

## Enmiendas

**Iniciativa: 121 / 12**

Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.

Plazo de enmiendas: 09/04/2025 18:00

Fecha Presentación	Número	Tipo de Enmienda	Autor	Observaciones
08/04/2025 12:27	1 - 5	Enmiendas al articulado	Grupo Parlamentario Euskal Herria Bildu	
09/04/2025 11:30	6 - 36	Enmiendas al articulado	Grupo Parlamentario Junts per Catalunya	
09/04/2025 13:20	37 - 42	Enmiendas al articulado	Grupo Parlamentario Vasco (EAJ-PNV)	
09/04/2025 13:51	43 - 75	Enmiendas al articulado	Rego Candamil, Néstor (GMx)	
09/04/2025 14:39	76 - 91	Enmiendas al articulado	Belarra Urteaga, Ione (GMx)	
09/04/2025 15:19	92 - 121	Enmiendas al articulado	Grupo Parlamentario Republicano	
09/04/2025 16:50	122 - 129	Enmiendas al articulado	Grupo Parlamentario VOX	
09/04/2025 16:50	130	Enmiendas al articulado	Grupo Parlamentario VOX	
09/04/2025 17:45	131 - 148	Enmiendas al articulado	Grupo Parlamentario Plurinacional SUMAR	
09/04/2025 17:47	149 - 176	Enmiendas al articulado	Grupo Parlamentario Socialista Grupo Parlamentario Plurinacional SUMAR	
09/04/2025 17:52	177 - 234	Enmiendas al articulado	Grupo Parlamentario Popular en el Congreso	

## ÍNDICE

<u>Expediente: 121/000012</u> .....	12
Nº Enmienda: 1. G.P. EH Bildu. ARTÍCULO 2.....	12
Nº Enmienda: 2. G.P. EH Bildu. DISPOSICIÓN TRANSITORIA ÚNICA.....	14
Nº Enmienda: 3. G.P. EH Bildu. ARTÍCULO 7.....	15
Nº Enmienda: 4. G.P. EH Bildu. ARTÍCULO 8.....	17
Nº Enmienda: 5. G.P. EH Bildu. ARTÍCULO 10.....	19
Nº Enmienda: 6. G.P. Junts per Catalunya. EXPOSICIÓN DE MOTIVOS.....	20
Nº Enmienda: 7. G.P. Junts per Catalunya. ARTÍCULO 2.....	22
Nº Enmienda: 8. G.P. Junts per Catalunya. ARTÍCULO 2.....	25
Nº Enmienda: 9. G.P. Junts per Catalunya. ARTÍCULO 3.....	28
Nº Enmienda: 10. G.P. Junts per Catalunya. ARTÍCULO 3.....	30
Nº Enmienda: 11. G.P. Junts per Catalunya. ARTÍCULO 4.....	32
Nº Enmienda: 12. G.P. Junts per Catalunya. ARTÍCULO 4.....	34
Nº Enmienda: 13. G.P. Junts per Catalunya. ARTÍCULO 5.....	36
Nº Enmienda: 14. G.P. Junts per Catalunya. ARTÍCULO 7.....	38
Nº Enmienda: 15. G.P. Junts per Catalunya. ARTÍCULO 8.....	40
Nº Enmienda: 16. G.P. Junts per Catalunya. ARTÍCULO 9.....	42
Nº Enmienda: 17. G.P. Junts per Catalunya. ARTÍCULO 9.....	43
Nº Enmienda: 18. G.P. Junts per Catalunya. ARTÍCULO 10.....	44
Nº Enmienda: 19. G.P. Junts per Catalunya. ARTÍCULO 10.....	45
Nº Enmienda: 20. G.P. Junts per Catalunya. ARTÍCULO 11.....	47
Nº Enmienda: 21. G.P. Junts per Catalunya. ARTÍCULO 11.....	48
Nº Enmienda: 22. G.P. Junts per Catalunya. ARTÍCULO 12.....	49
Nº Enmienda: 23. G.P. Junts per Catalunya. ARTÍCULO 13.....	51

Nº Enmienda: 24. G.P. Junts per Catalunya. ARTÍCULO 13.....	53
Nº Enmienda: 25. G.P. Junts per Catalunya. ARTÍCULO 13.....	54
Nº Enmienda: 26. G.P. Junts per Catalunya. ARTÍCULO 14.....	55
Nº Enmienda: 27. G.P. Junts per Catalunya. ARTÍCULO 14.....	56
Nº Enmienda: 28. G.P. Junts per Catalunya. ARTÍCULO 15.....	58
Nº Enmienda: 29. G.P. Junts per Catalunya. ARTÍCULO 16.....	60
Nº Enmienda: 30. G.P. Junts per Catalunya. ARTÍCULO 18.....	61
Nº Enmienda: 31. G.P. Junts per Catalunya. ARTÍCULO 22.....	62
Nº Enmienda: 32. G.P. Junts per Catalunya. ARTÍCULO 22.....	65
Nº Enmienda: 33. G.P. Junts per Catalunya. ARTÍCULO 23.....	66
Nº Enmienda: 34. G.P. Junts per Catalunya. DISPOSICIONES ADICIONALES NUEVAS.....	67
Nº Enmienda: 35. G.P. Junts per Catalunya. DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA.....	68
Nº Enmienda: 36. G.P. Junts per Catalunya. DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA.....	71
Nº Enmienda: 37. G.P. Vasco (EAJ-PNV). ARTÍCULO 3.....	73
Nº Enmienda: 38. G.P. Vasco (EAJ-PNV). ARTÍCULO 4.....	75
Nº Enmienda: 39. G.P. Vasco (EAJ-PNV). ARTÍCULO 13.....	76
Nº Enmienda: 40. G.P. Vasco (EAJ-PNV). DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA.....	77
Nº Enmienda: 41. G.P. Vasco (EAJ-PNV). DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA.....	79
Nº Enmienda: 42. G.P. Vasco (EAJ-PNV). DISPOSICIÓN FINAL CUARTA.....	80
Nº Enmienda: 43. G.P. Mixto; Rego Candamil, Néstor. ARTÍCULO 1.....	81
Nº Enmienda: 44. G.P. Mixto; Rego Candamil, Néstor. ARTÍCULO 2.....	83
Nº Enmienda: 45. G.P. Mixto; Rego Candamil, Néstor. ARTÍCULO 3.....	87
Nº Enmienda: 46. G.P. Mixto; Rego Candamil, Néstor. ARTÍCULO 4.....	92
Nº Enmienda: 47. G.P. Mixto; Rego Candamil, Néstor. ARTÍCULO 4.....	96
Nº Enmienda: 48. G.P. Mixto; Rego Candamil, Néstor. ARTÍCULO 7.....	101

Nº Enmienda: 49. G.P. Mixto; Rego Candamil, Néstor. ARTÍCULO 7.....	103
Nº Enmienda: 50. G.P. Mixto; Rego Candamil, Néstor. ARTÍCULO 9.....	106
Nº Enmienda: 51. G.P. Mixto; Rego Candamil, Néstor. ARTÍCULO 10.....	108
Nº Enmienda: 52. G.P. Mixto; Rego Candamil, Néstor. ARTÍCULO 10.....	111
Nº Enmienda: 53. G.P. Mixto; Rego Candamil, Néstor. DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA.....	113
Nº Enmienda: 54. G.P. Mixto; Rego Candamil, Néstor. DISPOSICIÓN FINAL TERCERA.....	116
Nº Enmienda: 55. G.P. Mixto; Rego Candamil, Néstor. DISPOSICIONES ADICIONALES NUEVAS.	118
Nº Enmienda: 56. G.P. Mixto; Rego Candamil, Néstor. DISPOSICIONES ADICIONALES NUEVAS.	120
Nº Enmienda: 57. G.P. Mixto; Rego Candamil, Néstor. ARTÍCULO 2.....	122
Nº Enmienda: 58. G.P. Mixto; Rego Candamil, Néstor. ARTÍCULO 6.....	124
Nº Enmienda: 59. G.P. Mixto; Rego Candamil, Néstor. ARTÍCULO 8.....	126
Nº Enmienda: 60. G.P. Mixto; Rego Candamil, Néstor. ARTÍCULO 8.....	128
Nº Enmienda: 61. G.P. Mixto; Rego Candamil, Néstor. ARTÍCULO 9.....	130
Nº Enmienda: 62. G.P. Mixto; Rego Candamil, Néstor. ARTÍCULO 15.....	132
Nº Enmienda: 63. G.P. Mixto; Rego Candamil, Néstor. ARTÍCULO 9.....	134
Nº Enmienda: 64. G.P. Mixto; Rego Candamil, Néstor. ARTÍCULO 10.....	136
Nº Enmienda: 65. G.P. Mixto; Rego Candamil, Néstor. ARTÍCULO 10.....	138
Nº Enmienda: 66. G.P. Mixto; Rego Candamil, Néstor. ARTÍCULO 12.....	141
Nº Enmienda: 67. G.P. Mixto; Rego Candamil, Néstor. ARTÍCULO 13.....	143
Nº Enmienda: 68. G.P. Mixto; Rego Candamil, Néstor. ARTÍCULO 14.....	146
Nº Enmienda: 69. G.P. Mixto; Rego Candamil, Néstor. ARTÍCULO 17.....	148
Nº Enmienda: 70. G.P. Mixto; Rego Candamil, Néstor. ARTÍCULO 18.....	150
Nº Enmienda: 71. G.P. Mixto; Rego Candamil, Néstor. ARTÍCULO 21.....	152

Nº Enmienda: 72. G.P. Mixto; Rego Candamil, Néstor. ARTÍCULO 22.....	155
Nº Enmienda: 73. G.P. Mixto; Rego Candamil, Néstor. ARTÍCULO 16.....	158
Nº Enmienda: 74. G.P. Mixto; Rego Candamil, Néstor. ARTÍCULO 20.....	160
Nº Enmienda: 75. G.P. Mixto; Rego Candamil, Néstor. ARTÍCULO 22.....	162
Nº Enmienda: 76. G.P. Mixto; Belarra Urteaga, Ione. ARTÍCULO 3.....	165
Nº Enmienda: 77. G.P. Mixto; Belarra Urteaga, Ione. ARTÍCULO 4.....	168
Nº Enmienda: 78. G.P. Mixto; Belarra Urteaga, Ione. ARTÍCULO 5.....	171
Nº Enmienda: 79. G.P. Mixto; Belarra Urteaga, Ione. ARTÍCULO 7.....	174
Nº Enmienda: 80. G.P. Mixto; Belarra Urteaga, Ione. ARTÍCULO 8.....	176
Nº Enmienda: 81. G.P. Mixto; Belarra Urteaga, Ione. ARTÍCULO 10.....	178
Nº Enmienda: 82. G.P. Mixto; Belarra Urteaga, Ione. ARTÍCULO 11.....	180
Nº Enmienda: 83. G.P. Mixto; Belarra Urteaga, Ione. ARTÍCULO 12.....	181
Nº Enmienda: 84. G.P. Mixto; Belarra Urteaga, Ione. ARTÍCULO 13.....	183
Nº Enmienda: 85. G.P. Mixto; Belarra Urteaga, Ione. ARTÍCULO 15.....	185
Nº Enmienda: 86. G.P. Mixto; Belarra Urteaga, Ione. ARTÍCULO 16.....	186
Nº Enmienda: 87. G.P. Mixto; Belarra Urteaga, Ione. ARTÍCULO 17.....	187
Nº Enmienda: 88. G.P. Mixto; Belarra Urteaga, Ione. ARTÍCULO 19.....	189
Nº Enmienda: 89. G.P. Mixto; Belarra Urteaga, Ione. ARTÍCULO 23.....	191
Nº Enmienda: 90. G.P. Mixto; Belarra Urteaga, Ione. DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA.....	193
Nº Enmienda: 91. G.P. Mixto; Belarra Urteaga, Ione. DISPOSICIONES ADICIONALES NUEVAS 204	
Nº Enmienda: 92. G.P. Republicano. ARTÍCULO 2.....	205
Nº Enmienda: 93. G.P. Republicano. ARTÍCULO 2.....	207
Nº Enmienda: 94. G.P. Republicano. ARTÍCULO 2.....	209
Nº Enmienda: 95. G.P. Republicano. ARTÍCULO 2.....	212

Nº Enmienda: 96. G.P. Republicano. ARTÍCULO 2.....	213
Nº Enmienda: 97. G.P. Republicano. ARTÍCULO 3.....	215
Nº Enmienda: 98. G.P. Republicano. ARTÍCULO 3.....	217
Nº Enmienda: 99. G.P. Republicano. ARTÍCULO 3.....	219
Nº Enmienda: 100. G.P. Republicano. ARTÍCULO 4.....	221
Nº Enmienda: 101. G.P. Republicano. ARTÍCULO 4.....	224
Nº Enmienda: 102. G.P. Republicano. ARTÍCULO 4.....	227
Nº Enmienda: 103. G.P. Republicano. ARTÍCULO 4.....	228
Nº Enmienda: 104. G.P. Republicano. ARTÍCULO 4.....	230
Nº Enmienda: 105. G.P. Republicano. ARTÍCULO 4.....	232
Nº Enmienda: 106. G.P. Republicano. ARTÍCULO 4.....	234
Nº Enmienda: 107. G.P. Republicano. ARTÍCULO 8.....	235
Nº Enmienda: 108. G.P. Republicano. ARTÍCULO 9.....	236
Nº Enmienda: 109. G.P. Republicano. ARTÍCULO 9.....	237
Nº Enmienda: 110. G.P. Republicano. ARTÍCULO 10.....	238
Nº Enmienda: 111. G.P. Republicano. ARTÍCULO 13.....	240
Nº Enmienda: 112. G.P. Republicano. ARTÍCULO 13.....	241
Nº Enmienda: 113. G.P. Republicano. ARTÍCULO 14.....	242
Nº Enmienda: 114. G.P. Republicano. ARTÍCULO 15.....	244
Nº Enmienda: 115. G.P. Republicano. ARTÍCULO 19.....	246
Nº Enmienda: 116. G.P. Republicano. DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA.....	247
Nº Enmienda: 117. G.P. Republicano. DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA.....	251
Nº Enmienda: 118. G.P. Republicano. DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA.....	253
Nº Enmienda: 119. G.P. Republicano. DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA.....	255
Nº Enmienda: 120. G.P. Republicano. DISPOSICIONES FINALES NUEVAS.....	258

Nº Enmienda: 121. G.P. Republicano. DISPOSICIÓN FINAL CUARTA.....	259
Nº Enmienda: 122. G.P. VOX. En todo el Proyecto.....	260
Nº Enmienda: 123. G.P. VOX. EXPOSICIÓN DE MOTIVOS.....	261
Nº Enmienda: 124. G.P. VOX. ARTÍCULO 2.....	271
Nº Enmienda: 125. G.P. VOX. ARTÍCULO 10.....	274
Nº Enmienda: 126. G.P. VOX. ARTÍCULO 13.....	276
Nº Enmienda: 127. G.P. VOX. ARTÍCULO 14.....	278
Nº Enmienda: 128. G.P. VOX. ARTÍCULO 19.....	280
Nº Enmienda: 129. G.P. VOX. DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA.....	281
Nº Enmienda: 130. G.P. VOX. DISPOSICIONES FINALES NUEVAS.....	292
Nº Enmienda: 131. G.P. Plurinacional SUMAR. DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA.....	294
Nº Enmienda: 132. G.P. Plurinacional SUMAR. Artículos nuevos.....	296
Nº Enmienda: 133. G.P. Plurinacional SUMAR. ARTÍCULO 17.....	298
Nº Enmienda: 134. G.P. Plurinacional SUMAR. ARTÍCULO 3.....	300
Nº Enmienda: 135. G.P. Plurinacional SUMAR. ARTÍCULO 5.....	302
Nº Enmienda: 136. G.P. Plurinacional SUMAR. ARTÍCULO 5.....	304
Nº Enmienda: 137. G.P. Plurinacional SUMAR. ARTÍCULO 5.....	306
Nº Enmienda: 138. G.P. Plurinacional SUMAR. ARTÍCULO 8.....	309
Nº Enmienda: 139. G.P. Plurinacional SUMAR. ARTÍCULO 15.....	311
Nº Enmienda: 140. G.P. Plurinacional SUMAR. ARTÍCULO 15.....	313
Nº Enmienda: 141. G.P. Plurinacional SUMAR. ARTÍCULO 7.....	315
Nº Enmienda: 142. G.P. Plurinacional SUMAR. ARTÍCULO 16.....	317
Nº Enmienda: 143. G.P. Plurinacional SUMAR. DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA.....	319
Nº Enmienda: 144. G.P. Plurinacional SUMAR. DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA.....	321
Nº Enmienda: 145. G.P. Plurinacional SUMAR. DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA.....	323



