



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 novedades en materia de consumidores y usuarios R.D.Ley 37/2020 .

Estimado asociado:

El motivo del presente es informarle al respecto del recién publicado Real Decreto-ley 37/2020, de 22 de diciembre, (BOE del 23 de diciembre), de medidas urgentes para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad social y económica en el ámbito de la vivienda y en materia de transportes, en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

En dicho R.D. se regula que si se tienen números de tarificación especial para atender a los clientes usuarios (con coste económico para los clientes consumidores), tales como 902...., a partir de ahora, el empresario del taller tendrá que facilitar al consumidor, junto con la información sobre dicha línea telefónica de tarificación especial y en igualdad de condiciones, información sobre un número geográfico o móvil alternativo.

Las novedades básicamente son las siguientes:

Modificaciones fundamentalmente en los artículos 21 y 49, del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre:

Dado el aumento de las relaciones comerciales a distancia incrementadas con motivo de la pandemia, se hace necesario eliminar todos los obstáculos que los consumidores puedan tener en el ejercicio de sus derechos.

Los servicios de información y atención al cliente que los talleres pongan a disposición del consumidor y usuario deberán asegurar que éste tenga constancia de sus quejas y reclamaciones, mediante la entrega de una clave identificativa y un justificante por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero. Si tales servicios utilizan la atención telefónica o electrónica para llevar a cabo sus funciones deberán garantizar una atención personal directa, más allá de la posibilidad de utilizar complementariamente otros medios técnicos a su alcance. Se deberán identificar claramente los servicios de atención al cliente en relación a las otras actividades de la empresa, prohibiéndose expresamente la utilización de este servicio para la utilización y difusión de actividades de comunicación comercial de todo tipo.

Se prevé que en el supuesto de que el empresario ponga a disposición de los consumidores una línea telefónica a efectos de comunicarse con él en relación con el contrato celebrado, el uso de tal línea no podrá suponer para el usuario un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar. Se determina que en el caso de utilizarse una línea telefónica de tarificación especial que suponga un coste para el consumidor, el empresario 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.

No obstante lo anterior, específicamente se contempla que para los servicios básicos de interés general, tales como los de suministro de agua, gas, electricidad, financieros y de seguros, postales, transporte aéreo, ferroviario y por carretera, protección de la salud, saneamiento y residuos, así como otros que legalmente se puedan determinar, será obligatorio que las empresas prestadoras de los mismos dispongan de un teléfono de atención gratuito al consumidor.

El incumplimiento de las obligaciones mencionadas supone un nuevo tipo infractor a tener en cuenta.

Entrada en vigor, el mismo día de su publicación en el BOE, el 23 de diciembre.