencias en materia de consumo a adoptar medidas frente a dichas irregularidades de manera efectiva y eficaz, en aras a evitar que prácticas ilícitas como la denunciada sigan dándose a pesar de la prohibición prevista en la normativa en materia de defensa de las personas consumidoras.