Nº Enmienda: 146. G.P. Plurinacional SUMAR. DISPOSICIÓN FINAL QUINTA.....	325
Nº Enmienda: 147. G.P. Plurinacional SUMAR. DISPOSICIÓN FINAL TERCERA.....	326
Nº Enmienda: 148. G.P. Plurinacional SUMAR. DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA.....	329
Nº Enmienda: 149. G.P. Socialista; G.P. Plurinacional SUMAR. En todo el Proyecto.....	331
Nº Enmienda: 150. G.P. Socialista; G.P. Plurinacional SUMAR. EXPOSICIÓN DE MOTIVOS... ..	332
Nº Enmienda: 151. G.P. Socialista; G.P. Plurinacional SUMAR. EXPOSICIÓN DE MOTIVOS... ..	333
Nº Enmienda: 152. G.P. Socialista; G.P. Plurinacional SUMAR. EXPOSICIÓN DE MOTIVOS... ..	334
Nº Enmienda: 153. G.P. Socialista; G.P. Plurinacional SUMAR. ARTÍCULO 2.....	335
Nº Enmienda: 154. G.P. Socialista; G.P. Plurinacional SUMAR. ARTÍCULO 4.....	337
Nº Enmienda: 155. G.P. Socialista; G.P. Plurinacional SUMAR. ARTÍCULO 5.....	340
Nº Enmienda: 156. G.P. Socialista; G.P. Plurinacional SUMAR. ARTÍCULO 8.....	342
Nº Enmienda: 157. G.P. Socialista; G.P. Plurinacional SUMAR. ARTÍCULO 9.....	344
Nº Enmienda: 158. G.P. Socialista; G.P. Plurinacional SUMAR. ARTÍCULO 9.....	345
Nº Enmienda: 159. G.P. Socialista; G.P. Plurinacional SUMAR. ARTÍCULO 10.....	347
Nº Enmienda: 160. G.P. Socialista; G.P. Plurinacional SUMAR. ARTÍCULO 11.....	348
Nº Enmienda: 161. G.P. Socialista; G.P. Plurinacional SUMAR. ARTÍCULO 12.....	349
Nº Enmienda: 162. G.P. Socialista; G.P. Plurinacional SUMAR. ARTÍCULO 13.....	351
Nº Enmienda: 163. G.P. Socialista; G.P. Plurinacional SUMAR. ARTÍCULO 13.....	352
Nº Enmienda: 164. G.P. Socialista; G.P. Plurinacional SUMAR. ARTÍCULO 18.....	353
Nº Enmienda: 165. G.P. Socialista; G.P. Plurinacional SUMAR. DISPOSICIÓN TRANSITORIA ÚNICA.....	354
Nº Enmienda: 166. G.P. Socialista; G.P. Plurinacional SUMAR. DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA	355
Nº Enmienda: 167. G.P. Socialista; G.P. Plurinacional SUMAR. DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA	357
Nº Enmienda: 168. G.P. Socialista; G.P. Plurinacional SUMAR. DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA	

359

Nº Enmienda: 169. G.P. Socialista; G.P. Plurinacional SUMAR. DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA  
361

Nº Enmienda: 170. G.P. Socialista; G.P. Plurinacional SUMAR. DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA  
363

Nº Enmienda: 171. G.P. Socialista; G.P. Plurinacional SUMAR. DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA  
364

Nº Enmienda: 172. G.P. Socialista; G.P. Plurinacional SUMAR. DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA  
365

Nº Enmienda: 173. G.P. Socialista; G.P. Plurinacional SUMAR. DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA  
366

Nº Enmienda: 174. G.P. Socialista; G.P. Plurinacional SUMAR. DISPOSICIONES ADICIONALES  
NUEVAS.....367

Nº Enmienda: 175. G.P. Socialista; G.P. Plurinacional SUMAR. DISPOSICIONES FINALES  
NUEVAS.....368

Nº Enmienda: 176. G.P. Socialista; G.P. Plurinacional SUMAR. DISPOSICIONES FINALES  
NUEVAS.....370

Nº Enmienda: 177. G.P. Popular en el Congreso. En todo el Proyecto.....378

Nº Enmienda: 178. G.P. Popular en el Congreso. En todo el Proyecto.....379

Nº Enmienda: 179. G.P. Popular en el Congreso. En todo el Proyecto.....380

Nº Enmienda: 180. G.P. Popular en el Congreso. En todo el Proyecto.....381

Nº Enmienda: 181. G.P. Popular en el Congreso. EXPOSICIÓN DE MOTIVOS.....382

Nº Enmienda: 182. G.P. Popular en el Congreso. ARTÍCULO 1.....384

Nº Enmienda: 183. G.P. Popular en el Congreso. ARTÍCULO 2.....385

Nº Enmienda: 184. G.P. Popular en el Congreso. ARTÍCULO 2.....387

Nº Enmienda: 185. G.P. Popular en el Congreso. ARTÍCULO 2.....388

Nº Enmienda: 186. G.P. Popular en el Congreso. ARTÍCULO 3.....389

Nº Enmienda: 187. G.P. Popular en el Congreso. ARTÍCULO 3.....	390
Nº Enmienda: 188. G.P. Popular en el Congreso. ARTÍCULO 3.....	391
Nº Enmienda: 189. G.P. Popular en el Congreso. ARTÍCULO 3.....	392
Nº Enmienda: 190. G.P. Popular en el Congreso. ARTÍCULO 3.....	393
Nº Enmienda: 191. G.P. Popular en el Congreso. ARTÍCULO 3.....	394
Nº Enmienda: 192. G.P. Popular en el Congreso. ARTÍCULO 3.....	395
Nº Enmienda: 193. G.P. Popular en el Congreso. ARTÍCULO 3.....	396
Nº Enmienda: 194. G.P. Popular en el Congreso. ARTÍCULO 4.....	398
Nº Enmienda: 195. G.P. Popular en el Congreso. ARTÍCULO 4.....	399
Nº Enmienda: 196. G.P. Popular en el Congreso. ARTÍCULO 4.....	401
Nº Enmienda: 197. G.P. Popular en el Congreso. ARTÍCULO 4.....	402
Nº Enmienda: 198. G.P. Popular en el Congreso. ARTÍCULO 4.....	403
Nº Enmienda: 199. G.P. Popular en el Congreso. ARTÍCULO 5.....	404
Nº Enmienda: 200. G.P. Popular en el Congreso. ARTÍCULO 5.....	406
Nº Enmienda: 201. G.P. Popular en el Congreso. ARTÍCULO 5.....	408
Nº Enmienda: 202. G.P. Popular en el Congreso. ARTÍCULO 5.....	409
Nº Enmienda: 203. G.P. Popular en el Congreso. ARTÍCULO 7.....	410
Nº Enmienda: 204. G.P. Popular en el Congreso. ARTÍCULO 7.....	411
Nº Enmienda: 205. G.P. Popular en el Congreso. ARTÍCULO 7.....	412
Nº Enmienda: 206. G.P. Popular en el Congreso. ARTÍCULO 8.....	413
Nº Enmienda: 207. G.P. Popular en el Congreso. ARTÍCULO 8.....	414
Nº Enmienda: 208. G.P. Popular en el Congreso. ARTÍCULO 8.....	416
Nº Enmienda: 209. G.P. Popular en el Congreso. ARTÍCULO 8.....	417
Nº Enmienda: 210. G.P. Popular en el Congreso. ARTÍCULO 9.....	418
Nº Enmienda: 211. G.P. Popular en el Congreso. ARTÍCULO 9.....	419

Nº Enmienda: 212. G.P. Popular en el Congreso. ARTÍCULO 10.....	420
Nº Enmienda: 213. G.P. Popular en el Congreso. ARTÍCULO 10.....	421
Nº Enmienda: 214. G.P. Popular en el Congreso. ARTÍCULO 10.....	423
Nº Enmienda: 215. G.P. Popular en el Congreso. ARTÍCULO 10.....	424
Nº Enmienda: 216. G.P. Popular en el Congreso. ARTÍCULO 11.....	425
Nº Enmienda: 217. G.P. Popular en el Congreso. ARTÍCULO 12.....	427
Nº Enmienda: 218. G.P. Popular en el Congreso. ARTÍCULO 12.....	429
Nº Enmienda: 219. G.P. Popular en el Congreso. ARTÍCULO 13.....	430
Nº Enmienda: 220. G.P. Popular en el Congreso. ARTÍCULO 13.....	431
Nº Enmienda: 221. G.P. Popular en el Congreso. ARTÍCULO 13.....	432
Nº Enmienda: 222. G.P. Popular en el Congreso. ARTÍCULO 13.....	433
Nº Enmienda: 223. G.P. Popular en el Congreso. ARTÍCULO 14.....	434
Nº Enmienda: 224. G.P. Popular en el Congreso. ARTÍCULO 16.....	435
Nº Enmienda: 225. G.P. Popular en el Congreso. ARTÍCULO 17.....	436
Nº Enmienda: 226. G.P. Popular en el Congreso. ARTÍCULO 17.....	437
Nº Enmienda: 227. G.P. Popular en el Congreso. ARTÍCULO 18.....	438
Nº Enmienda: 228. G.P. Popular en el Congreso. ARTÍCULO 19.....	439
Nº Enmienda: 229. G.P. Popular en el Congreso. ARTÍCULO 21.....	440
Nº Enmienda: 230. G.P. Popular en el Congreso. ARTÍCULO 21.....	441
Nº Enmienda: 231. G.P. Popular en el Congreso. ARTÍCULO 22.....	442
Nº Enmienda: 232. G.P. Popular en el Congreso. ARTÍCULO 23.....	443
Nº Enmienda: 233. G.P. Popular en el Congreso. DISPOSICIÓN TRANSITORIA ÚNICA.....	444
Nº Enmienda: 234. G.P. Popular en el Congreso. DISPOSICIONES FINALES NUEVAS.....	445

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 1

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO EUSKAL HERRIA BILDU

### A INSTANCIA DE LA DIPUTADA

Pozueta Fernández, Isabel

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 2

### Texto que se propone

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

1. Esta ley será de aplicación a todas las empresas, establecidas en España o en cualquier otro Estado, que lleven a cabo la ejecución efectiva de los siguientes servicios de carácter básico de interés general, ofrecidos o prestados en territorio español:

- a) Servicios de suministro y distribución de agua y energía;
- b) Servicios de transporte aéreo de pasajeros, de transporte de viajeros por ferrocarril, de transporte de pasajeros por mar o por vías navegables y de transporte de viajeros en autobús o autocar;
- c) Servicios postales;
- d) Servicios de comunicación audiovisual de acceso condicional mediante pago, o en los que la clientela facilita o se compromete a facilitar datos personales;
- e) Servicios de comunicaciones electrónicas, incluidos los servicios telefónicos que se regirán por su normativa sectorial de aplicación y, en particular, por la disposición final tercera de la presente ley; y

f) Servicios financieros, que se registrarán por su normativa sectorial de aplicación y, en particular, por la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

Se incluyen en el ámbito de aplicación de esta ley a las empresas prestadoras de los servicios públicos prestados por las Administraciones Públicas en los sectores citados en este apartado cuando medie una relación de consumo con su clientela.

Asimismo, estarán incluidos en su ámbito de aplicación aquellos servicios cuya prestación sea temporalmente gratuita como consecuencia de una oferta, promoción o estrategia comercial análoga.

**Serán excluidas del ámbito de aplicación de esta Ley aquellas empresas, pymes o cooperativas que lleven a cabo servicios de carácter básico de interés general asociados a la comercialización de suministro de energía que tengan una presencia de mercado no superior al 1%.**

### Justificación

El Proyecto de Ley carece de distinción entre pequeñas y grandes comercializadoras de energía, situando todas a un mismo nivel, tanto en recursos como en obligaciones, hecho que conlleva una falta de proporcionalidad absoluta. Se exigen las mismas obligaciones, como servicio de carácter básico de interés general (art 2), a una pequeña comercializadora que, a una empresa del oligopolio eléctrico, lo que coloca a las primeras ante una situación inasumible en capacidad y recursos y, cuando menos, en una posición de perjuicio competitivo, no favoreciendo una mayor competencia en el mercado, en un escenario ya continuado de alta concentración.

Se señala en el art 2.1 a), como servicios de carácter básicos de interés general, a los “servicios de suministro y distribución de agua y energía”, poniendo al mismo nivel de responsabilidad al suministro y a la distribución de energía, cuando la comercializadora, de conformidad con las propias definiciones de las mismas en la Ley 24/2013 del Sector Eléctrico, tienen poca o nula responsabilidad en la distribución de energía, correspondiendo el suministro de la misma, art 51.2 de dicha Ley, “... a las empresas con las características y continuidad que reglamentariamente por el Gobierno se determinen para el territorio español, teniendo en cuenta la diferenciación por zonas a la que se refiere el apartado siguiente. Las empresas de energía eléctrica contarán con la capacidad técnica necesaria para garantizar la calidad del servicio exigida reglamentariamente por la Administración General del Estado”.

Y en relación con la calidad del suministro, el art 51 de dicha Ley señala como dicha calidad del suministro eléctrico “es el conjunto de características, técnicas y de atención y relación con los consumidores y, en su caso, productores, exigibles al suministro de electricidad de las empresas que realicen actividades destinadas al suministro eléctrico”.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 2

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO EUSKAL HERRIA BILDU

### A INSTANCIA DE LA DIPUTADA

Pozueta Fernández, Isabel

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO IV. DISPOSICIÓN TRANSITORIA ÚNICA

### Texto que se propone

Disposición transitoria única. Régimen transitorio.

Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de la presente ley deberán adaptar sus servicios de atención a la clientela a las disposiciones de la misma, en el plazo de seis meses desde su entrada en vigor. **En el caso de las entidades sin ánimo de lucro referidas en el artículo 2.1, las estipulaciones de la presente ley no resultarán de aplicación en tanto en cuanto no entre en vigor el desarrollo reglamentario de la norma, que adapte su contenido.**

### Justificación

Con motivo de armonización legislativa, se propone una enmienda de modificación de la disposición transitoria única, en referencia al supuesto establecido en la enmienda numero 2, relativa a las disposiciones especiales aplicables exclusivamente a empresas sin ánimo de lucro.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 3

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO EUSKAL HERRIA BILDU

### A INSTANCIA DE LA DIPUTADA

Pozueta Fernández, Isabel

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 7

### Texto que se propone

Artículo 7. Medios de comunicación a disposición de la clientela.

1. Las empresas deberán admitir para la presentación de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias la utilización del mismo canal a través del que se inició la relación contractual, así como, al menos, la vía postal, telefónica y por un medio de comunicación electrónica.
2. **Se asegurará que** la presentación de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias **por la vía postal, telefónica y por un medio de comunicación electrónica podrá-se realice** en castellano, así como en cualquiera de las lenguas eóoficiales cuando el servicio de atención a la clientela sea dirigido a clientela sita en comunidades autónomas que dispongan de lenguas eóoficiales.
3. En el caso de que se facilite una dirección postal a los efectos de esta ley, y la misma sea distinta de la correspondiente con el domicilio social de la empresa o de la que aparezca en su página web, será válida la consulta, queja, reclamación o incidencia presentada en cualquier de esas direcciones.
4. Los establecimientos abiertos al público, sean propios o franquiciados, de las empresas en el ámbito de aplicación de esta ley también deberán aceptar las consultas, quejas, reclamaciones o

incidencias de los clientes, entregándoles la clave identificativa correspondiente en los términos establecidos en los artículos 11 y 12 de esta ley.

