

## CAMPAÑAS NACIONALES

**AÑO: 2022.**

**OBJETIVO:** Verificar el cumplimiento de la normativa vigente.

**DENOMINACIÓN:** Control de información en web de teléfono gratuito de atención al cliente en empresas obligadas.

### ELEMENTOS ESENCIALES DE CONTROL:

**Etiquetado:** Información obligatoria.

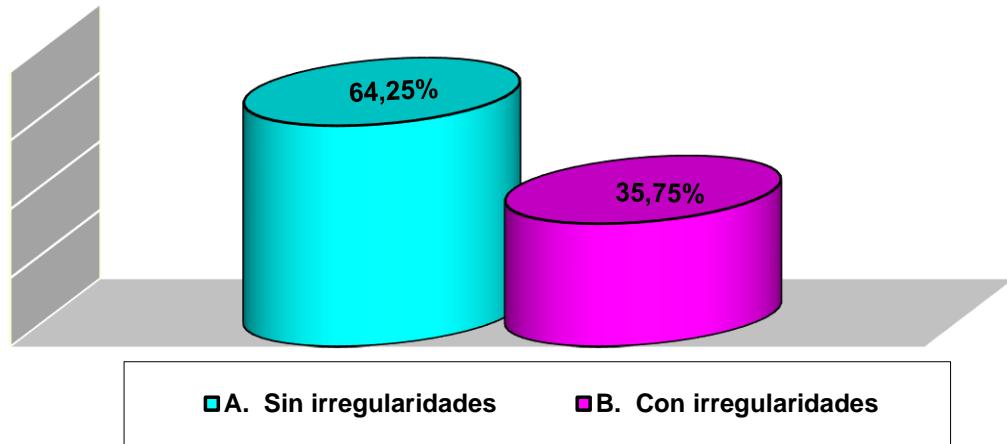
ASPECTOS SIGNIFICATIVOS	ACTIVIDADES INSPECTORAS	
	PROGRAMACIÓN	REALIZADO
CC.AA Participantes	Asturias Islas Baleares Cantabria Castilla La Mancha Extremadura Navarra La Rioja C. Valenciana Melilla	Asturias Islas Baleares Cantabria Castilla La Mancha Extremadura Navarra La Rioja C. Valenciana
N.º servicios a controlar	215	193

## A.- ACTUACIONES INSPECTORAS

**Nº DE PRODUCTOS CONTROLADOS:** **193**

**Nº DE PRODUCTOS SIN IRREGULARIDADES Y % (A): 124 64,25 %**

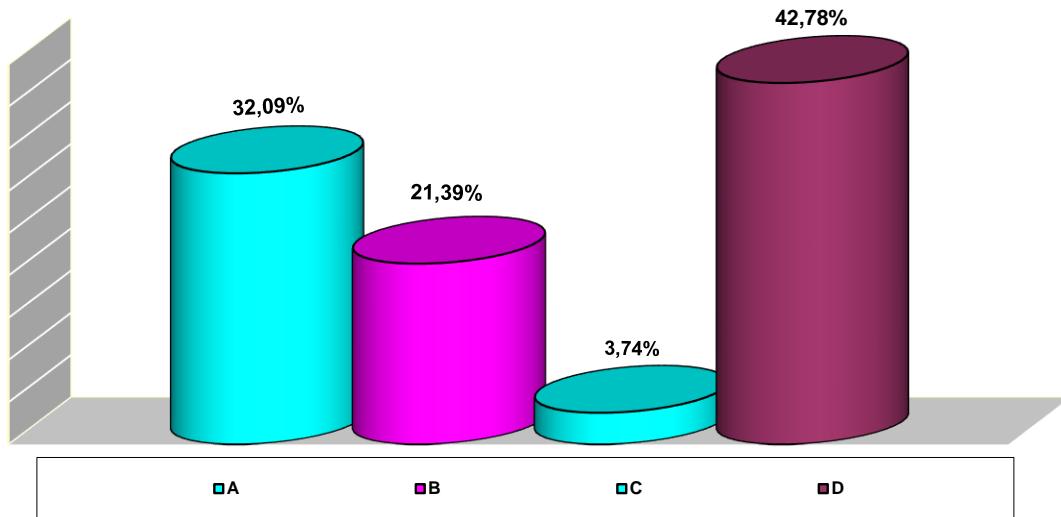
**Nº DE PRODUCTOS CON IRREGULARIDADES Y % (B): 69 35,75 %**



