



ASOCIACIÓN EMPRESARIAL DE TALLERES DE REPARACIÓN DE VEHÍCULOS DE LA COMUNIDAD VALENCIANA

C./ Puerta San Miguel, nº18, 1º, 1ª, 46800-XÀTIVA (Valencia)
www.astac.es - www.facebook.com/astacasociacion

. circular informativa teléfonos de atención a usuarios/Arrendamiento .

El Real Decreto-ley 37/2020, de 22 de diciembre (BOE de 23 de diciembre) determina que **los servicios de atención al cliente** establecidos por cada empresario de taller en su negocio deben permitir que los usuarios-clientes tengan un **justificante por escrito de sus quejas y reclamaciones**. Además, establece que **las líneas telefónicas específicas de comunicación cliente/taller (tipo 902) no puedan tener un coste superior a las estándar**.

El Real Decreto-ley 35/2020, de 22 de diciembre (BOE de 23 de diciembre) regula un procedimiento para que las partes (propietario del local e inquilino) **puedan llegar a un acuerdo para modular el pago de las rentas mensuales**.

Justificantes por escrito de quejas y reclamaciones de clientes/Números de teléfono con tarificación especial

Con motivo de la entrada en vigor del **Real Decreto-ley 37/2020, de 22 de diciembre (BOE de 23 de diciembre)**, **los servicios de atención al cliente** establecidos por cada empresario de taller en su negocio deben permitir que los usuarios-clientes tengan un **justificante por escrito de sus quejas y reclamaciones (por ejemplo, con una contestación mediante email o correo postal del taller al cliente indicándole que se recepciona su comunicación con el número de expediente que corresponda)**.

Si estos servicios de atención al cliente utilizan la atención telefónica o electrónica **deberán garantizar una atención personal directa**. **El taller debe identificar claramente estos servicios de atención al cliente** en relación a las otras actividades de la empresa.

Además, si el taller reparador pone a disposición del cliente una **línea telefónica** a efectos de comunicarse con él con relación al objeto de los trabajos de reparación acordados, el uso de esa línea de teléfono no puede suponer para el usuario un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar. Si se usase un 902 o similar, con una tarificación especial que supone un coste para el consumidor, el empresario del taller facilitará al usuario, junto con la información sobre dicha línea telefónica de tarificación especial y en igualdad de condiciones, **información sobre un número geográfico o móvil alternativo**.

La norma prevé que el **incumplimiento** de las obligaciones que acabamos de mencionar supone una **infracción administrativa** cuya consecuencia podría dar lugar a una **sanción económica**.

Medidas especiales en alquileres para empresas con caídas de al menos el 75 por ciento de facturación

El Real Decreto-ley 35/2020, de 22 de diciembre (BOE de 23 de diciembre) regula un procedimiento para que las partes (propietario del local e inquilino) **puedan llegar a un acuerdo para modular el pago de las rentas mensuales.**

Se contemplan dos supuestos en la norma. No obstante, conviene tener en consideración que puede **existir un acuerdo previo entre el propietario del local del taller y el inquilino:**

Es **requisito necesario** para el uso de estas opciones que a continuación describimos que el inquilino del local haya visto suspendida su actividad como consecuencia de la declaración del estado de alarma decretado por Real Decreto 926/2020, de 25 de octubre (circunstancia que no concurre en el caso de los talleres) o **que exista una reducción de la facturación del mes natural anterior al que se solicita el aplazamiento o reducción de la renta en, al menos, un 75 por ciento, en relación con la facturación media mensual del trimestre al que pertenece dicho mes referido al año anterior:**

1. Si el **propietario** es una empresa o una entidad pública de vivienda, o “**gran tenedor**”: titular de más de 10 inmuebles urbanos, el inquilino **puede solicitar antes del 31 de enero de 2021**, al propietario una **reducción del 50 por ciento de la renta** arrendaticia durante el tiempo que dure el estado de alarma y sus posibles prórrogas y podría extenderse a las mensualidades siguientes, hasta un máximo de 4 meses **ó una moratoria** en el pago de la renta durante el tiempo que dure el estado de alarma y sus posibles prórrogas, pudiendo también extenderse a las mensualidades siguientes, hasta un máximo de cuatro meses.

2. Si el **propietario** del local **no** es “**gran tenedor**”, el inquilino puede solicitarle antes del 31 de enero de 2021, el **aplazamiento** en el pago de la renta siempre que dicho aplazamiento o una rebaja de la renta **no se hubiera acordado por ambas partes con carácter voluntario.**

Además, arrendador e inquilino pueden disponer libremente de la fianza para el pago total o parcial de alguna o algunas mensualidades de la renta arrendaticia, teniendo el arrendatario que reponer el importe de la fianza utilizada en un determinado plazo marcado en la norma.