### **Justificación**

Garantizar que los medios de comunicación a disposición de la clientela se haga en cualquier idioma oficial cuando el servicio de atención a la clientela sea dirigido a clientela sita en comunidades autónomas que dispongan de lenguas oficiales que no sean el castellano.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 4

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO EUSKAL HERRIA BILDU

### A INSTANCIA DE LA DIPUTADA

Pozueta Fernández, Isabel

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 8

### Texto que se propone

Artículo 8. Atención personalizada.

1. Se prohíbe el empleo de contestadores automáticos u otros medios análogos como medio exclusivo de atención a la clientela.

2. A solicitud de la persona consumidora o usuaria, cuando una consulta, queja, reclamación, o comunicación de incidencia se formule vía telefónica o electrónica, la empresa ha de garantizar una atención personalizada. En este sentido, la utilización de contestadores automáticos, bots conversacionales, u otros medios análogos deberá prever la posibilidad de solicitar, por parte de la clientela, una atención personalizada en cualquier momento de la interacción.

A tales efectos, se considera atención personalizada la ofrecida directamente a través de un operador especializado que contesta en tiempo real a la clientela, que deberá identificarse en todo caso al inicio de la conversación. La identificación del operador respetará, en cualquier caso, la normativa vigente sobre protección de datos personales.

3. En caso de insatisfacción con la atención recibida por parte del operador, quien haya iniciado la comunicación podrá solicitar que se transfiera la comunicación a una persona física supervisora o a

un departamento específico de calidad, que deberá atenderle en el transcurso de esa misma comunicación.

**4. A solicitud de la persona consumidora o usuaria sita en comunidades autónomas que dispongan de otras lenguas oficiales, cuando una consulta, queja, reclamación, o comunicación de incidencia se formule vía telefónica o electrónica, la empresa ha de garantizar la atención en el idioma oficial que se solicite.**

#### **Justificación**

Garantizar que la atención personalizada a disposición de la clientela se haga en cualquier idioma oficial cuando el servicio de atención a la clientela sea dirigido a clientela sita en comunidades autónomas que dispongan de lenguas oficiales que no sean el castellano.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 5

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO EUSKAL HERRIA BILDU

### A INSTANCIA DE LA DIPUTADA

Pozueta Fernández, Isabel

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 10

### Texto que se propone

Artículo 10. Régimen de atención telefónica.

3. La comunicación iniciada por la clientela vía telefónica deberá ser atendida por la empresa a la mayor brevedad, garantizando que el 95% de las llamadas recibidas sean atendidas, de media, en un plazo inferior a tres minutos.

### Justificación

Garantizar que la comunicación iniciada por la clientela vía telefónica sera atendida por la empresa en un plazo inferior a tres minutos.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 6

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO JUNTS PER CATALUNYA

### A INSTANCIA DEL DIPUTADO

Cruset Domènech, Josep Maria

### De modificación

### Precepto que se modifica:

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

### Texto que se propone

Exposición de motivos

(...)

III

(...)

La ley establece los principios generales que han de regir los servicios de atención a la clientela, prestando especial atención a las empresas prestadoras de servicios y, más concretamente, a aquellas que tienen un impacto directo y significativo sobre el medio ambiente como son las empresas de suministro de energía. Además, exige que los medios de interlocución de atención a la clientela figuren en los contratos. Por último, se establece la obligación para las empresas de que la respuesta a las consultas, quejas, reclamaciones e incidencias se lleve a cabo en la misma lengua en la que se **realizaron estas**. ~~realizó el contrato o la oferta comercial dirigida personalmente al consumidor y usuario y, al menos, en castellano a solicitud de la persona consumidora o usuaria.~~

(...)

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS  
SECRETARÍA GENERAL  
REGISTRO DE COMISIONES

09-04-2025 11:30:59

Entrada: 8289

### Justificación

Para garantizar los derechos lingüísticos de consumidores y usuarios.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 7

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO JUNTS PER CATALUNYA

### A INSTANCIA DEL DIPUTADO

Cruset Domènech, Josep Maria

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 2

### Texto que se propone

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

1. Esta ley será de aplicación a todas las empresas, establecidas en España o en cualquier otro Estado, que lleven a cabo la ejecución efectiva de los siguientes servicios de carácter básico de interés general, ofrecidos o prestados en territorio español:

- a) Servicios de suministro y distribución de agua y energía;
- b) Servicios de transporte aéreo de pasajeros, de transporte de viajeros por ferrocarril, de transporte de pasajeros por mar o por vías navegables y de transporte de viajeros en autobús o autocar;
- c) Servicios postales y **de transporte de paquetería derivada de la actividad del comercio electrónico**;
- d) Servicios de comunicación audiovisual de acceso condicional mediante pago, o en los que la clientela facilita o se compromete a facilitar datos personales;
- e) Servicios de comunicaciones electrónicas, incluidos los servicios telefónicos que se registrarán por su

normativa sectorial de aplicación y, en particular, por la disposición final tercera de la presente ley; y

f) Servicios financieros, que se registrarán por su normativa sectorial de aplicación y, en particular, por la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

**g) Servicios sanitarios;**

**h) Servicios básicos de plataformas.**

Se incluyen en el ámbito de aplicación de esta ley a las empresas prestadoras de los servicios públicos prestados por las Administraciones Públicas en los sectores citados en este apartado cuando medie una relación de consumo con su clientela.

Asimismo, estarán incluidos en su ámbito de aplicación aquellos servicios cuya prestación sea temporalmente gratuita como consecuencia de una oferta, promoción o estrategia comercial análoga.

(...)

**Justificación**

Se propone la modificación de este artículo para mejorar el ámbito de aplicación y proteger a las personas mayores de 65 años, así como para facilitar la inclusión digital de este colectivo en el uso de las nuevas tecnologías.

El crecimiento en el uso de los servicios sanitarios privados por parte de los ciudadanos es cada vez mayor como consecuencia de la evolución generacional y el inicio de la jubilación de la conocida como "generación del baby boom". Ello supone que cada vez haya más personas mayores de 65 años que sean receptoras de servicios sanitarios. A modo de ejemplo, en 2022 el número de personas aseguradas en el estado se situaba en 12.024.000 millones de personas, según datos de la Fundación IDIS.

La correcta prestación de los servicios sanitarios a las personas mayores de 65 años influye en su calidad de vida y en el tratamiento de las patologías. Por este motivo, se propone la modificación del ámbito de aplicación de la ley.

Por eso, con respecto a las administraciones públicas, partiendo de que la norma persigue la mejora y garantía de la calidad de la atención a clientes y usuarios, excluir de su aplicación a los servicios básicos y de interés general que prestan las diferentes Administraciones supone un agravio relevante que no redundaría en el propósito declarado en la propia norma, de mejorar la atención. Cabe destacar servicios muy relevantes de la Administración en los que el ciudadano, en calidad de usuario, recibe una calidad de servicio, cuanto menos mejorable (atención sanitaria de las CC.AA, SEPE, Seguridad Social, AEAT, etc)

En estos casos, todas las mejoras que incluye la nueva norma (tiempo de acceso al servicio de atención, de resolución de casos, de limitación de la automatización y/o acceso a una atención personalizada, etc.) serían de aplicación ya que, en algunos de estos servicios, la atención es claramente mejorable (cuando no es el caso en que el ciudadano-usuario queda en indefensión debido a la falta de atención o imposibilidad de acceder a un servicio personal, como en el caso del SEPE).

Respecto a la inclusión de la actividad de paquetería derivada de la actividad del comercio electrónico es consecuencia de que, según datos de la Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares elaborada por el INE en 2023, sólo el 24,8% de las personas entre 65 y 74 años habían realizado compras por internet en los últimos tres meses. Este hecho pone de manifiesto dos cuestiones: i) la aún brecha digital existente con el resto de franjas de edad (más del 40% con la población de 25 a 34 años) y; ii) la necesidad de permitir a este segmento de la población a maneras de atención a consumidores más personalizadas y de fácil acceso.

Adicionalmente, ante el aumento de la presencia de las grandes plataformas digitales en la comunicación diaria de las personas mayores, y en aras de mejorar su capacidad de interlocución con éstas ante eventuales problemas que pudieran darse, se propone la inclusión de los denominados servicios básicos de plataforma que han sido definidas en el Reglamento UE nº 2022/1925 del parlamento europeo y del consejo de 14 de septiembre de 2022 sobre mercados disputables y equitativos en el sector digital y por el que se modifican las directivas (ue) 2019/1937 y (ue) 2020/1828 (reglamento de mercados digitales).

Finalmente, y en relación con el articulado, la inclusión de los servicios de comunicación audiovisual de acceso condicional mediante pago incluidos en el apartado d) supone una protección para el colectivo de personas de más de 65 años. Según datos del INE, más de dos millones de personas mayores de 65 años viven solas en España. El 44,1 por ciento son mujeres de 85 años o más y el 24,2 por ciento son hombres. Y la cifra no para de crecer, se ha pasado de 1.960.900 personas mayores de 65 años viviendo solas en 2017 a 2.131.400 en 2020, un crecimiento del 8,7 por ciento. La tendencia es al alza, por lo que facilitar la atención a los usuarios en cada uno de los distintos medios de comunicación audiovisual se configura como una opción muy necesaria para combatir la soledad no deseada.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 8

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO JUNTS PER CATALUNYA

### A INSTANCIA DEL DIPUTADO

Cruset Domènech, Josep Maria

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 2

### Texto que se propone

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

(...)

2. Esta ley será de aplicación a las empresas y grupos de sociedades, en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio, establecidos en España o en cualquier otro Estado, que lleven a cabo la venta de bienes o la prestación de servicios diferentes a los recogidos en el apartado anterior en territorio español **destinados principalmente a personas consumidoras y usuarias conforme al artículo 3 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias**, siempre y cuando, en el ejercicio económico anterior, de forma individual o en el seno del grupo de sociedades del que formen parte, hayan ocupado al menos a 250 personas trabajadoras, su volumen de negocios anual haya excedido de 50 millones de euros, o su balance de negocios anual haya excedido de 43 millones de euros.

(...)

## Justificación

La representación de productores de energía eléctrica en el mercado eléctrico es una actividad sofisticada de orden administrativo-económico, y que precisa interlocución técnica casi diaria con los productores por personal con cualificación superior. Es una actividad con poca reclamación ni litigiosidad dada la cercanía con el cliente y el hecho de que casi la totalidad de éstos son empresas con amplia plantilla y alto conocimiento del mercado y de las liquidaciones económicas de la energía vendida en éste.

Además, se plantean otras particularidades propias de la actividad, entre las que se pueden destacar:

i) los representantes -normalmente- se rigen como entidad central de las liquidaciones por la compraventa de energía eléctrica, lo cual, hace que su facturación sea directamente proporcional al precio del mercado, por lo que una facturación elevada no tiene que ver con la cifra de negocio de un agente representante y que, en virtud de los resultados reales de la actividad empresarial, conllevaría a dejarlas fuera del objeto de esta normativa;

ii) las empresas del sector suelen dedicarse a la producción, representación y comercialización; lo que significa que es preciso hacer un marco muy definido de cada actividad y no dejarlo al amplio ámbito de todo el "grupo de sociedades", ya que carecería de sentido equiparar todas las actividades a unas exigencias dirigidas a la protección del consumidor, cuando no existen tales o cuando suponen un número ínfimo de sus representados.

Se propone esta enmienda para dejar claro y expreso que el artículo 2, extensivo en sus términos, solo intenta cubrir otras prestaciones de servicios, "diferentes a los recogidos en el apartado anterior" siempre que éstos se dirijan a consumidores y usuarios.

Entendemos que un representante que pueda tener a una persona en toda su cartera que pueda considerarse consumidor, no debería quedar afectada por este tipo de normativas.

De este modo, al incluir el artículo 2, como se propone, una referencia a los considerados consumidores y usuarios conforme al artículo 3 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, se evita cualquier tipo de confusión, y se atiende restrictivamente a compra de bienes y servicios destinados a:

- las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

- las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.

- personas consumidoras vulnerables respecto de relaciones concretas de consumo, aquellas personas físicas que, de forma individual o colectiva, por sus características, necesidades o

circunstancias personales, económicas, educativas o sociales, se encuentran, aunque sea territorial, sectorial o temporalmente, en una especial situación de subordinación, indefensión o desprotección que les impide el ejercicio de sus derechos como personas consumidoras en condiciones de igualdad.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 9

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO JUNTS PER CATALUNYA

### A INSTANCIA DEL DIPUTADO

Cruset Domènech, Josep Maria

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 3

### Texto que se propone

Artículo 3. Definiciones.

A los efectos de esta ley se entenderá por:

1. Clientela: la persona consumidora o usuaria que haya comprado un bien, al que se le haya dirigido una oferta comercial personalizada o haya celebrado un contrato con una empresa prestadora de servicios, independientemente de su carácter oneroso o gratuito y de que haga uso efectivo del servicio y hasta que se extingan definitivamente todos los efectos de dicho contrato.

**En los supuestos de carácter básico de interés general se considerará clientela la persona consumidora o usuario que haya comprado un bien, al que se le haya dirigido una oferta comercial y haya celebrado un contrato con una empresa prestadora de servicios, independientemente de su carácter oneroso o gratuito y de que haga uso efectivo del servicio y hasta que se extingan definitivamente todos los efectos de dicho contrato.**

A los efectos de aplicación de esta ley, también serán considerados clientes:

a) Las personas consumidoras y usuarias que hayan sido dados de alta en la prestación de

servicios sin su consentimiento;

b) Las personas consumidoras y usuarias que siguen recibiendo facturas de un servicio para el que han solicitado la baja o que no han contratado, o a las que se exija, de forma directa o indirecta, un pago por dichos servicios.

(...)

### **Justificación**

En todos aquellos supuestos de carácter básico de interés general se considerará clientela aquella persona que haya celebrado un contrato con la empresa prestadora de servicios, independientemente de disponer o no de una oferta.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 10

### **AUTOR**

GRUPO PARLAMENTARIO JUNTS PER CATALUNYA

### **A INSTANCIA DEL DIPUTADO**

Cruset Domènech, Josep Maria

### **De modificación**

### **Precepto que se modifica:**

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 3

### **Texto que se propone**

Artículo 3. Definiciones.

A los efectos de esta ley se entenderá por:

1. Clientela: la persona consumidora o usuaria que haya comprado un bien, al que se le haya dirigido una oferta comercial personalizada o haya celebrado un contrato con una empresa prestadora de servicios, independientemente de su carácter oneroso o gratuito y de que haga uso efectivo del servicio y hasta que se extingan definitivamente todos los efectos de dicho contrato.

A los efectos de aplicación de esta ley, también serán considerados clientes:

- a) Las personas consumidoras y usuarias que hayan sido dados de alta en la prestación de servicios sin su consentimiento;
- b) Las personas consumidoras y usuarias que siguen recibiendo facturas de un servicio para el que han solicitado la baja o que no han contratado, o a las que se exija, de forma directa o indirecta, un pago por dichos servicios-;

**c) Las personas consumidoras y usuarias que hayan tenido la condición de clientes en los últimos tres años.**

(...)

#### **Justificación**

Se propone revisar la definición de clientela en el sentido de ampliar su definición más allá de los efectos del contrato, para no limitar el servicio de atención al cliente a aquellos consumidores a los que les surge una incidencia, queja o reclamación y que pudiera encontrarse dentro del período de garantía.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 11

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO JUNTS PER CATALUNYA

### A INSTANCIA DEL DIPUTADO

Cruset Domènech, Josep Maria

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 4

### Texto que se propone

Artículo 4. Principios generales.

1. Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley deberán disponer de un servicio de atención a la clientela gratuito, eficaz, universalmente accesible, inclusivo, no discriminatorio y evaluable.

2. El servicio de atención a la clientela al que se refiere el apartado anterior, además de cumplir los requisitos que establece el artículo 21 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, deberá permitir a la clientela:

a) La presentación de quejas, reclamaciones, incidencias o consultas y la recepción de la comunicación de su resolución;

b) Reclamar con celeridad en caso de error, defecto, deterioro o cualquier otra incidencia;

c) Tener constancia de las consultas **siempre que impliquen la apertura de una solicitud, queja, reclamación,** ~~quejas, reclamaciones~~ e incidencias presentadas, mediante la entrega de una clave

identificativa y un justificante por escrito, en un soporte duradero a elección de la clientela;

d) Cuando resulte legalmente procedente, obtener la devolución equitativa del precio del bien o servicio, total o parcialmente, y otras compensaciones legalmente procedentes, en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato o la oferta comercial.