## **B.- ASPECTOS CONTROLADOS E IRREGULARIDADES DETECTADAS**

Las actuaciones de la inspección se han centrado en los siguientes aspectos:

- 1.- Identificación de la empresa. (60)
- 2.- Servicios de atención al cliente. (40)
- 3.- Servicios de atención al cliente en general. (7)
- 4.- Servicios de carácter básico de interés general. (80)



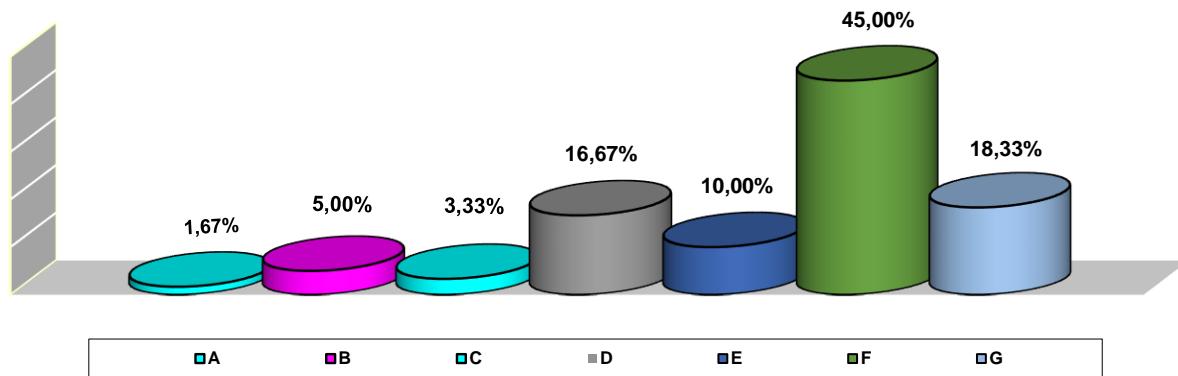
- A.- Identificación de la empresa.  
B.- Servicios de atención al cliente.  
C.- Servicios de atención al cliente en general.  
D.- Servicios de carácter básico de interés general.

El total de irregularidades ha sido de 187.

## C.- DESGLOSE DE RESULTADOS MÁS SIGNIFICATIVOS

### 1.- IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

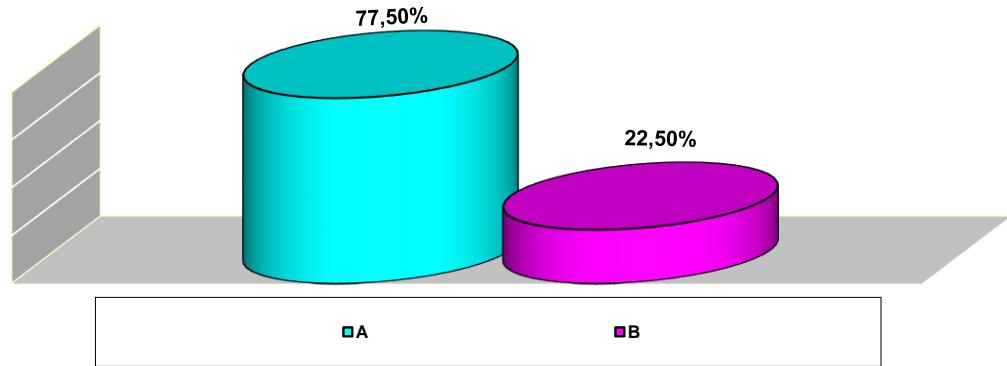
Las irregularidades encontradas en relación con la identificación de la empresa, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. No se puede acceder de forma fácil a la información de la empresa. (1)
- B. No consta la denominación social de la empresa y su nombre comercial. (3)
- C. No consta su domicilio completo. (2)
- D. No consta su dirección de correo electrónico. (10)
- E. No consta su número de teléfono. (6)
- F. No constan los datos de su inscripción en el Registro Mercantil, si procede. (27)
- G. No consta el NIF/CIF de la empresa. (11)

