

说明性说明：

关于消费者服务的适用法律

《2023 年 6 月 29 日客户服务法》第 7/2023 号法

这部法律全面规范了消费者在与提供持续性服务的企业之间关系中的权利。其关键条款包括：

- 第 6.1 条：“消费者有权与经过适当培训的客服人员进行沟通，以确保提供个性化服务。”
- 第 7 条：法律要求客服渠道必须能够通过可访问且高效的方式接受问题反馈、投诉或申诉，包括人工电话服务。
- 第 8 条：法律规定客服电话号码必须是免费或仅收取基础费率，并且必须公布在企业网站上，与其他客服渠道一并展示。

《消费者和用户权益保护通则》（皇家法令立法条例第 1/2007 号）

- 第 21 条：法律要求企业必须提供一个可访问且高效的渠道，用于处理咨询、投诉和申诉，并且企业必须在网站及其他媒介上清晰展示联系信息。

（如涉及数字服务的情况）欧盟条例（EU）2019/1150

在企业与消费者之间通过在线平台提供数字服务的情况下，该条例要求企业在联系方式和服务获取方面提供透明度和有效的服务响应。