(...)

### **Justificación**

No todas las consultas requieren la apertura de un caso ya que las compañías facilitan la información por diversos canales, por ello, es importante hacer el inciso que solo se facilitará una clave identificativa o un justificante por escrito, en aquellos casos en que se abra una solicitud, queja o reclamación.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 12

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO JUNTS PER CATALUNYA

### A INSTANCIA DEL DIPUTADO

Cruset Domènech, Josep Maria

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 4

### Texto que se propone

Artículo 4. Principios generales.

(...)

4. En el supuesto de contratos de servicios de tracto sucesivo, no podrá suspenderse la prestación del servicio por parte del empresario con posterioridad a la presentación de la reclamación si la reclamación está directamente relacionada con el motivo de la pretendida suspensión, y en tanto no tenga lugar la comunicación a la persona consumidora de la resolución expresa y motivada de aquella. ~~salvo en los casos en los que así lo determine la normativa sectorial que resulte de aplicación.~~

(...)

### Justificación

Lo dispuesto en este apartado 4 debería ser de aplicación principal no supletoria a la normativa sectorial, a fin de no suspender la prestación del servicio mientras se resuelve la reclamación,

dejando a salvo con ello los servicios de tracto sucesivo como los de suministro de agua, enegía o telecomunicaciones.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 13

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO JUNTS PER CATALUNYA

### A INSTANCIA DEL DIPUTADO

Cruset Domènech, Josep Maria

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 5

### Texto que se propone

Artículo 5. Información sobre el servicio de atención a la clientela.

(...)

3. Sin perjuicio de las demás obligaciones de información que establece el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, así como la normativa sectorial que resulte de aplicación, antes de que la persona consumidora o usuaria quede vinculada por un contrato u oferta comercial correspondiente, la empresa le facilitará de forma clara y comprensible la siguiente información sobre el servicio de atención a la clientela:

- a) Canales de comunicación disponibles, incluyendo, como mínimo, los indicados en el artículo 7.1 de esta ley.
- b) Mecanismo que garantice a la clientela, ~~a su elección~~ a través de un soporte duradero, la constancia de la formulación o presentación y del contenido de las consultas, quejas o reclamaciones e incidencias.

c) Medio que facilite a la clientela el seguimiento del estado de tramitación del procedimiento en el que esté interesado, que ha de ser inteligible, viable, sencillo, gratuito y fácilmente accesible, en atención a las características particulares de la clientela.

d) Tiempo máximo previsto para la resolución de los distintos tipos de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias posibles que, en ningún caso, podrá ser superior al establecido en la normativa general o sectorial de aplicación.

e) Canales de comunicación disponibles para comunicar la resolución de las consultas, quejas, reclamaciones e incidencias que deberá incluir, como mínimo, los indicados en el artículo 7.1 de la ley.

f) Sistemas de resolución extrajudicial de conflictos a los que la clientela puede tener acceso y cómo puede acceder a ellos. Aquellas empresas que no estén adheridas a estos sistemas de resolución deberán informar a sus clientes, en caso de conflicto con la empresa, acerca de los organismos a los que pueden acudir para defender sus derechos y, al menos, acerca de los organismos sectoriales y de aquellos acreditados en su territorio en virtud de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

g) Horario del servicio de atención a la clientela.

(...)

### Justificación

Hay compañías que tienen consultas que no requieren de la apertura de una queja, reclamación o incidencia, tales como, por ejemplo el sector del transporte, en donde se consultan, rutas u horarios, en cuyo caso no se requiere de un registro.

En el caso de que se produzca queja, reclamación o incidencia, el cliente se pone en contacto por uno de los canales disponibles, dónde bien la grabación o el caso abierto para su petición queda registrado en los sistemas y, por tanto, quedan en el soporte utilizado por el cliente para contactar y no es posible con los sistemas actuales poder trasladar esa información de una aplicación de CRM a un sistema telefónico y lo mismo, al contrario.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 14

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO JUNTS PER CATALUNYA

### A INSTANCIA DEL DIPUTADO

Cruset Domènech, Josep Maria

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 7

### Texto que se propone

Artículo 7. Medios de comunicación a disposición de la clientela.

(...)

4. Los establecimientos abiertos al público, sean propios o franquiciados, de las empresas en el ámbito de aplicación de esta ley también deberán ~~aceptar~~ **garantizar que** las consultas, quejas, reclamaciones o incidencias de los clientes, ~~entregándoles~~ **que así lo soliciten, sean aceptadas a través de medios físicos eficaces debiendo garantizarse, en todo caso, la entrega de** la clave identificativa correspondiente en los términos establecidos en los artículos 11 y 12 de esta ley.

### Justificación

Mediante esta enmienda tratamos de dar coherencia a las comunicaciones de los clientes en los establecimientos abiertos al público con los servicios centralizados y gratuitos ya existentes y que colaboran, de forma decisiva, con los objetivos fijados por esta norma, que se describen en su exposición de motivos. Las empresas están realizando una apuesta muy importante con estos servicios por el uso de las nuevas tecnologías, siempre con el objetivo de mejorar la relación con los

clientes, consiguiendo así una comunicación que les resulte más fluida y sencilla, dentro de los estándares de calidad que este Proyecto de Ley quiere elevar.

Por tanto, y siendo conscientes del esfuerzo y el coste que supone para las empresas la implantación de estos servicios centralizados y gratuitos, pretendemos, mediante la enmienda, hacerlos plenamente coherentes con las particularidades de la atención en tiendas físicas en empresas que, en muchos casos, tienen centenares o, incluso, miles de establecimientos. El objetivo es, por tanto, conectar el uso actual y futuro de las nuevas tecnologías con las especialidades a las que se enfrentan en su día a día los más de medio millón de comercios minoristas en el estado español, evitando costes innecesarios a las empresas. Así, se garantiza el cumplimiento de los fines establecidos en esta norma maximizando la eficacia de los recursos que las empresas ya tienen a disposición de sus clientes.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 15

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO JUNTS PER CATALUNYA

### A INSTANCIA DEL DIPUTADO

Cruset Domènech, Josep Maria

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 8

### Texto que se propone

Artículo 8. Atención personalizada.

1. Se prohíbe el empleo de contestadores automáticos u otros medios análogos como medio exclusivo de atención a la clientela.

2. A solicitud de la persona consumidora o usuaria, cuando una consulta, queja, reclamación, o comunicación de incidencia se formule vía telefónica o electrónica, la empresa ha de garantizar una atención personalizada **desde las opciones que ponen a disposición del cliente en su menú principal del canal telefónico**. En este sentido, la utilización de contestadores automáticos, bots conversacionales, u otros medios análogos deberá prever la posibilidad de solicitar, por parte de la clientela, una atención personalizada **desde las opciones que ponen a disposición del cliente en su menú principal**, en cualquier momento de la interacción.

A tales efectos, se considera atención personalizada la ofrecida directamente a través de un operador especializado que contesta en tiempo real a la clientela, que deberá identificarse en todo caso al inicio de la conversación. La identificación del operador respetará, en cualquier caso, la normativa vigente sobre protección de datos personales.

(...)

### Justificación

La enmienda tiene como objeto facilitar una atención personalizada al consumidor y al cliente en general.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 16

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO JUNTS PER CATALUNYA

### A INSTANCIA DEL DIPUTADO

Cruset Domènech, Josep Maria

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 9

### Texto que se propone

Artículo 9. Medios materiales y humanos.

1. Las empresas se asegurarán de que los servicios de atención a la clientela estén dotados de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones; **y para garantizar los derechos lingüísticos** independientemente de que dicho servicio sea prestado de forma directa o no.

(...)

### Justificación

Mejora técnica. Para garantizar los derechos lingüísticos de consumidores y usuarios.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 17

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO JUNTS PER CATALUNYA

### A INSTANCIA DEL DIPUTADO

Cruset Domènech, Josep Maria

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 9

### Texto que se propone

Artículo 9. Medios materiales y humanos.

(...)

2. El personal que preste atención personalizada a la clientela, así como quien diseñe y gestione los medios automatizados que se puedan utilizar a tales efectos, deberá contar con una formación y capacitación especializada, en función del sector o de la actividad, que garantice la eficacia en la gestión que realice, incluyendo una formación específica previa **en idiomas cooficiales**, en atención a personas consumidoras vulnerables y, en especial, a personas con discapacidad o de edad avanzada. A tal efecto, la empresa será responsable de proporcionar a su personal la formación y capacitación continuada que sea necesaria para adaptar sus conocimientos sobre la actividad a **las lenguas cooficiales**, las variaciones tecnológicas y necesidades del mercado.

### Justificación

Para garantizar los derechos lingüísticos de consumidores y usuarios.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 18

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO JUNTS PER CATALUNYA

### A INSTANCIA DEL DIPUTADO

Cruset Domènech, Josep Maria

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 10

### Texto que se propone

Artículo 10. Régimen de atención telefónica.

1. Las empresas ~~que pongan~~ **pondrán** a disposición de la clientela un servicio de atención telefónica a los efectos de esta ley, deberán asegurar que el uso de la atención telefónica no suponga para la persona consumidora y usuaria un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar. **Asimismo, las empresas podrán poner a disposición de los clientes un servicio de mensajería instantánea para resolver dudas al tiempo que se formaliza la prestación del servicio.**

(...)

### Justificación

El canal telefónico se debería establecer como obligatorio con carácter general. Es un canal esencial de reclamaciones, en la medida en que es el más inmediato y el canal de entrada preferente de los consumidores y usuarios, garantizando en todo caso la opción de atención personal especializado y eficiente del cliente.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 19

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO JUNTS PER CATALUNYA

### A INSTANCIA DEL DIPUTADO

Cruset Domènech, Josep Maria

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 10

### Texto que se propone

Artículo 10. Régimen de atención telefónica.

(...)

3. La comunicación iniciada por la clientela vía telefónica deberá ser atendida por la empresa a la mayor brevedad, garantizando que el 95% de las llamadas recibidas sean atendidas, de media, en un plazo inferior a tres minutos, **una vez que el cliente esté a la espera para obtener una atención personalizada.**

(...)

### Justificación

Dado que los desarrollos tecnológicos presentes y futuros, así como los sistemas de inteligencia artificial son demandados por los clientes para generar autonomía en aquellas modificaciones que necesite realizar, y disponiendo de una opción en el menú principal del teléfono de atención al cliente, se debe considerar el plazo de atención inferior a tres minutos para el 80% de las llamadas

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS  
SECRETARÍA GENERAL  
REGISTRO DE COMISIONES

09-04-2025 11:30:59

Entrada: 8289

recibidas una vez que el cliente esté a la espera para ser atendido por un agente.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 20

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO JUNTS PER CATALUNYA

### A INSTANCIA DEL DIPUTADO

Cruset Domènech, Josep Maria

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 11

### Texto que se propone

Artículo 11. Tramitación centralizada de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias.

1. Las empresas deberán proporcionar a la clientela una clave identificativa de cualquier consulta, **siempre que ésta implique la apertura de una solicitud**, queja, reclamación o incidencia transmitida por las personas consumidoras o usuarias.

(...)

### Justificación

Una consulta es una información general requerida por el cliente que también está proporcionada en la web y que no requiere ninguna gestión adicional que modifique la relación contractual.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 21

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO JUNTS PER CATALUNYA

### A INSTANCIA DEL DIPUTADO

Cruset Domènech, Josep Maria

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 11

### Texto que se propone

Artículo 11. Tramitación centralizada de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias.

1. Las empresas deberán proporcionar a la clientela una clave identificativa de cualquier consulta, queja, reclamación o incidencia transmitida por las personas consumidoras o usuarias.
2. Los servicios de atención comunicarán a la clientela, durante la interlocución relacionada con cada consulta **siempre que implique la apertura de una solicitud**, queja, reclamación o incidencia, la clave identificativa de la misma, de modo que la simple referencia a esta permita a la clientela seguir el estado de su tramitación, de forma fácilmente accesible, viable y ágil.

### Justificación

Una consulta es una información general requerida por el cliente que también está proporcionada en la web y no requiere ninguna gestión adicional que modifique la relación contractual.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 22

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO JUNTS PER CATALUNYA

### A INSTANCIA DEL DIPUTADO

Cruset Domènech, Josep Maria

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 12

### Texto que se propone

Artículo 12. Constancia de la consulta, queja, reclamación o incidencia.

1. Cualquiera que sea el medio de presentación de la consulta **siempre que implique la apertura de una solicitud**, queja, reclamación o incidencia y, sin perjuicio de la asignación de una clave identificativa para facilitar su seguimiento, deberá entregarse por parte de la empresa, en el transcurso de la comunicación, un justificante de la consulta, queja, reclamación o incidencia presentada que permita la constancia del contenido, la fecha y la hora de su recepción por el destinatario. Dicho justificante será facilitado por la empresa sin necesidad de ser solicitado por la clientela, y en un soporte duradero a elección de la clientela.

En caso de que la consulta **siempre que implique la apertura de una solicitud**, queja, reclamación o incidencia sea presentada a través de una llamada telefónica, la empresa deberá grabar la llamada con la finalidad establecida en este apartado e informará del medio para acceder a ella en el justificante que se remita. En estos supuestos, la empresa deberá conservar copia de esta grabación, al menos, hasta que la clientela haya sido notificada de la resolución de la consulta, queja, reclamación o incidencia de la que trae causa.

(...)

### Justificación

En una consulta sobre, por ejemplo, qué rutas están a la venta, qué horarios, así como otras informaciones, no requiere de apertura de caso ya que la información se facilita por el canal en que se recibe el contrato de cliente y, por tanto, no en todos los casos se abre una queja o reclamación.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 23

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO JUNTS PER CATALUNYA

### A INSTANCIA DEL DIPUTADO

Cruset Domènech, Josep Maria

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 13

### Texto que se propone

Artículo 13. Resolución y notificación.

1. La resolución de las consultas, quejas, reclamaciones o incidencias deberá estar debidamente motivada. En tal sentido, la resolución deberá dar contestación a todas las cuestiones expuestas por la clientela e incorporar una motivación precisa y completa respecto de ellas en el caso de no acceder a las pretensiones de la clientela, sin que quepan contestaciones genéricas.

2. En **caso de que haya transcurrido el plazo fijado para la resolución de la consulta, queja, reclamación o incidencia, sin que la empresa haya emitido resolución alguna, la misma habrá de entenderse en sentido positivo. No obstante lo anterior, en ningún caso se podrá cerrar la tramitación de una consulta, queja, reclamación o incidencia por el transcurso del plazo fijado para su resolución que no sea imputable a la clientela.**

(...)

### Justificación

El silencio positivo motiva a las empresas a emitir una resolución en plazo y protege a las personas consumidoras y usuarias frente a la inactividad de la empresa.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 24

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO JUNTS PER CATALUNYA

### A INSTANCIA DEL DIPUTADO

Cruset Domènech, Josep Maria

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 13

### Texto que se propone

Artículo 13. Resolución y notificación.

(...)

3. En aquellos casos en los que la consulta, queja, reclamación o incidencia no sea presentada de forma completa, la empresa concederá un plazo no inferior a diez días a la clientela para su subsanación. **En caso de no subsanación por parte de la clientela de la consulta, reclamación o incidencia se considera resuelta.**

(...)

### Justificación

La enmienda tiene como objetivo detallar cuando se considera resuelta una consulta, reclamación o incidencia en caso de no respuesta por parte del cliente.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 25

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO JUNTS PER CATALUNYA

### A INSTANCIA DEL DIPUTADO

Cruset Domènech, Josep Maria

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 13

### Texto que se propone

Artículo 13. Resolución y notificación.

(...)

6. La respuesta a la consulta, queja, reclamación o incidencia deberá hacerse en la misma lengua en la que se haya presentado la consulta, queja, reclamación o incidencia ~~por parte de la clientela y, a solicitud de esta, al menos en castellano.~~ **de acuerdo con lo previsto en el apartado segundo del artículo 7 de esta ley.**

(...)

### Justificación

Para garantizar los derechos lingüísticos de consumidores y usuarios.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 26

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO JUNTS PER CATALUNYA

### A INSTANCIA DEL DIPUTADO

Cruset Domènech, Josep Maria

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 14

### Texto que se propone

Artículo 14. Disponibilidad del servicio de atención a la clientela.