## **2.- SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

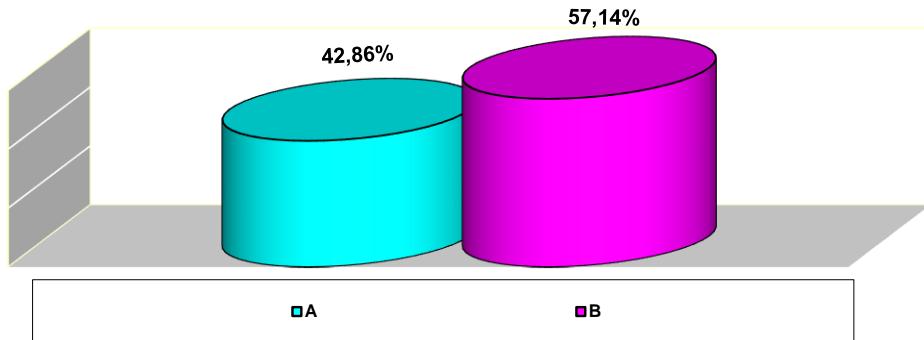
Las irregularidades encontradas en relación con los servicios de atención al cliente, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. La empresa no pone a disposición del consumidor y usuario un servicio de atención al cliente. (31)
- B. El servicio de atención al cliente no está claramente identificado en relación a las otras actividades de la empresa. (9)

### **3.- SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN GENERAL**

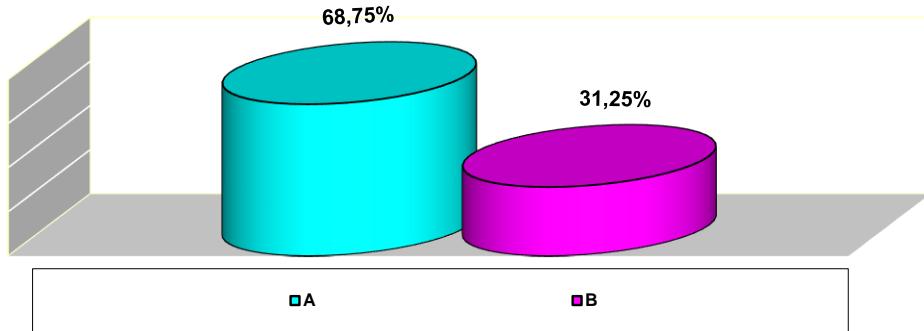
Las irregularidades encontradas en relación con los servicios de atención al cliente en general, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. En el caso de que el empresario ponga a disposición de los consumidores y usuarios una línea telefónica a efectos de comunicarse con él en relación con el contrato celebrado, no cumple con la obligación de que el uso de tal línea no supone para el consumidor y usuario un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar. (3)
- B. En el supuesto de que la empresa utilice una línea telefónica de tarificación especial que suponga un coste para el consumidor o usuario, el empresario no cumple con la obligación de facilitar, junto con la información sobre dicha línea telefónica de tarificación especial y en igualdad de condiciones, información sobre un número geográfico o móvil alternativo. (4)

#### **4.- SERVICIOS DE CARÁCTER BÁSICO DE INTERÉS GENERAL**

Las irregularidades encontradas en relación con los servicios de carácter básico de interés general, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. En el caso de tratarse de "servicios de carácter básico de interés general" o suministros (agua, gas, electricidad) o Servicios financieros y de seguros o Postales o Transporte aéreo, ferroviario y por carretera o protección de la salud La empresa no cumple con la obligación de disponer de un teléfono de atención al consumidor gratuito. (55)
- B. En el supuesto de que la empresa utilice un número geográfico o móvil, y una línea telefónica de tarificación especial que suponga un coste para el consumidor o usuario, el empresario no cumple con la obligación de facilitar, junto con la información sobre dicha línea geográfica o móvil o de tarificación especial, y en igualdad de condiciones, información sobre un número de atención al consumidor gratuito. (25)

## **RECOMENDACIONES**

### **AL CONSUMIDOR:**

El consumidor debe conocer los derechos que le asisten en materia de etiquetado y marcado, para poder hacerlos valer optando por la adquisición de los artículos exclusivamente, en aquellos establecimientos que le garanticen una información correcta y adecuada, así como los productos correctamente etiquetados.

### **AL SECTOR:**

Es necesario que el sector implicado en la fabricación de estos artículos tenga un conocimiento exhaustivo de la normativa aplicable a la actividad desarrollada, a fin de observar un estricto cumplimiento de los requisitos que se le imponen. Asimismo, los operadores implicados en la comercialización de los mismos a fin de observar un estricto cumplimiento de dicha normativa.

Nota: Información elaborada en el seno de la Comisión de Cooperación de Consumo.