

Notas Aclaratorias:

Legislación Aplicable con respecto a la Atención al Consumidor.

Ley 7/2023, de 29 de junio, de atención a la clientela

Esta ley regula de manera integral los derechos de los consumidores en su relación con las empresas que prestan servicios de carácter continuado. Entre sus puntos clave:

- Artículo 6.1: *“Las personas consumidoras tendrán derecho a comunicarse con un servicio de atención con personal debidamente formado que garantice una atención personalizada.”*
- Artículo 7: Obliga a que el canal de atención permita presentar incidencias, quejas o reclamaciones a través de medios accesibles y eficaces, incluyendo atención telefónica personalizada.
- Artículo 8: Establece que el número de atención telefónica debe ser gratuito o tener un coste de tarifa básica, y debe estar disponible en la página web de la empresa, junto con otros canales habilitados.

Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (Real Decreto Legislativo 1/2007)

- Artículo 21: Requiere que las empresas faciliten un canal accesible y eficaz para atender consultas, quejas y reclamaciones, y que la información de contacto esté claramente visible en la página web y otros medios.

Reglamento (UE) 2019/1150 (en caso de servicios digitales)

En el caso de plataformas online y servicios digitales que operan entre empresas y consumidores, este reglamento exige transparencia en los canales de contacto y acceso a una atención eficaz.