1. El horario del servicio atención a la clientela se ajustará al horario comercial de la empresa, independientemente de si la actividad económica se lleva a cabo a través de establecimientos físicos o por vía electrónica.

**En todo caso, para los servicios de transporte aéreo se aplicará lo dispuesto en el Reglamento (CE) nº 261/2004.**

(...)

### Justificación

Mejora técnica.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 27

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO JUNTS PER CATALUNYA

### A INSTANCIA DEL DIPUTADO

Cruset Domènech, Josep Maria

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 14

### Texto que se propone

Artículo 14. Disponibilidad del servicio de atención a la clientela.

1. El horario del servicio atención a la clientela se ajustará al horario comercial de la empresa, independientemente de si la actividad económica se lleva a cabo a través de establecimientos físicos o por vía electrónica.

2. En todo caso, para los servicios básicos de interés general previstos en el artículo 2.1 de esta norma que se presten de forma continuada, el servicio de atención a la clientela estará disponible 24 horas al día, todos los días del año, para la comunicación de incidencias relativas a la continuidad del servicio. **En el caso de los servicios de transporte aéreo, ferroviario y marítimo, el servicio de atención a la clientela se considera disponible en su horario de actividad.**

A los efectos de este apartado, se entenderá que los servicios básicos de interés general se prestan de forma continuada cuando el proveedor del servicio se obligue a realizar una sola prestación continuada en el tiempo o pluralidad de prestaciones sucesivas, periódicas o intermitentes, por tiempo determinado o indefinido, que se repiten, a fin de satisfacer intereses de la clientela de carácter sucesivo, periódico o intermitente de forma más o menos permanente en el tiempo.

### Justificación

La enmienda tiene como objetivo clarificar cuando el servicio de atención a la clientela se considera disponible en los servicios de transporte aéreo, ferroviario y marítimo.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 28

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO JUNTS PER CATALUNYA

### A INSTANCIA DEL DIPUTADO

Cruset Domènech, Josep Maria

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 15

### Texto que se propone

Artículo 15. Accesibilidad a los servicios de atención a la clientela.

1. Como regla general, los servicios de atención a la clientela serán diseñados utilizando medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal, igualdad de trato y no discriminación. No obstante, cuando esto no sea posible, se preverán medios complementarios para garantizar el acceso a los mismos, en igualdad de condiciones, a personas con discapacidad o a personas de edad avanzada, al menos a través del mismo medio por el que se inició la relación contractual.

~~2. A los efectos del apartado anterior, y para la correcta identificación y atención de la clientela, la empresa podrá solicitar la acreditación de la situación de discapacidad u otras circunstancias que generan una situación de vulnerabilidad para el ejercicio efectivo de los derechos recogidos en esta norma.~~

### Justificación

Trasladar al consumidor vulnerable la obligación de acreditar su vulnerabilidad o situación de discapacidad para poder acceder a los servicios de atención a la clientela nos parece totalmente

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS  
SECRETARÍA GENERAL  
REGISTRO DE COMISIONES

09-04-2025 11:30:59

Entrada: 8289

abusivo e innecesario.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 29

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO JUNTS PER CATALUNYA

### A INSTANCIA DEL DIPUTADO

Cruset Domènech, Josep Maria

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 16

### Texto que se propone

Artículo 16. Prestación diferenciada de la actividad de atención a la clientela.

1. El servicio de atención a la clientela deberá estar claramente identificado y diferenciado de las otras actividades de la empresa, de manera que permita a la clientela tener la clara percepción de que este servicio tiene como finalidad resolver consultas, quejas, reclamaciones o incidencias.

2. En ningún caso se aprovechará la formulación de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias por la clientela para ofrecer bienes, servicios u ofertas comerciales de la empresa reclamada, ~~salvo que estén directa y claramente relacionadas con la resolución de la consulta, queja, reclamación o incidencia y, además, impliquen una mejora para la clientela en las condiciones de prestación del servicio o del precio.~~

### Justificación

Se propone que no se establezca excepción alguna para que no se desvirtúe con ninguna excusa el servicio de atención al cliente.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 30

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO JUNTS PER CATALUNYA

### A INSTANCIA DEL DIPUTADO

Cruset Domènech, Josep Maria

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 18

### Texto que se propone

Artículo 18. Implantación de un sistema de valoración de la satisfacción del cliente.

(...)

2. En ningún caso podrán realizarse encuestas de satisfacción del servicio con anterioridad a la resolución de la consulta, queja, reclamación o incidencia. **En el caso de atención telefónica de una consulta que no implique la apertura de una solicitud, queja o reclamación se entenderá como finalizada la consulta en el momento de la llamada. No obstante, se podrá realizar la valoración del cliente sobre la atención prestada y resolución a su queja o consulta.**

### Justificación

Se puede dar la situación de que el cliente llame para consultar disponibilidad de rutas, horarios, precios..., cuelgue, le surja otra duda o consulta de idénticas características y no se debería entender como la misma consulta sino una diferente. Igualmente es necesaria la valoración del cliente (no encuesta) sobre el trato recibido y gestión de su reclamación o consulta.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 31

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO JUNTS PER CATALUNYA

### A INSTANCIA DEL DIPUTADO

Cruset Domènech, Josep Maria

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO III. ARTÍCULO 22

#### Texto que se propone

Artículo 22. Auditoría relativa al sistema de evaluación.

(...)

2. La auditoría indicada en el apartado 1 de este artículo deberá ser realizada por ~~una empresa~~ **auditor o sociedad de auditoría inscrita en el ROAC o bien por un prestador independiente de servicios de verificación** debidamente acreditadao por la Entidad Nacional de Acreditación. A tal efecto, se podrán desarrollar normas técnicas que concreten los ~~esquemas de evaluación acreditada~~ **procedimientos aplicables**.

(...)

#### Justificación

Este art. 22.2 llama la atención por la referencia que hace a empresas de auditoría, unido a la exigencia de que estén debidamente acreditadas por la ENAC. Si estos servicios son prestados por firmas de auditoría (inscritas en el Registro Oficial de Auditores de Cuentas -ROAC-) no debe ser

necesario que, adicionalmente, se exija esa acreditación de la ENAC. Y si no pretende referirse a sociedades de auditoría inscritas en el ROAC, sino que pretende abrirlo a otro tipo de empresas auditoras (en sentido amplio, como empresas prestadoras de servicios de verificación), debería seguirse el criterio recogido en el informe de la CNMC relativo a esta iniciativa legislativa, en el que “recomienda no exigir que las empresas auditoras deban estar acreditadas por la ENA” (pág. 8), habida cuenta de que esa actividad de auditoría es una actividad liberalizada para cuyo ejercicio no se precisa acreditación ante ese organismo. Tanto en uno como en otro caso debería sustituirse la referencia a “esquemas de evaluación acreditada” por una a “los procedimientos aplicables” que son los que se podrán concretar en las normas técnicas correspondientes.

Este tipo de información (al que se refiere el Proyecto de Ley) no es ajeno a la información sobre sostenibilidad que regula la Directiva (UE) 2022/2464, de 14 de diciembre de 2022, sobre presentación de información sobre sostenibilidad por parte de las empresas (conocida como Directiva Sostenibilidad, hoy en proceso de transposición en España). Así, señala su Considerando 32 que “la información sobre la calidad de las relaciones entre la empresa y sus interlocutores, en particular los clientes (...) es información sobre sostenibilidad”; en la misma línea, dice su Considerando 50: “La información sobre la gestión de la empresa y la calidad de las relaciones con los clientes, (...) ayuda a los usuarios a comprender los riesgos y las repercusiones de una empresa relacionadas con las cuestiones de sostenibilidad”. Y su artículo 1 modifica la Directiva 2013/34/UE, entre otros aspectos, incluyendo normas de presentación de información sobre sostenibilidad en el nuevo art. 29 ter, que establece que las normas de presentación de información sobre sostenibilidad deberán especificar la información que las empresas deban divulgar sobre determinados factores de gobernanza, con referencia expresa a “la gestión y la calidad de las relaciones con los clientes” (art. 29 ter, apartado 2.c.v).

Esa misma Directiva 2022/2464 atribuye la auditoría y verificación de esa información sobre sostenibilidad a los auditores de cuentas y sociedades de auditoría (operando las oportunas modificaciones en la Directiva 2006/43), si bien admite que los Estados miembros permitan que sea un prestador independiente de servicios de verificación el que emita el informe de verificación correspondiente “siempre que dicho prestador independiente de servicios de verificación esté sujeto a requisitos equivalentes a los establecidos en la Directiva 2006/43/CE”, esto es, a los establecidos para los auditores de cuentas y sociedades de auditoría.

De acuerdo con ello, el proceso de transposición de la Directiva Sostenibilidad actualmente en curso se orienta a encomendar la verificación de la información sobre sostenibilidad a los auditores de cuentas y sociedades de auditoría inscritas en el ROAC, o bien a verificadores independientes de sostenibilidad acreditados por ENAC. Así lo hace, en efecto, el “Anteproyecto de Ley por la que se regula el marco de información corporativa sobre cuestiones medioambientales, sociales y de gobernanza”, orientado a esa transposición (que debe producirse no más tarde del 6 de julio de 2024). En coherencia con ello, el Proyecto de Ley de Atención a la Clientela debería seguir ese mismo criterio, tal y como se recoge en la enmienda que aquí se propone.

En suma, de acuerdo con lo anterior y en coherencia con el proyecto de Ley que transpone la

Directiva Sostenibilidad, debería modificarse el tenor del art. 22.2 del Proyecto de Ley de Atención a la Clientela, para permitir que la auditoría allí regulada pueda ser realizada por un auditor o sociedad de auditoría inscrita en el ROAC o bien por empresas de verificación acreditadas por ENAC. Ello redundaría en una mayor coherencia de esta norma con la regulación futura -pero necesariamente próxima- de la verificación de la Información sobre sostenibilidad (y, en su defecto, debería dejarse abierta la posibilidad de realizar la auditoría a cualquier empresa auditora, sin necesidad de acreditación por ENAC).

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 32

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO JUNTS PER CATALUNYA

### A INSTANCIA DEL DIPUTADO

Cruset Domènech, Josep Maria

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO III. ARTÍCULO 22

### Texto que se propone

Artículo 22. Auditoría relativa al sistema de evaluación.

(...)

**nuevo. En todo caso, las empresas que presten servicios de transporte aéreo, marítimo y ferroviario se registrarán por lo establecido en la normativa europea aplicable.**

### Justificación

La enmienda tiene como objetivo clarificar que determinados sectores se registrarán por la normativa europea aplicable sobre lo regulado en el artículo 22 del presente proyecto de ley.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 33

### **AUTOR**

GRUPO PARLAMENTARIO JUNTS PER CATALUNYA

### **A INSTANCIA DEL DIPUTADO**

Cruset Domènech, Josep Maria

### **De modificación**

#### **Precepto que se modifica:**

CAPÍTULO IV. ARTÍCULO 23

#### **Texto que se propone**

Artículo 23. Infracciones y sanciones.

(...)

**nuevo. Este régimen de infracciones y sanciones tendrá en cuenta la reincidencia de la conducta así como el resarcimiento del daño, a fin de proceder a la agravación o a la atenuación de la sanción, respectivamente.**

#### **Justificación**

Se propone que el sistema contemple tanto la agravación de la sanción en caso de reincidencia de la conducta, como la atenuación de la misma en caso de resarcimiento del daño, en aplicación de los principios de derecho penal que rigen el procedimiento administrativo sancionador.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 34

### **AUTOR**

GRUPO PARLAMENTARIO JUNTS PER CATALUNYA

### **A INSTANCIA DEL DIPUTADO**

Cruset Domènech, Josep Maria

### **De adición**

### **Precepto que se añade:**

Disposiciones adicionales nuevas

### **Texto que se propone**

«Disposición adicional nueva. Aplicación en la Comunidad Autónoma de Catalunya.

Esta ley se aplicará en la Comunidad Autónoma de Catalunya en lo que no se oponga al régimen competencial existente en la Ley Orgánica 6/2006, de 19 de julio, de reforma del Estatuto de Autonomía.

Cuando de la aplicación de la norma resultasen competentes órganos de diversas administraciones, se establecerán mecanismos de colaboración con carácter previo a la aplicación de la norma en el ámbito sancionador.»

### **Justificación**

Para garantizar el régimen competencial existente en la Ley Orgánica 6/2006, de 19 de julio, de reforma de l'Estatut d'Autonomia.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 35

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO JUNTS PER CATALUNYA

### A INSTANCIA DEL DIPUTADO

Cruset Domènech, Josep Maria

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO IV. DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA

### Texto que se propone

Disposición final segunda. Modificación de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

Se modifica la sección 1.ª del capítulo V de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, que queda redactada del siguiente modo:

«Artículo 29. Departamento de atención a la clientela y Defensor de la Clientela.

1. Las entidades de crédito, los establecimientos financieros de crédito, las entidades de pago, las entidades acogidas a lo establecido en los artículos 14 y 15 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, las entidades de dinero electrónico, las sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva, las sociedades de correduría de seguros, **los corredores de seguros**, las entidades gestoras de fondos de pensiones, con las precisiones establecidas en la disposición adicional primera de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, los prestamistas inmobiliarios que no sean entidades de crédito, los intermediarios de crédito, cuando operen en el ámbito geográfico superior

al de una comunidad autónoma, las entidades financieras que operen en España en régimen de libre prestación de servicios, las entidades aseguradoras, las empresas de servicios de inversión y las sucursales en España de las entidades enumeradas con domicilio social en otro Estado, estarán obligadas a atender y resolver las quejas y reclamaciones que los usuarios de servicios financieros puedan presentar, relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, incluidas aquellas que se deriven de incidencias o consultas no resueltas satisfactoriamente por la oficina o departamento que hubiera prestado el servicio.

(...) »

### Justificación

El artículo 135 del Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales, establece las clases de mediadores de seguros, entre ellos los corredores de seguros que podrán ser personas físicas o jurídicas.

A mayor abundamiento, el artículo 166 del citado Real Decreto-ley regula la obligación de atender y resolver quejas y reclamaciones de los distribuidores de seguros y reaseguros estableciendo:

"1. Las entidades aseguradoras, los corredores de seguros, las sucursales en España de mediadores de seguros, así como los mediadores de otros Estados miembros que actúen en España en el Régimen de libre prestación de servicios, están obligados a atender y resolver las quejas y reclamaciones que se formulen por los sujetos legitimados conforme a lo establecido en el título I en la normativa sobre protección del cliente de servicios financieros.

2. Los departamentos y servicios de atención al cliente de las entidades aseguradoras atenderán y resolverán las quejas y reclamaciones que se presenten en relación con la actuación de sus empleados y agentes de seguros y operadores de banca-seguros, en los terminos que establezca la normativa sobre protección del cliente de servicios financieros.

3. Los corredores de seguros y los mediadores de seguros de otros Estados miembros que operen en España a través de sucursal, deberán contar con un departamento o servicio de atención al cliente para atender y resolver las quejas y reclamaciones, salvo que encomienden la atención y resolución de la totalidad de las quejas y reclamaciones que reciban a un defensor del cliente, en los términos establecidos en el artículo 167. A estos efectos, podrán contratar externamente el desempeño de las funciones del departamento o servicio de atención al cliente con otra persona o entidad ajena a la estructura de su organización, siempre que reúna los requisitos exigidos en la normativa sobre la protección del cliente de servicios financieros.

4. El departamento o servicio de atención al cliente podrá ser común a otras sociedades del mismo grupo económico."

En consecuencia debe modificarse el número 1 del artículo 29 de la Ley 11/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero de manera que incluya a los corredores de seguros sean personas físicas o jurídicas de acuerdo con la normativa sectorial específica reguladora de la actividad de distribución de seguros ya que si se mantiene la redacción del proyecto de ley quedarían sin la adecuada protección la clientela de los corredores de seguros que actúan como persona física.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 36

### **AUTOR**

GRUPO PARLAMENTARIO JUNTS PER CATALUNYA

### **A INSTANCIA DEL DIPUTADO**

Cruset Domènech, Josep Maria

### **De modificación**

### **Precepto que se modifica:**

CAPÍTULO IV. DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA

### **Texto que se propone**

Disposición final segunda. Modificación de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

Se modifica la sección 1.ª del capítulo V de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, que queda redactada del siguiente modo:

«(...)

