



IMPORTANTÍSIMO

NUEVO MARCO LEGAL QUE REGULA LAS RELACIONES TALLER - CLIENTE A TRAVÉS DEL TELÉFONO O DE INTERNET

Las **contrataciones** de servicios a través de internet o por **teléfono** cuentan por fin con un **marco legal**. Tras la aprobación de la **Ley 3/2014**, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la **Defensa de los Consumidores y Usuarios** y otras leyes complementarias.

Entre otras cuestiones, la nueva ley llena un **vacío legal** que afectaba a diversos negocios, entre los que se encuentran los **talleres** de reparación de vehículos, que cada vez utilizan más las nuevas tecnologías en sus relaciones con los **clientes**, a través de **ofertas por internet**, uso de **correo electrónico** o **SMS**, por ejemplo.

En concreto, es de destacar que la ley contempla que “en los casos en los que el **empresario** se ponga en contacto **telefónicamente** con un consumidor y usuario para llevar a cabo la celebración de un **contrato a distancia**, deberá **confirmar** la oferta al consumidor y usuario por escrito, o salvo oposición del mismo, en cualquier soporte de naturaleza duradera”.

El texto legal añade que “el consumidor y usuario solo quedará vinculado una vez que haya aceptado la oferta mediante su **firma** o mediante el envío de su **acuerdo** por escrito, que, entre otros medios, podrá llevarse a cabo mediante **papel, correo electrónico, fax o SMS**”.

Esto quiere decir que el taller será **responsable** de probar que, efectivamente, el usuario no sólo **aceptó** telefónicamente el presupuesto, sino que además éste envió **confirmación**, por ejemplo a través de un correo electrónico, **autorizando** al taller a reparar por el precio fijado.

La norma también amplía el concepto de “**empresario**” a “toda persona física o jurídica (...) que actúe **directamente** o **a través de otra persona** en su nombre o siguiendo instrucciones, con un propósito relacionado con su **actividad** comercial, empresarial, oficio y profesión”. Esto supone que los **trabajadores** del taller autorizados por el dueño pueden actuar en su **nombre**. Aunque era **práctica habitual**, no se recogía en la normativa de manera **expresa**.