



NOTA INFORMATIVA

LEY 6/2019, DE 20 DE FEBRERO, DEL ESTATUTO DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS DE EXTREMADURA

Desde el día 27 de febrero de 2019 resulta de aplicación la nueva Ley 6/2019, de 20 de febrero, del Estatuto de las personas consumidoras de Extremadura, norma que tiene por objeto garantizar la defensa, promoción y protección de los derechos y legítimos intereses de las personas consumidoras y usuarias en el ámbito territorial de Extremadura.

Entre las novedades que introduce destacan el tratamiento que se otorga a las reclamaciones en materia de consumo, identificadas como exposición de un conflicto surgido en la relación de consumo mediante la que se solicita una solución o una compensación, así como la regulación específica del servicio de atención a la persona consumidora por parte de las empresas.

Esta nueva regulación implica un cambio en la sistemática de presentación y tratamiento de las reclamaciones según se concebía hasta este momento, tanto para las personas consumidoras y usuarias como para las propias empresas.

A través de la presente se trata de explicar de forma sencilla tanto los pasos a seguir para la presentación de una reclamación como las obligaciones que implican estas nuevas medidas.

PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES POR LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS

1º.- Para poder presentar una reclamación ante los organismos de consumo, será requisito necesario que el consumidor o usuario **haya reclamado previamente ante la empresa**, sin perjuicio de la obligación por parte de estos organismos de ATENDER A CONSULTAS Y AYUDAR A LA TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES.

2º.- Con independencia de la forma de presentación de las reclamaciones, **las empresas deberán dar respuesta adecuada** a las mismas en el plazo más breve posible y, en todo caso, EN EL PLAZO DE UN MES desde su presentación.

En los servicios de tracto continuado, para los supuestos relativos a las incidencias de continuidad del servicio la respuesta habrá de darse en el plazo máximo de dos horas, aplicándose el plazo general de un mes para el resto de los supuestos. No podrá suspenderse un servicio con posterioridad a la presentación de una reclamación hasta que la empresa dé respuesta a la misma, salvo que la suspensión no esté relacionada con el motivo de la reclamación.

3º.- En el caso de bienes ofertados o servicios prestados de forma NO PRESENCIAL por empresas sin establecimiento abierto al público, estas deberán **informar suficientemente de los procedimientos de reclamación**, haciendo constar, al menos, una dirección postal y electrónica a las que las personas consumidoras podrán dirigir sus quejas y reclamaciones, en los términos



descritos en el artículo 35 (especialmente su punto 3, *Las empresas que sean intermediarias o distribuidoras oficiales de algún bien o servicio de otra empresa, o bien ostente su marca en un lugar visible para la persona usuaria, deberán aceptar y tramitar las reclamaciones que la persona consumidora interponga contra aquellas*).

SERVICIO DE ATENCIÓN A LA PERSONA CONSUMIDORA

Las empresas deberán poner a disposición de las personas consumidoras un **servicio de atención** que, como mínimo, atenderá la PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE SUS QUEJAS Y RECLAMACIONES a través de medios rápidos y eficaces.

Por regla general, el servicio será prestado de forma personal y, en todo caso, **gratuita** y con un horario equivalente al de apertura de establecimientos comerciales.

En los supuestos de servicios de tracto continuado, las empresas prestadoras de los mismos deberán disponer de un teléfono de atención a la persona consumidora, totalmente gratuito para ella, que habrá de estar en funcionamiento durante las veinticuatro horas de los trescientos sesenta y cinco días del año.

Las empresas que sean **intermediarias o distribuidoras oficiales de algún bien o servicio de otra empresa, o bien ostente su marca** en un lugar visible para la persona usuaria, **DEBERÁN ACEPTAR Y TRAMITAR LAS RECLAMACIONES** que la persona consumidora interponga **CONTRA AQUÉLLAS**.

Los teléfonos de atención a la persona consumidora, que en todo caso serán gratuitos, deberán disponer de atención personalizada sin reenvíos a otros sistemas de atención a la persona consumidora y con un tiempo de espera no superior a un minuto.

Los servicios de atención a la persona consumidora, especialmente la no presencial, **deberán dejar constancia de las quejas y reclamaciones planteadas** por las personas consumidoras, teniendo derecho estas a recibir alguna REFERENCIA, RECIBO O INDICACIÓN, QUE ACREDITE SU PRESENTACIÓN.

En Mérida, a 11 de marzo de 2019

LA GERENTE DEL INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA

Leonor Martínez-Pereda Soto