Artículo 29 septies. Finalización y notificación.

1. El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de un mes, o en el plazo de resolución previsto en el artículo 69 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada por el cliente ante la entidad.

En los casos en los que no sea posible resolver las quejas o reclamaciones en los plazos indicados, por motivos no imputables a la empresa que forma parte de la relación contractual, se informará a la persona interesada de las medidas adoptadas para su resolución dentro de ese mismo plazo.

2. La decisión estará siempre debidamente motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, contestando a todas las cuestiones expuestas por la clientela y fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.

En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

En caso de ser contraria a las pretensiones de la clientela, se comunicará en la misma de forma expresa la posibilidad abierta al cliente de acudir a servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, así como el modo de hacerlo.

3. La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito o en cualquier otro soporte duradero, a través del canal indicado expresamente para hacerlo en la comunicación inicial o, en caso de no haberlo indicado, a través del utilizado para la presentación de la reclamación o queja.

4. La notificación se realizará en la misma lengua en la que se haya ~~celebrado el contrato o se haya dirigido personalmente la oferta comercial al consumidor y usuario, o bien se haya presentado la queja y reclamación por parte del cliente. de este, y, a solicitud del mismo, al menos en castellano.~~

(...)

### Justificación

Para garantizar los derechos lingüísticos de consumidores y usuarios.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 37

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO VASCO (EAJ-PNV)

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 3

#### Texto que se propone

...

4. Incidencia: cualquier gestión relativa a la ejecución del contrato o de la oferta comercial realizada, tal como la comunicación de averías, la solicitud de baja del servicio en su conjunto o de alguna de las prestaciones o facilidades adicionales, el alta en una nueva oferta, el cambio de tarifas o del plan de precios y otras análogas.

**En el caso específico de servicios de suministro y distribución de agua y energía y servicios de telecomunicaciones, por su naturaleza, no se considerarán incidencias a los efectos de la gestión de su resolución y respuesta aquellas averías que afecten de forma simultánea y masiva a una pluralidad de clientes.**

...

#### Justificación

Se considera que las averías que afecten de forma simultánea y masiva a una pluralidad de clientes, en el caso específico de servicios de suministro y distribución de agua y energía y servicios de telecomunicaciones, por su propia naturaleza, no deben ser considerados como una incidencia a los efectos de la gestión de su resolución y respuesta.

En estos sectores, las averías en su gran mayoría son debidas a situaciones no controladas, externas a las propias tareas de mantenimiento de la red y los servicios, de carácter masivo y simultáneo, de las que no suele haber un responsable directo. Las causas pueden ser un incendio, que obliga a la desconexión de las redes por seguridad, un accidente, la caída de un árbol o un poste, daños causados por animales, inundaciones en centros de transformación, roturas de elementos de la red por obras de acondicionamiento de calzadas, etc, y fundamentalmente en su gran mayoría son debidas a eventos meteorológicos y de fuerza mayor, siendo estas causas ajenas a la propia actividad de las empresas. Por tanto, la atención de las incidencias en estos casos requiere de un tratamiento especial, ya que resulta inviable su gestión de manera individualizada y según lo propuesto en el proyecto de ley.

Una vez resuelta la avería (y por tanto restablecido el suministro) carece de sentido el sistema propuesto en el proyecto de ley de comunicación individualizada de la resolución de dicha avería a todos los clientes afectados por la misma, puesto que su resolución es evidente y el cliente verifica por sí mismo el restablecimiento del servicio, sin que aporte valor al cliente que la empresa le comunique lo que ya por sí mismo está comprobando.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 38

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO VASCO (EAJ-PNV)

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 4

#### Texto que se propone

...

6. Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley deberán garantizar la accesibilidad a los servicios de atención a la clientela a las personas consumidoras vulnerables, en especial a las personas con discapacidad y a las personas de edad avanzada, **atendiendo en todos los casos de forma específica al nivel de competencia digital de tales colectivos**. En el ámbito de aplicación de esta ley se tendrán en cuenta los principios de igualdad de trato, no discriminación y accesibilidad universal.

...

#### Justificación

La competencia digital de los distintos colectivos es una de las circunstancias básicas para garantizar adecuadamente su accesibilidad a los servicios de atención a la clientela.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 39

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO VASCO (EAJ-PNV)

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 13

#### Texto que se propone

Se añade un nuevo apartado 9:

**9. La respuesta a las incidencias basadas en averías que afecten de manera simultánea y masiva a una pluralidad de clientes de los servicios de suministro y distribución de agua y energía y servicios de telecomunicaciones, contempladas en el segundo párrafo del artículo 3.4 de la presente ley, se realizará, atendiendo a su propia y específica naturaleza, de manera simultánea y actualizada a todos los afectados a través del canal digital de la empresa y en su caso a través de los oportunos medidos de comunicación.**

#### Justificación

Tal y como señalamos en nuestra enmienda formulada al artículo 3 del proyecto de ley, la resolución y respuesta a las averías que afecten de forma simultánea y masiva a una pluralidad de clientes de los servicios de suministro y distribución de agua y energía y de telecomunicaciones, merecen una atención especial y diferente a la contemplada para la generalidad de los supuestos por el artículo 13 de este proyecto de ley.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 40

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO VASCO (EAJ-PNV)

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO IV. DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA

#### Texto que se propone

Se propone modificar la disposición final primera del proyecto de ley, que modifica diversos extremos del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, añadiendo a la señalada disposición final un nuevo apartado tres, con la siguiente redacción:

**Disposición final primera. Modificación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.**

**Tres. Se modifica el artículo 52 bis, al que se le añade un nuevo apartado 7, con la siguiente redacción:**

**7. En función del específico impacto y especial trascendencia que las infracciones recogidas en el apartado anterior del presente artículo hayan ocasionado en el ámbito territorial de una o varias Comunidades Autónomas, los órganos competentes en materia de consumo de estas participarán en la tramitación del correspondiente procedimiento sancionador mediante la oportuna consulta y su informe sobre el mismo.**

#### Justificación

En orden a la más correcta resolución de los correspondientes procedimientos sancionadores,

resulta conveniente atender la opinión de las autoridades autonómicas en los supuestos de una especial incidencia en su territorio de aquellas infracciones cuya competencia al apartado 6 de este artículo 52 bis que se propone modificar atribuye a la Administración del Estado, esto es, aquellos que se ocupen de las infracciones que hayan producido “lesiones o riesgos para los intereses de los consumidores o usuarios de forma generalizada en el territorio de más de una Comunidad Autónoma, de tal forma que se pueda ver afectada la unidad de mercado y la competencia en el mismo”, y de las “infracciones generalizadas o generalizadas con dimensión en la Unión Europea”, así como de aquellas cometidas a través de Internet cuando la residencia o domicilio del responsable esté fuera de la Unión Europea.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 41

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO VASCO (EAJ-PNV)

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO IV. DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA

#### Texto que se propone

Se modifica la redacción del artículo 29,1 de la referida Ley, añadiendo un nuevo párrafo a continuación del octavo, con el siguiente texto:

#### **Artículo 29. Departamento de atención a la clientela y Defensor de la Clientela.**

**Las entidades desplegarán el sistema preciso para garantizar la señalada prestación personalizada y posibilitar, cuando menos en dos ocasiones cada mes, la atención directa y presencial en el término municipal de residencia de aquellos clientes que la soliciten.**

#### Justificación

La supresión por las entidades financiera de oficinas en muchas poblaciones dificulta de forma importante la atención a la clientela de estas en todo tipo de cuestiones, ocasionando de forma importante un algo riesgo de exclusión financiera motivada por esta cuestión y agravada injustamente por la residencia en determinadas zonas geográficas, por lo que parece conveniente corregir, siquiera parcialmente, tal situación habilitando algún tipo de sistema de atención presencial, fundamentalmente para la atención a personas de edad o con escaso nivel de competencia digital.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 42

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO VASCO (EAJ-PNV)

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO IV. DISPOSICIÓN FINAL CUARTA

#### Texto que se propone

Disposición final cuarta. Título competencial.

Esta ley se dicta al amparo del artículo 149.1. 4.<sup>a</sup>, 6.<sup>a</sup>, 8.<sup>a</sup> y 11.<sup>a</sup> y ~~13.<sup>a</sup>~~ de la Constitución Española, que atribuyen al Estado, ~~respectivamente, la competencia sobre la regulación de las condiciones básicas que garanticen la igualdad de todos los españoles en el ejercicio de sus derechos;~~ la competencia exclusiva sobre legislación mercantil; en materia de bases de las obligaciones contractuales; de bases de la ordenación de crédito, banca y seguros, ~~y la competencia sobre las bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica.~~

#### Justificación

No tiene sentido citar para argumentar la competencia del Estado para aprobar la presente ley las competencias sobre la regulación de las condiciones básicas que garanticen la igualdad de todos los españoles en el ejercicio de sus derechos y sobre las bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica, de carácter indeterminado y genérico, ya que no tienen relación alguna con el contenido de esta disposición, resultando de plena aplicación específica los otros tres títulos competenciales relacionados.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 43

### AUTORES

GRUPO PARLAMENTARIO MIXTO  
REGO CANDAMIL, NÉSTOR

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 1

### Texto que se propone

Artículo 1. Objeto.

Esta ley tiene por objeto la regulación de los niveles mínimos de calidad y de la evaluación de los servicios de atención a la clientela de las empresas que presten determinados servicios de carácter básico de interés general y de las grandes empresas.

**Los servicios de atención a la clientela de las empresas que prestan servicios básicos de interés general y de las grandes empresas deberán disponer de un número mínimo de establecimientos de atención presencial al cliente distribuidos territorialmente donde desarrollen su actividad, además de los mecanismos que consideren para la atención telemática.**

---

Artigo 1. Obxecto.

Esta lei ten por obxecto a regulación dos niveis mínimos de calidade e da avaliación dos servizos de atención á clientela das empresas que presten determinados servizos de carácter básico de interese xeral e das grandes empresas.

**Os servizos de atención á clientela das empresas que presten servizos básicos de interese xeral e das grandes empresas deberán contar cun número mínimo de establecementos para a atención presencial da clientela distribuídos territorialmente onde realicen a súa actividade, ademais dos mecanismos que considere para a atención telemática.**

### **Justificación**

La Ley de Atención a la Clientela debe garantizar que, además de la atención telefónica o por medios telemáticos, se mantenga un mínimo de establecimientos de atención presencial, especialmente en las zonas donde la empresa presta sus servicios.

---

Na Lei de Atención á Clientela debe garantirse que, ademais da atención telefónica ou por medios telemáticos, debe manterse un mínimo de establecementos con atención presencial, especialmente nas áreas en que a empresa preste os seus servizos.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 44

### **AUTORES**

GRUPO PARLAMENTARIO MIXTO  
REGO CANDAMIL, NÉSTOR

### **De modificación**

### **Precepto que se modifica:**

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 2

### **Texto que se propone**

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

1. Esta ley será de aplicación a todas las empresas, establecidas en España o en cualquier otro Estado, que lleven a cabo la ejecución efectiva de los siguientes servicios de carácter básico de interés general, ofrecidos o prestados en territorio español:
  - a) Servicios de suministro y distribución de agua y energía;
  - b) Servicios de transporte aéreo de pasajeros, de transporte de viajeros por ferrocarril, de transporte de pasajeros por mar o por vías navegables y de transporte de viajeros en autobús o autocar;
  - c) Servicios postales;
  - d) Servicios de comunicación audiovisual de acceso condicional mediante pago, o en los que la clientela facilita o se compromete a facilitar datos personales;
  - e) Servicios de comunicaciones electrónicas, incluidos los servicios telefónicos que se registrarán por su normativa sectorial de aplicación y, en particular, por la disposición final tercera de la presente ley; y
  - f) Servicios financieros, que se registrarán por su normativa sectorial de aplicación y, en particular, por la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

Se incluyen en el ámbito de aplicación de esta ley a las empresas prestadoras de los servicios públicos prestados por las Administraciones Públicas en los sectores citados en este apartado cuando medie una relación de consumo con su clientela.

Asimismo, estarán incluidos en su ámbito de aplicación aquellos servicios cuya prestación sea temporalmente gratuita como consecuencia de una oferta, promoción o estrategia comercial análoga.

2. Esta ley será de aplicación a las empresas y grupos de sociedades, en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio, establecidos en España o en cualquier otro Estado, que lleven a cabo la venta de bienes o la prestación de servicios diferentes a los recogidos en el apartado anterior en territorio español, siempre y cuando, en el ejercicio económico anterior, de forma individual o en el seno del grupo de sociedades del que formen parte, hayan ocupado al menos a 250 personas trabajadoras, su volumen de negocios anual haya excedido de 50 millones de euros, o su balance de negocios anual haya excedido de 43 millones de euros.
3. La ley será de aplicación independientemente del canal de comunicación elegido, de la inclusión del servicio de atención a la clientela en la estructura organizativa de la empresa o en la de un tercero o de la ubicación geográfica del punto de comunicación con las personas consumidoras y usuarias. **No obstante, las empresas deberán garantizar que los servicios de atención a la clientela por medios telemáticos tengan un conocimiento adecuado del medio, del territorio y de los servicios que prestan, así como que respeten el derecho a elegir la lengua de comunicación dentro de las distintas lenguas oficiales del Estado español.**
4. Lo establecido en esta ley se aplicará con carácter supletorio respecto de lo dispuesto en otras leyes generales para la defensa de las personas consumidoras y usuarias o en la normativa sectorial que regula los servicios de atención a la clientela, considerando siempre de aplicación preferente la normativa sectorial.
5. En particular, los servicios financieros se registrarán en lo referido a la atención a la clientela por la normativa sectorial que les sea de aplicación en cada momento, siendo la presente norma de aplicación supletoria. No obstante, no serán de aplicación al sector financiero la letra d) del apartado 2, la letra a) del apartado 3 y el apartado 4 del artículo 4, el artículo 13.8, ni los artículos 18, 19, 21, 22 y 23 de esta ley.

La supervisión de la normativa en materia de servicios de atención a la clientela en el sector financiero recaerá, en todos los casos, en las autoridades supervisoras competentes que regule la propia normativa sectorial.

6. Asimismo, los servicios de comunicaciones electrónicas se registrarán en lo referido a la atención a la clientela por la normativa sectorial que les sea de aplicación en cada momento, siendo la presente norma de aplicación supletoria

---

Artigo 2. Ámbito de aplicación.

1. Esta lei será de aplicación a todas as empresas, establecidas en España ou en calquera outro Estado, que leven a cabo a execución efectiva dos seguintes servizos de carácter básico de interese xeral, ofrecidos ou prestados en territorio español:

- a) Servizos de subministración e distribución de auga e enerxía;
- b) Servizos de transporte aéreo de pasaxeiros, de transporte de viaxeiros por ferrocarril, de transporte de pasaxeiros por mar ou por vías navegables e de transporte de viaxeiros en autobús ou autocar;
- c) Servizos postais;
- d) Servizos de comunicación audiovisual de acceso condicional mediante pago, ou nos que a clientela facilita ou se compromete a facilitar datos persoais;
- e) Servizos de comunicacións electrónicas, incluídos os servizos telefónicos que se rexerán pola súa normativa sectorial de aplicación e, en particular, pola disposición final terceira da presente lei; e
- f) Servizos financeiros, que se rexerán pola súa normativa sectorial de aplicación e, en particular, pola Lei 44/2002, do 22 de novembro, de Medidas de Reforma do Sistema Financeiro.

Inclúense no ámbito de aplicación desta lei ás empresas prestadoras dos servizos públicos prestados polas Administracións Públicas nos sectores citados neste apartado cando medie unha relación de consumo coa súa clientela.

Así mesmo, estarán incluídos no seu ámbito de aplicación aqueles servizos cuxa prestación sexa temporalmente gratuíta como consecuencia dunha oferta, promoción ou estratexia comercial análoga.

