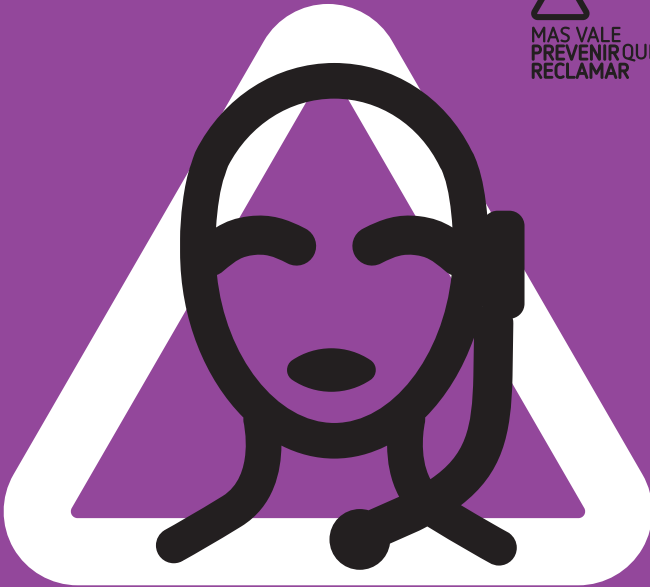




MAS VALE
PREVENIR QUE
RECLAMAR



ATENCIÓN

SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE



Comunidad
de Madrid

www.madrid.org/consumo



ATENCIÓN SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE



MAS VALE
PREVENIRQUE
RECLAMAR

- △ Los servicios de **atención telefónica** al cliente no pueden costar más que una **tarifa básica** y no se pueden utilizar para comunicación comercial.
- △ La empresa siempre debe entregar una **clave identificativa y un justificante por escrito** (en papel, por correo electrónico o sms...) de la queja.
- △ Las oficinas y servicios de información y atención al cliente deben **garantizar el acceso** a personas con discapacidad o edad avanzada.
- △ La reclamación **debe ser respondida** en el plazo máximo de un mes.

Impresión: BOCM Depósito Legal: M-15754-2014. Edición: Noviembre 2018

Infórmate en el 012
o en el Portal del Consumidor
www.madrid.org/consumo



Comunidad
de Madrid

Dirección General de Comercio y Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
EMPLEO Y HACIENDA

