

# Circular Informativa

---

Área: Jurídica

---

Fecha: Enero 2021

---

Asunto: Últimas novedades interesantes en la relación con consumidores.

---

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

● 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.

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. Les invitamos a contactar con nosotros y ofrecerles sugerencias para el caso concreto de su empresa.

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 con 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**.

**Para más información sobre este tema, pueden ponerse en contacto con el Área Jurídica de ASETRA, llamando al número de teléfono 91 434 06 60 o enviando un correo electrónico a [juridico@asetramadrid.com](mailto:juridico@asetramadrid.com)**

*Recibe este correo porque es socio de la Asociación de Talleres de Madrid (ASETRA) (CIF G28510329), que es la responsable del tratamiento de sus datos al objeto de cumplir las obligaciones legales y los fines estatutarios, entre ellas mantenerle informado de las actuaciones de la asociación y ofrecerle información relevante sobre el sector; así como la prestación de servicios.*

*Tiene derecho a acceder, rectificar, suprimir los datos, a oponerse a su tratamiento y otros que se recogen en la información adicional junto con la forma de ejercerlos.*

*Consulte la información adicional sobre Protección de Datos que se encuentra en nuestra página web.*