2. Esta lei será de aplicación ás empresas e grupos de sociedades, no sentido do artigo 42 do Código de Comercio, establecidos en España ou en calquera outro Estado, que leven a cabo a venda de bens ou a prestación de servizos diferentes aos recolleitos no apartado anterior en territorio español, a condición de que, no exercicio económico anterior, de forma individual ou no seo do grupo de sociedades do que formen parte, ocupasen polo menos a 250 persoas traballadoras, o seu volume de negocios anual excedese de 50 millóns de euros, ou o seu balance de negocios anual excedese de 43 millóns de euros.

3. A lei será de aplicación independentemente da canle de comunicación elixido, da inclusión do servizo de atención á clientela na estrutura organizativa da empresa ou na dun terceiro ou da localización xeográfica do punto de comunicación coas persoas consumidoras e usuarias. **Porén, as empresas deberán asegurar que os servizos de atención á clientela por medios telemáticos teñen un coñecemento adecuado do medio, do territorio e dos servizos que prestan, así como que respectan o dereito de eleixir a lingua de comunicación dentro das distintas linguas oficiais do Estado español.**

4. O establecido nesta lei aplicarase con carácter supletorio respecto do disposto noutras leis xerais para a defensa das persoas consumidoras e usuarias ou na normativa sectorial que regula os servizos de atención á clientela, considerando sempre de aplicación preferente a normativa sectorial.

5. En particular, os servizos financeiros rexeranse no referido á atención á clientela pola normativa sectorial que lles sexa de aplicación en cada momento, sendo a presente norma de aplicación supletoria. Con todo, non serán de aplicación ao sector financeiro a letra d) do apartado 2, a letra a) do apartado 3 e o apartado 4 do artigo 4, o artigo 13.8, nin os artigos 18, 19, 21, 22 e 23 desta lei.

A supervisión da normativa en materia de servizos de atención á clientela no sector financeiro recaerá, en todos os casos, nas autoridades supervisoras competentes que regule a propia normativa sectorial.

6. Así mesmo, os servizos de comunicacións electrónicas rexeranse no referido á atención á clientela pola normativa sectorial que lles sexa de aplicación en cada momento, sendo a presente norma de aplicación supletoria.

### **Justificación**

La deslocalización de los servicios de atención a la clientela implica que las personas operadoras desconozcan la distribución territorial en la que prestan sus servicios e impiden el ejercicio de los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias, que no pueden recibir atención en su lengua. Es necesario garantizar que las empresas mantengan servicios cercanos, también en atención telefónica.

---

A deslocalización dos servizos de atención á clientela implica que as persoas operadoras descoñezan a distribución territorial en que prestan os servizos e impiden o exercicio dos dereitos lingüísticos das persoas consumidoras e usuarias, que non poden recibir a atención na súa lingua. É preciso garantir que as empresas manteñan, tamén na atención telefónica, servizos próximos.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 45

### **AUTORES**

GRUPO PARLAMENTARIO MIXTO  
REGO CANDAMIL, NÉSTOR

### **De modificación**

### **Precepto que se modifica:**

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 3

### **Texto que se propone**

Artículo 3. Definiciones.

A los efectos de esta ley se entenderá por:

1. Clientela: la persona consumidora o usuaria que haya comprado un bien, a la que se le haya dirigido una oferta comercial personalizada o haya celebrado un contrato con una empresa prestadora de servicios, independientemente de su carácter oneroso o gratuito y de que haga uso efectivo del servicio y hasta que se extingan definitivamente todos los efectos de dicho contrato.

A los efectos de aplicación de esta ley, también serán considerados clientes:

- a) Las personas consumidoras y usuarias que hayan sido dados de alta en la prestación de servicios sin su consentimiento;
- b) Las personas consumidoras y usuarias que siguen recibiendo facturas de un servicio para el que han solicitado la baja o que no han contratado, o a las que se exija, de forma directa o indirecta, un pago por dichos servicios.

2. Consulta: solicitud de información o asesoramiento por la clientela en relación con el bien o servicio contratado u oferta comercial personalizada. Asimismo, y en el caso de suministros de servicios energéticos, se incluirán en esta categoría consultas relacionadas con ahorro, eficiencia energética y energía renovable.
3. Empresa o empresario: los definidos como empresario en el artículo 4 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.
4. Incidencia: cualquier gestión relativa a la ejecución del contrato o de la oferta comercial realizada, tal como la comunicación de averías, la solicitud de baja del servicio en su conjunto o de alguna de las prestaciones o facilidades adicionales, el alta en una nueva oferta, el cambio de tarifas o del plan de precios y otras análogas.
5. Niveles mínimos de calidad: parámetros objetivos de calidad que tienen carácter imperativo para toda empresa que lleve a cabo la venta de bienes o la prestación de servicios incluidos en el ámbito de aplicación de esta ley.
- 6 Oferta comercial personalizada: práctica comercial dirigida de forma expresa a un consumidor o usuario, identificado mediante sus datos personales, que, de un modo adecuado al medio de comunicación utilizado, incluya información sobre las características del bien o servicio y su precio adaptado a las circunstancias personales de dicho consumidor o usuario, de tal forma que le permita tomar una decisión sobre la contratación de los mismos.
7. Personas con discapacidad: son las definidas en el artículo 4 del texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre.
8. Personas consumidoras vulnerables: son las definidas en el artículo 3.2 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.
9. Personas consumidoras y usuarias: las personas definidas en el artículo 3.1 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.
10. Queja o reclamación: cualquier manifestación relativa a la defectuosa provisión del producto o prestación del servicio objeto del contrato suscrito o del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de la oferta realizada, comunicada por la clientela al servicio de atención, independiente de su calificación interna como queja, reclamación, incidencia u otras denominaciones análogas.
11. Servicios de atención a la clientela: la organización de medios materiales y personales que la empresa pone a disposición de la clientela, cuya finalidad es la emisión de información, recepción de consultas, gestión y resolución de quejas o reclamaciones, averías o cualquier otra incidencia

técnica, comercial o administrativa relativa a la venta de bienes o a la prestación de servicios, independientemente de que sean gestionados por la propia empresa o por un tercero.

Los canales de comunicación que utilicen las empresas ~~podrán~~ **deberán** incluir la comunicación presencial (establecimientos abiertos al público, visitas de agente comercial) **en aquellas áreas en que presten sus servicio de forma mayoritaria o en una posición dominante**, siempre que no esté expresamente prohibido en la normativa sectorial que resulte de aplicación, **así como también** cualquier forma de comunicación a distancia para la interlocución (correo ordinario, atención telefónica, correo electrónico, formulario web u otras formas de comunicación electrónica).

**Los diferentes canales de comunicación deberán garantizar el derecho de las personas consumidoras y usuarias a recibir atención en cualquiera de las lenguas oficiales en el lugar de prestación del servicio o en el domicilio de la persona usuaria.**

12. Soporte duradero: el soporte definido como tal en el artículo 59 bis.1.q) del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

---

### Artigo 3. Definicións.

Para os efectos desta lei entenderase por:

1. Clientela: a persoa consumidora ou usuaria que comprase un ben, ao que se lle dirixiu unha oferta comercial personalizada ou celebrase un contrato cunha empresa prestadora de servizos, independientemente do seu carácter oneroso ou gratuíto e de que faga uso efectivo do servizo e até que se extingan definitivamente todos os efectos do citado contrato.

Para os efectos de aplicación desta lei, tamén serán considerados clientes:

a) As persoas consumidoras e usuarias que fosen dados de alta na prestación de servizos sen o seu consentimento;

b) As persoas consumidoras e usuarias que seguen recibindo facturas dun servizo para o que solicitaron a baixa ou que non contrataron, ou ás que se esixa, de forma directa ou indirecta, un pago polos citados servizos.

2. Consulta: solicitude de información ou asesoramento pola clientela en relación co ben ou servizo contratado ou oferta comercial personalizada. Así mesmo, e no caso de subministracións de servizos enerxéticos, incluíranse nesta categoría consultas relacionadas con aforro, eficiencia enerxética e enerxía renovábel.

3. Empresa ou empresario: os definidos como empresario no artigo 4 do texto refundido da Lei Xeral para a Defensa dos Consumidores e Usuarios e outras leis complementarias, aprobado polo Real Decreto Lexislativo 1/2007, do 16 de novembro.

4. Incidencia: calquera xestión relativa á execución do contrato ou da oferta comercial realizada, tal como a comunicación de avarías, a solicitude de baixa do servizo no seu conxunto ou dalgunha das prestacións ou facilidades adicionais, ou alta nunha nova oferta, ou cambio de tarifas ou do plan de prezos e outras análogas.

5. Niveis mínimos de calidade: parámetros obxectivos de calidade que teñen carácter imperativo para toda empresa que leve a cabo a venda de bens ou a prestación de servizos incluídos no ámbito de aplicación desta lei.

6. Oferta comercial personalizada: práctica comercial dirixida de forma expresa a un consumidor ou usuario, identificado mediante os seus datos persoais, que, dun modo adecuado ao medio de comunicación utilizado, inclúa información sobre as características do ben ou servizo e o seu prezo adaptado ás circunstancias persoais do devandito consumidor ou usuario, de tal forma que lle permita tomar unha decisión sobre a contratación dos mesmos.

7. Persoas con discapacidade: son as definidas no artigo 4 do texto refundido da Lei Xeral de dereitos das persoas con discapacidade e da súa inclusión social, aprobado polo Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de novembro.

8. Persoas consumidoras vulnerábeis: son as definidas no artigo 3.2 do texto refundido da Lei Xeral para a Defensa dos Consumidores e Usuarios e outras leis complementarias, aprobado polo Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de novembro.

9. Persoas consumidoras e usuarias: as persoas definidas no artigo 3.1 do texto refundido da Lei Xeral para a Defensa dos Consumidores e Usuarios e outras leis complementarias, aprobado polo Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de novembro.

10. Queixa ou reclamación: calquera manifestación relativa á defectuosa provisión do produto ou prestación do servizo obxecto do contrato suscrito ou do incumprimento ou cumprimento defectuoso da oferta realizada, comunicada pola clientela ao servizo de atención, independente da súa cualificación interna como queixa, reclamación, incidencia ou outras denominacións análogas.

11. Servizos de atención á clientela: a organización de medios materiais e persoais que a empresa pon ao dispor da clientela, cuxa finalidade é a emisión de información, recepción de consultas, xestión e resolución de queixas ou reclamacións, avarías ou calquera outra incidencia técnica, comercial ou administrativa relativa á venda de bens ou á prestación de servizos, independentemente de que sexan xestionados pola propia empresa ou por un terceiro.

As canles de comunicación que utilicen as empresas ~~podrán~~ **deberán** incluír a comunicación presencial (establecementos abertos ao público, visitas de axente comercial) **naquelas áreas en que prestan os seus servizos de forma maioritaria ou nunha posición dominante**, sempre que non estea expresamente prohibido na normativa sectorial que resulte de aplicación, **así como tamén** calquera forma de comunicación a distancia para a interlocución (correo ordinario, atención telefónica, correo electrónico, formulario web ou outras formas de comunicación electrónica).

**As distintas canles de comunicación deberán asegurar o dereito das persoas consumidoras e usuarias a recibir atención en calquera das linguas oficiais no lugar de prestación do servizo ou domicilio da persoa usuaria.**

12. Soporte duradeiro: o soporte definido como tal no artigo 59 bis.1.q) do texto refundido da Lei Xeral para a Defensa dos Consumidores e Usuarios e outras leis complementarias, aprobado polo Real Decreto Legislativo 1/2007, do 16 de novembro.

### **Justificación**

Se deberá garantir el mantenimiento de la atención presencial y el derecho a recibir atención en la lengua oficial que elija la persona usuaria.

---

Debe garantizarse o mantemento de atención presencial e o dereito a recibir a atención na lingua oficial elixida pola persoa usuaria.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 46

### AUTORES

GRUPO PARLAMENTARIO MIXTO  
REGO CANDAMIL, NÉSTOR

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 4

### Texto que se propone

Artículo 4. Principios generales.

1. Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley deberán disponer de un servicio de atención a la clientela gratuito, **próximo**, eficaz, universalmente accesible, inclusivo, no discriminatorio y evaluable. **Asimismo, el servicio de atención a la clientela garantizará un mínimo de atención presencial a través de oficinas o establecimientos abiertos al público distribuidos territorialmente de forma que se asegure una correcta cobertura presencial en función del número de personas consumidoras y usuarias.**
2. El servicio de atención a la clientela al que se refiere el apartado anterior, además de cumplir los requisitos que establece el artículo 21 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, deberá permitir a la clientela:
  - a) La presentación de quejas, reclamaciones, incidencias o consultas y la recepción de la comunicación de su resolución;
  - b) Reclamar con celeridad en caso de error, defecto, deterioro o cualquier otra incidencia;
  - c) Tener constancia de las consultas, quejas, reclamaciones e incidencias presentadas, mediante la entrega de una clave identificativa y un justificante por escrito, en un soporte duradero a elección de

la clientela

d) Cuando resulte legalmente procedente, obtener la devolución equitativa del precio del bien o servicio, total o parcialmente, y otras compensaciones legalmente procedentes, en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato o la oferta comercial.

3. En el caso de las empresas prestadoras de servicios, el servicio de atención a la clientela deberá permitir, además:

a) Asegurarse de la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad del servicio contratado u ofertado de forma personalizada a las personas consumidoras y usuarias;

b) Acceder a una información veraz, eficaz, suficiente, transparente y actualizada sobre cualquier incidencia surgida en torno a la normal prestación del servicio;

c) Conocer los niveles mínimos de calidad y los mecanismos existentes para la acreditación de su cumplimiento, así como hacer efectivas las garantías de calidad o nivel de prestación ofrecidos;

d) En el caso del suministro de energía, solicitar información sobre las medidas de ahorro y eficiencia energética, así como las posibilidades de contratar energía procedente de fuentes renovables.

4. En el supuesto de contratos de servicios de tracto sucesivo, no podrá suspenderse la prestación del servicio por parte del empresario con posterioridad a la presentación de la reclamación si la reclamación está directamente relacionada con el motivo de la pretendida suspensión, y en tanto no tenga lugar la comunicación a la persona consumidora de la resolución expresa y motivada de aquella, salvo en los casos en los que así lo determine la normativa sectorial que resulte de aplicación.

5. Las empresas deberán informar a sus clientes de las incidencias que afecten a la prestación del servicio o a su continuidad a través de los canales o datos de contacto preferente indicados por la clientela en el contrato. A tales efectos, las empresas verificarán periódicamente la vigencia de los datos de contacto preferente indicados por la clientela en el contrato.

Reglamentariamente, la Administración competente determinará las condiciones en que deberá suministrarse esta información, que deberá ser veraz y precisa, incluyendo los derechos e indemnizaciones que en su caso procedan, y será comunicada por las empresas de forma inmediata, una vez que tengan conocimiento de la incidencia y sin necesidad de que le sea requerida expresamente por el usuario.

6. Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley deberán garantizar la accesibilidad a los servicios de atención a la clientela a las personas consumidoras vulnerables, en especial a las personas con discapacidad y a las personas de edad avanzada. En el ámbito de aplicación de esta ley se tendrán en cuenta los principios de

igualdad de trato, no discriminación y accesibilidad universal.

7. Las empresas asumirán la carga de la prueba del cumplimiento de las obligaciones que les impone esta ley.

---

#### Artigo 4. Principios xerais.

1. As empresas incluídas no ámbito de aplicación desta lei deberán dispoñer dun servizo de atención á clientela gratuito, **próximo**, eficaz, universalmente accesíbel, inclusivo, non discriminatorio e avaliábel. **Así mesmo, o servizo de atención á clientela garantirá un mínimo de atención presencial a través de oficinas ou establecementos abertos ao público distribuídas territorialmente de forma que se asegure a correcta cobertura presencial atendendo ao número de persoas consumidoras e usuarias.**

2. O servizo de atención á clientela ao que se refire o apartado anterior, ademais de cumprir os requisitos que establece o artigo 21 do texto refundido da Lei Xeral para a Defensa dos Consumidores e Usuarios e outras leis complementarias, aprobado polo Real Decreto Lexislativo 1/2007, do 16 de novembro, deberá permitir á clientela:

a) A presentación de queixas, reclamacións, incidencias ou consultas e a recepción da comunicación da súa resolución;

b) Reclamar con celeridade en caso de erro, defecto, deterioración ou calquera outra incidencia;

c) Ter constancia das consultas, queixas, reclamacións e incidencias presentadas, mediante a entrega dunha clave identificativa e un xustificante por escrito, nun soporte duradeiro a elección da clientela;

d) Cando resulte legalmente procedente, obter a devolución equitativa do prezo do ben ou servizo, total ou parcialmente, e outras compensacións legalmente procedentes, en caso de incumprimento ou cumprimento defectuoso do contrato ou a oferta comercial.

