



Nota informativa

09 de agosto de 2023

Expedientes sancionadores a varias aerolíneas por no tener teléfono gratuito de atención al cliente

Incoados los primeros expedientes sancionadores a varias aerolíneas que podrían ser penadas con multas de más de 100.000 euros.

El Ministerio de Consumo ha incoado los primeros expedientes sancionadores a varias aerolíneas por la inexistencia de un teléfono de atención gratuita o, en caso de existir, por la dificultad de acceso. Esto supone un incumplimiento de las obligaciones legales en materia de servicios de atención al cliente ya que las empresas que prestan servicios de transporte aéreo -al tener la consideración de servicio básico de interés general- están obligadas a facilitar un teléfono de atención al consumidor gratuito.

Según la normativa vigente, además de gratuito, el teléfono de atención al cliente tiene que ser accesible a todas las personas consumidoras. En este sentido, Consumo recuerda que los números geográficos o de tarificación especial -por ejemplo- no son válidos y que los teléfonos gratuitos son aquellos que comienzan por los prefijos 800 ó 900, denominados "servicios de cobro revertido automáticos".

Tal y como aclara el Ministerio en su comunicado, esta normativa entró en vigor tras la modificación realizada esta legislatura de la [Ley General de para la Defensa de Consumidores y Usuarios](#), con el objetivo de dar protección a las personas consumidoras vulnerables.

Las aerolíneas sancionadas se darán a conocer una vez que se resuelvan los expedientes sancionadores y podrían ser sancionadas con multas de entre 150 y 10.000 euros, en el caso de las infracciones leves, y entre 10.001 y 100.000 euros, en el caso de las graves.

Además, si el beneficio ilícito obtenido por las prácticas infractoras superara dichas cantidades, las sanciones podrían alcanzar entre dos y cuatro veces el beneficio ilícito obtenido, para las infracciones leves, y entre cuatro y seis veces el beneficio ilícito obtenido, para las graves.

Hace unos días, Consumo anunció también la apertura de los primeros [expedientes](#) sancionadores a varias aerolíneas low cost por el cobro de sobrecostes en el equipaje de mano transportado en cabina.

Fuente de la información: [La Moncloa](#)

Folleto: [Transporte aéreo](#)