

MODIFICACIONES OPERADAS EN EL TRLGDCU POR EL REAL DECRETO- LEY 37/2020, DE 22 DE DICIEMBRE*

*Alicia Agüero Ortiz***

*Profesora Ayudante Doctora de Derecho Civil
Universidad Autónoma de Madrid*

Fecha de publicación: 14 de enero de 2021

El Real Decreto-ley 37/2020, de 22 de diciembre, de medidas urgentes para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad social y económica en el ámbito de la vivienda y en materia de transportes, ha modificado recientemente el art. 21.2 TRLGDCU imponiendo la gratuidad de los teléfonos de atención al cliente a distintos prestadores de servicios así como la obligación de publicar el teléfono geográfico o móvil vinculado al teléfono de tarificación especial; y el art. 49 del TRLGDCU, incorporando nuevas infracciones de consumo, especialmente, la no remoción de los efectos de las cláusulas abusivas así declaradas judicialmente o sancionadas en vía administrativa.

1. Modificación del art. 21.2 TRLGDCU

Las modificaciones del art. 21.2 TRLGDCU recaen, esencialmente, sobre sus párrafos II y IV, y se añaden dos párrafos adicionales (V y VI).

En primer lugar, se modifica el art. 21.2.II TRLGDCU eliminando la obligación de garantizar la existencia de medios alternativos de atención al cliente para garantizar la accesibilidad exclusivamente a “personas con discapacidad o personas de edad

* Trabajo realizado en el marco del Proyecto de Investigación PGC2018-098683-B-I00, del Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades (MCIU) y la Agencia Estatal de Investigación (AEI) cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) titulado “Protección de consumidores y riesgo de exclusión social” y dirigido por Ángel Carrasco Perera y Encarna Cordero Lobato; y en el marco de la Ayuda para la realización de proyectos de investigación científica y transferencia de tecnología, de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha cofinanciadas por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), para el Proyecto titulado “Protección de consumidores y riesgo de exclusión social en Castilla-La Mancha” (PCRECLM) con SBPLY/19/180501/000333, dirigido por Ángel Carrasco Perera y Ana Isabel Mendoza Losana.

** ORCID ID: 0000-0003-2794-9200; LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/alicia-ag%C3%BCero-ortiz-71040880/>



avanzada”. De forma que los empresarios deberán disponer de medios alternativos, en su caso, para garantizar el acceso a los mismos (con carácter general).

En segundo lugar, se varía el art. 21.2.IV TRLGDCU que establecía los siguientes límites a las tarifas aplicables a los teléfonos de atención al cliente: “el uso de tal línea no podrá suponer para el consumidor y usuario un coste superior a la tarifa básica, sin perjuicio del derecho de los proveedores de servicios de telecomunicaciones de cobrar por este tipo de llamadas. A tal efecto, se entiende por tarifa básica el coste ordinario de la llamada de que se trate, siempre que no incorpore un importe adicional en beneficio del empresario”. A este respecto, se clarifican los límites alterando la redacción como sigue: “el uso de tal línea no podrá suponer para el consumidor y usuario un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar”.

En adición, se añade un párrafo V al art. 21.2 TRLGDCU por el que se impone a los empresarios la obligación de informar del número geográfico o móvil vinculado al número de teléfono de tarificación especial empleado, de modo que los consumidores no tengan que realizar tareas de investigación respecto al número vinculado con la finalidad de evitar asumir costes adicionales. En concreto, el precepto de nueva inclusión reza: “[e]n el supuesto de utilizarse, de acuerdo con el párrafo anterior, una línea telefónica de tarificación especial que suponga un coste para el consumidor o usuario, el empresario facilitará al consumidor, junto con la información sobre dicha línea telefónica de tarificación especial y en igualdad de condiciones, información sobre un número geográfico o móvil alternativo”.

Finalmente, el nuevo párrafo VI del art. 21.2 TRLGDCU impone a las empresas prestadoras de servicios de carácter básico de interés general la obligación de disponer de teléfonos gratuitos de atención al consumidor (sin posibilidad de aplicar, siquiera, el coste estándar de la llamada). En particular, tendrán obligación de disponer de estos teléfonos de atención al cliente gratuitos las empresas prestadoras del suministro de agua, gas, o electricidad; y de servicios financieros y de seguros, postales, de transporte aéreo, ferroviario y por carretera, de protección de la salud, y de saneamiento y residuos.

2. Modificación del art. 49 TRLGDCU

El art. 3.Dos del RDL 37/2020 modifica el art. 49 del TRLGDCU relativo a las infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

Por un lado, se modifica el art. 49.1.i) que contemplaba como infracción de consumo la “introducción de cláusulas abusivas en los contratos”, infracción que ahora se extiende no solo a la inclusión de estas cláusulas sino también a “la no remoción de sus efectos



una vez declarado judicialmente su carácter abusivo o sancionado tal hecho en vía administrativa”. Dicho de otro modo, constituirá también una infracción la no restitución de las partidas abonadas por el consumidor *in integrum*, en su caso, en virtud de una cláusula abusiva, o el incumplimiento del abono de los intereses legales de demora procesal devengados sobre dichos importes.

Por otro lado, se añade una nueva letra p) al art. 49.1 TRLGDCU por la que se incorpora como infracción de consumo “[e]l incumplimiento de las obligaciones en relación con los servicios de atención al cliente incluidas en esta norma”, lo que ha de ponerse en relación con el art. 21 TRLGDCU. Así, por ejemplo, constituirá una infracción de consumo no facilitar al consumidor la referencia de su queja o reclamación, así como el justificante por escrito de las mismas; no facilitar al consumidor atención personal directa; no facilitar el teléfono geográfico o móvil vinculado al teléfono de tarificación especial; o que los prestadores de servicios básicos no dispongan de teléfonos de atención al cliente gratuitos. Con todo, estos incumplimientos también eran sancionables en la redacción previa de conformidad con el art. 49.1.n) TRLGDCU “[e]l incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidas en esta norma o disposiciones que la desarrollen, en los términos previstos en la legislación autonómica que resulte de aplicación”.