

Tirada: 11,156	Diario de Mallorca		Superficie: 531.00 cm²	
Difusi n: 9,474	Islas Baleares	Diaria	Ocupaci n: 63.72%	
Audiencia: 33,159	General		Valor: 2,594.66 €	
Ref: 12498240	1 Edici n	22/03/2021	P gina: 6	
				1 / 1

F. Guijarro
PALMA



La Dirección General de Consumo de Balears pretende abrir expediente a diferentes entidades financieras y aseguradoras por presuntamente no estar cumpliendo la obligación de poner a disposición de sus clientes un número telefónico gratuito, y mantener uno de tarificación adicional (901 y 902), tras la denuncia presentada por la Asociación de Usuarios Financieros (Asufin). Entre las entidades afectadas se encuentra una con sede en Mallorca, como es Banca March.

La denuncia inscrita por Asufin ante el Govern se sustenta en la obligatoriedad desde el pasado mes de diciembre de poner un número telefónico gratuito a disposición de sus clientes por parte de aquellas empresas que presten servicios de carácter básico, como son los financieros y de seguros. Esta asociación de consumidores subraya que, tras realizar un sondeo entre 57 de esas compañías, solo siete ofrecen ese número gratuito, 42 publicita números de tarificación normal, y ocho siguen aportando los de tarifa adicional, siendo estos últimos los casos más graves y sobre los que el Ejecutivo balear pretende actuar, según destaca el director general de Consumo, Félix Alonso, abriendo expedientes para comprobar los datos aportados en la denuncia.

El pasado jueves se mantuvo una reunión entre el ministerio de Consumo y los departamentos autonómicos para determinar si se realiza un reparto de las empresas a expedientar entre las diferentes zonas, y el Govern se mantiene a la espera de saber qué compañías le van a corresponder.

Las ocho empresas denunciadas por Asufin, al considerar que su incumplimiento es más grave, son las entidades de crédito Banca March, Cofidis, Deutsche Bank, ING, Kutxabank y Banco Mediolanum, a las que se suman las aseguradoras Axa y Vidacaixa, esta última filial aseguradora de Caixa-bank. La denuncia especifica que en el caso de ING y Vidacaixa se

Consumo expedienta a seguros y banca por no ofrecer teléfonos gratuitos

La Asociación de Usuarios Financieros ha denunciado ante el Govern a varias entidades por publicitar números de tarificación adicional (901 y 902) ▶ Desde diciembre es obligatorio facilitar la atención telefónica al cliente sin coste



La denuncia ante Consumo afecta a varias entidades de crédito y aseguradoras. G. BOSCH

Las claves

TARIFICACIÓN ADICIONAL Ocho entidades con el incumplimiento más grave

▶ La denuncia de Asufin destaca el incumplimiento de ocho entidades que mantienen teléfonos de tarificación adicional 901 y 902.

TARIFICACIÓN NORMAL 42 empresas que publicitan números de tarifa normal

▶ Los casos denunciados ante Consumo incluyen a 42 empresas que destacan sus teléfonos de tarifa normal y no los gratuitos a los que están obligadas.

TÉLFONOS GRATUITOS Siete compañías que ya están cumpliendo la ley

▶ De las 57 empresas revisadas por Asufin, en solo siete casos se detecta un teléfono gratuito como servicio principal a los clientes.



Patricia Suárez

«Que nos retengan al teléfono no nos tiene que costar dinero»

▶ La presidenta de la Asociación de Usuarios Financieros (Asufin), Patricia Suárez, considera extraordinariamente negativo que solo siete de 57 entidades financieras y aseguradoras incluidas en el muestreo estén cumpliendo con la obligación existente desde el pasado mes de diciembre de poner a disposición de los clientes números telefónicos gratuitos. En este sentido, subraya que no puede tolerarse que unas llamadas, en las que muchas veces se retiene al consumidor a la espera de ser atendido, supongan un coste adicional para él, y reclama su gratuidad. La presidenta de Asufin indica que el objetivo de su organización es presionar a estas entidades para que todas cumplan con la legislación antes del próximo verano. F.G. PALMA

ofrece tanto un teléfono normal como otro de tarifa adicional; que Cofidis publica uno gratuito de difícil acceso mientras que en su web aparecen los más caros, y que Axa ofrece teléfonos sin coste, pero muestra los de tarifa más cara en la web.

En cualquier caso, la petición formulada por Asufin es que el departamento balear de Consumo actúe contra las 50 entidades que no publicitan adecuadamente un teléfono gratuito, e incluye también a las 42 que centran su oferta en los números de tarifa normal. En este segundo grupo aparecen Adeslas, Fénix Directo, Línea Directa, Mapfre, Sanitas, Banco Sabadell, Banco Santander, BBVA, Bankia o Financiera El Corte Inglés, por citar algunos ejemplos.