

Notes Aclaridores:

Legislació Aplicable respecte a l'Atenció al Consumidor.

Llei 7/2023, de 29 de juny, d'atenció a la clientela

Aquesta llei regula de manera integral els drets dels consumidors en la seva relació amb les empreses que presten serveis de caràcter continuat. Entre els seus punts clau:

- Article 6.1: “Les persones consumidores tindran dret a comunicar-se amb un servei d'atenció amb personal degudament format que garanteixi una atenció personalitzada.”
- Article 7: Obliga al fet que el canal d'atenció permeti presentar incidències, queixes o reclamacions a través de mitjans accessibles i eficaços, incloent-hi atenció telefònica personalitzada.
- Article 8: Estableix que el número d'atenció telefònica ha de ser gratuït o tenir un cost de tarifa bàsica, i ha d'estar disponible en la pàgina web de l'empresa, juntament amb altres canals habilitats.

Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris (Reial decret legislatiu 1/2007)

- Article 21: Requereix que les empreses facilitin un canal accessible i eficaç per a atendre consultes, queixes i reclamacions, i que la informació de contacte estigui clarament visible en la pàgina web i altres mitjans.

Reglament (UE) 2019/1150 (en cas de serveis digitals)

En el cas de plataformes en línia i serveis digitals que operen entre empreses i consumidors, aquest reglament exigeix transparència en els canals de contacte i accés a una atenció eficaç.