3. No caso das empresas prestadoras de servizos, o servizo de atención á clientela deberá permitir, ademais:

a) Asegurarse da natureza, características, condicións e utilidade ou finalidade do servizo contratado ou ofertado de forma personalizada ás persoas consumidoras e usuarias;

b) Acceder a unha información veraz, eficaz, suficiente, transparente e actualizada sobre calquera incidencia xurdida ao redor da normal prestación do servizo;

c) Coñecer os niveis mínimos de calidade e os mecanismos existentes para a acreditación do seu cumprimento, así como facer efectivas as garantías de calidade ou nivel de prestación ofrecidos;

d) No caso da subministración de enerxía, solicitar información sobre as medidas de aforro e

eficiencia enerxética, así como as posibilidades de contratar enerxía procedente de fontes renovables.

4. No suposto de contratos de servizos de tracto sucesivo, non poderá suspenderse a prestación do servizo por parte do empresario con posterioridade á presentación da reclamación se a reclamación está directamente relacionada co motivo da pretendida suspensión, e en tanto non teña lugar a comunicación á persoa consumidora da resolución expresa e motivada daquela, salvo nos casos nos que así o determine a normativa sectorial que resulte de aplicación.

5. As empresas deberán informar os seus clientes das incidencias que afecten á prestación do servizo ou á súa continuidade a través das canles ou datos de contacto preferente indicados pola clientela no contrato. A tales efectos, as empresas verificarán periodicamente a vixencia dos datos de contacto preferente indicados pola clientela no contrato.

Regulamentariamente, a Administración competente determinará as condicións en que deberá fornecerse esta información, que deberá ser veraz e precisa, incluíndo os dereitos e indemnizacións que no seu caso procedan, e será comunicada polas empresas de forma inmediata, unha vez que teñan coñecemento da incidencia e sen necesidade de que lle sexa requirida expresamente polo usuario.

6. As empresas incluídas no ámbito de aplicación desta lei deberán garantir a accesibilidade aos servizos de atención á clientela ás persoas consumidoras vulnerables, en especial ás persoas con discapacidade e ás persoas de idade avanzada. No ámbito de aplicación desta lei teranse en conta os principios de igualdade de trato, non discriminación e accesibilidade universal.

7. As empresas asumirán a carga da proba do cumprimento das obrigacións que lles impón esta lei.

### **Justificación**

Garantizar el mantenimiento de la atención presencial y el respeto a los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias.

---

Garantir o mantemento da atención presencial e o respecto polos dereitos lingüísticos das persoas consumidoras e usuarias.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 47

### **AUTORES**

GRUPO PARLAMENTARIO MIXTO  
REGO CANDAMIL, NÉSTOR

### **De modificación**

### **Precepto que se modifica:**

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 4

### **Texto que se propone**

Artículo 4. Principios generales.

1. Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley deberán disponer de un servicio de atención a la clientela gratuito, eficaz, universalmente accesible, inclusivo, no discriminatorio y evaluable.
2. El servicio de atención a la clientela al que se refiere el apartado anterior, además de cumplir los requisitos que establece el artículo 21 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, deberá permitir a la clientela:
  - a) La presentación de quejas, reclamaciones, incidencias o consultas y la recepción de la comunicación de su resolución;
  - b) Reclamar con celeridad en caso de error, defecto, deterioro o cualquier otra incidencia;
  - c) Tener constancia de las consultas, quejas, reclamaciones e incidencias presentadas, mediante la entrega de una clave identificativa y un justificante por escrito, en un soporte

duradero a elección de la clientela;

d) Cuando resulte legalmente procedente, obtener la devolución equitativa del precio del bien o servicio, total o parcialmente, y otras compensaciones legalmente procedentes, en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato o la oferta comercial.

**e) Cualquiera de los actos de comunicación previstos en este apartado 2 deberán poder practicarse, iniciarse y responderse en las distintas lenguas oficiales en el lugar de prestación del servicio o domicilio de la persona consumidora o usuaria, la elección de esta. En todo caso, las empresas deberán tener disponibles los formularios y documentación en las distintas lenguas, así como proporcionar las respuestas verbales y escritas necesarias en el idioma propuesto por la persona receptora del bien o servicio de que se trate.**

3. En el caso de las empresas prestadoras de servicios, el servicio de atención a la clientela deberá permitir, además:

a) Asegurarse de la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad del servicio contratado u ofertado de forma personalizada a las personas consumidoras y usuarias;

b) Acceder a una información veraz, eficaz, suficiente, transparente y actualizada sobre cualquier incidencia surgida en torno a la normal prestación del servicio;

c) Conocer los niveles mínimos de calidad y los mecanismos existentes para la acreditación de su cumplimiento, así como hacer efectivas las garantías de calidad o nivel de prestación ofrecidos;

d) En el caso del suministro de energía, solicitar información sobre las medidas de ahorro y eficiencia energética, así como las posibilidades de contratar energía procedente de fuentes renovables.

4. En el supuesto de contratos de servicios de tracto sucesivo, no podrá suspenderse la prestación del servicio por parte del empresario con posterioridad a la presentación de la reclamación si la reclamación está directamente relacionada con el motivo de la pretendida suspensión, y en tanto no tenga lugar la comunicación a la persona consumidora de la resolución expresa y motivada de aquella, salvo en los casos en los que así lo determine la normativa sectorial que resulte de aplicación.

5. Las empresas deberán informar a sus clientes de las incidencias que afecten a la prestación del servicio o a su continuidad a través de los canales o datos de contacto preferente indicados por la clientela en el contrato. A tales efectos, las empresas verificarán periódicamente la vigencia de los datos de contacto preferente indicados por la clientela en el contrato.

Reglamentariamente, la Administración competente determinará las condiciones en que deberá suministrarse esta información, que deberá ser veraz y precisa, incluyendo los derechos e indemnizaciones que en su caso procedan, y será comunicada por las empresas de forma

inmediata, una vez que tengan conocimiento de la incidencia y sin necesidad de que le sea requerida expresamente por el usuario.

6. Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley deberán garantizar la accesibilidad a los servicios de atención a la clientela a las personas consumidoras vulnerables, en especial a las personas con discapacidad y a las personas de edad avanzada. En el ámbito de aplicación de esta ley se tendrán en cuenta los principios de igualdad de trato, no discriminación y accesibilidad universal.

7. Las empresas asumirán la carga de la prueba del cumplimiento de las obligaciones que les impone esta ley.

---

#### Artigo 4. Principios xerais.

1. As empresas incluídas no ámbito de aplicación desta lei deberán dispoñer dun servizo de atención á clientela gratuíto, eficaz, universalmente accesible, inclusivo, non discriminatorio e avaliable.

2. O servizo de atención á clientela ao que se refire o apartado anterior, ademais de cumprir os requisitos que establece o artigo 21 do texto refundido da Lei Xeral para a Defensa dos Consumidores e Usuarios e outras leis complementarias, aprobado polo Real Decreto Lexislativo 1/2007, do 16 de novembro, deberá permitir á clientela:

a) A presentación de queixas, reclamacións, incidencias ou consultas e a recepción da comunicación da súa resolución;

b) Reclamar con celeridade en caso de erro, defecto, deterioración ou calquera outra incidencia;

c) Ter constancia das consultas, queixas, reclamacións e incidencias presentadas, mediante a entrega dunha clave identificativa e un xustificante por escrito, nun soporte duradeiro a elección da clientela;

d) Cando resulte legalmente procedente, obter a devolución equitativa do prezo do ben ou servizo, total ou parcialmente, e outras compensacións legalmente procedentes, en caso de incumprimento ou cumprimento defectuoso do contrato ou a oferta comercial.

**e) Calquera dos actos de comunicación previstos neste apartado 2 deberán poder practicars, iniciarse e responderse, nas distintas linguas oficiais no lugar de prestación do servizo ou domicilio da persoa consumidora ou usuaria, a elección desta. En todo caso, as empresas deberán ter dispoñíbeis formularios e documentación nas distintas linguas, así como realizar as respostas orais e por escrito que sexan necesarias, no idioma proposto pola persoa receptora do ben ou servizo de que se trate.**

3. No caso das empresas prestadoras de servizos, o servizo de atención á clientela deberá permitir,

ademais:

a) Asegurarse da natureza, características, condicións e utilidade ou finalidade do servizo contratado ou ofertado de forma personalizada ás persoas consumidoras e usuarias;

b) Acceder a unha información veraz, eficaz, suficiente, transparente e actualizada sobre calquera incidencia xurdida ao redor da normal prestación do servizo;

c) Coñecer os niveis mínimos de calidade e os mecanismos existentes para a acreditación do seu cumprimento, así como facer efectivas as garantías de calidade ou nivel de prestación ofrecidos;

d) No caso da subministración de enerxía, solicitar información sobre as medidas de aforro e eficiencia enerxética, así como as posibilidades de contratar enerxía procedente de fontes renovables.

4. No suposto de contratos de servizos de tracto sucesivo, non poderá suspenderse a prestación do servizo por parte do empresario con posterioridade á presentación da reclamación se a reclamación está directamente relacionada co motivo da pretendida suspensión, e en tanto non teña lugar a comunicación á persoa consumidora da resolución expresa e motivada daquela, salvo nos casos nos que así o determine a normativa sectorial que resulte de aplicación.

5. As empresas deberán informar os seus clientes das incidencias que afecten á prestación do servizo ou á súa continuidade a través das canles ou datos de contacto preferente indicados pola clientela no contrato. A tales efectos, as empresas verificarán periodicamente a vixencia dos datos de contacto preferente indicados pola clientela no contrato.

Reglamentariamente, a Administración competente determinará as condicións en que deberá fornecerse esta información, que deberá ser veraz e precisa, incluíndo os dereitos e indemnizacións que no seu caso procedan, e será comunicada polas empresas de forma inmediata, unha vez que teñan coñecemento da incidencia e sen necesidade de que lle sexa requirida expresamente polo usuario.

6. As empresas incluídas no ámbito de aplicación desta lei deberán garantir a accesibilidade aos servizos de atención á clientela ás persoas consumidoras vulnerables, en especial ás persoas con discapacidade e ás persoas de idade avanzada. No ámbito de aplicación desta lei teranse en conta os principios de igualdade de trato, non discriminación e accesibilidade universal.

7. As empresas asumirán a carga da proba do cumprimento das obrigacións que lles impón esta lei.

## **Justificación**

Garantizar una atención a la clientela accesible en las distintas lenguas oficiales del Estado.

---

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS  
SECRETARÍA GENERAL  
REGISTRO DE COMISIONES

09-04-2025 13:51:53

Entrada: 8300

Asegurar atención á clientela accesíbel nas distintas linguas oficiais do Estado

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 48

### AUTORES

GRUPO PARLAMENTARIO MIXTO  
REGO CANDAMIL, NÉSTOR

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 7

### Texto que se propone

Artículo 7. Medios de comunicación a disposición de la clientela.

1. Las empresas deberán admitir para la presentación de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias la utilización del mismo canal a través del que se inició la relación contractual **así como, garantizar lugares de atención presencial distribuidos territorialmente, y además, al menos**, la vía postal, telefónica y por un medio de comunicación electrónica.
  2. La presentación de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias podrá realizarse en castellano, así como en cualquiera de las lenguas cooficiales cuando el servicio de atención a la clientela sea dirigido a clientela sita en comunidades autónomas que dispongan de lenguas cooficiales.
  3. En el caso de que se facilite una dirección postal a los efectos de esta ley, y la misma sea distinta de la correspondiente con el domicilio social de la empresa o de la que aparezca en su página web, será válida la consulta, queja, reclamación o incidencia presentada en cualquier de esas direcciones.
  4. Los establecimientos abiertos al público, sean propios o franquiciados, de las empresas en el ámbito de aplicación de esta ley también deberán aceptar las consultas, quejas, reclamaciones o incidencias de los clientes, entregándoles la clave identificativa correspondiente en los términos establecidos en los artículos 11 y 12 de esta ley.
-

Artigo 7. Medios de comunicación ao dispor da clientela.

1. As empresas deberán admitir para a presentación de consultas, queixas, reclamacións ou incidencias a utilización do mesma canle a través do que se iniciou a relación contractual, **así como, garantir lugares de atención presencial distribuídos territorialmente, e ademais, cando menos**, a vía postal, telefónica e por un medio de comunicación electrónica.
2. A presentación de consultas, queixas, reclamacións ou incidencias poderá realizarse en castelán, así como en calquera das linguas cooficiais cando o servizo de atención á clientela sexa dirixido a clientela sita en comunidades autónomas que dispoñan de linguas cooficiais.
3. No caso de que se facilite unha dirección postal para os efectos desta lei, e a mesma sexa distinta da correspondente co domicilio social da empresa ou da que apareza na súa páxina web, será válida a consulta, queixa, reclamación ou incidencia presentada en calquera desas direccións.
4. Os establecementos abertos ao público, sexan propios ou franquados, das empresas no ámbito de aplicación desta lei tamén deberán aceptar as consultas, queixas, reclamacións ou incidencias dos clientes, entregándolles a clave identificativa correspondente nos termos establecidos nos artigos 11 e 12 desta lei.

### Justificación

Mejora

---

Mellora

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 49

### AUTORES

GRUPO PARLAMENTARIO MIXTO  
REGO CANDAMIL, NÉSTOR

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 7

### Texto que se propone

Artículo 7. Medios de comunicación a disposición de la clientela.

1. Las empresas deberán admitir para la presentación de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias la utilización del mismo canal a través del que se inició la relación contractual así como, al menos, la vía postal, telefónica y por un medio de comunicación electrónica.
2. La presentación de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias podrá realizarse en castellano, así como en cualquiera de las lenguas cooficiales cuando el servicio de atención a la clientela sea dirigido a clientela sita en comunidades autónomas que dispongan de lenguas cooficiales. **Las personas consumidoras y usuarias también tienen derecho a mantener comunicaciones tanto verbales como escritas con la empresa en la lengua de su elección.**

**La lengua que se utilice en las relaciones entre la empresa y la clientela será la elegida por ésta, y en el caso de clientela ubicada en comunidades autónomas que tengan lengua cooficial, las relaciones serán en la lengua cooficial salvo que la clientela manifieste expresamente lo contrario.**

3. En el caso de que se facilite una dirección postal a los efectos de esta ley, y la misma sea distinta de la correspondiente con el domicilio social de la empresa o de la que aparezca en su página web, será válida la consulta, queja, reclamación o incidencia presentada en

cualquier de esas direcciones.

4. Los establecimientos abiertos al público, sean propios o franquiciados, de las empresas en el ámbito de aplicación de esta ley también deberán aceptar las consultas, quejas, reclamaciones o incidencias de los clientes, entregándoles la clave identificativa correspondiente en los términos establecidos en los artículos 11 y 12 de esta ley.

---

#### Artigo 7. Medios de comunicación ao dispor da clientela.

1. As empresas deberán admitir para a presentación de consultas, queixas, reclamacións ou incidencias a utilización do mesma canle a través do que se iniciou a relación contractual, así como, polo menos, a vía postal, telefónica e por un medio de comunicación electrónica.

2. A presentación de consultas, queixas, reclamacións ou incidencias poderá realizarse en castelán, así como en calquera das linguas cooficiais cando o servizo de atención á clientela sexa dirixido a clientela sita en comunidades autónomas que dispoñan de linguas cooficiais. **As persoas consumidoras e usuarias teñen dereito así mesmo a manter as comunicacións tanto orais como escritas coa empresa na lingua da súa elección.**

**A lingua que se use nas relacións entre a empresa e a clientela será a que elixa esta segunda, e no caso de tratarse de clientela sita en comunidades autónomas que dispoñan de lingua cooficial as relacións serán na lingua cooficial salvo que expresamente a clientela manifieste o contrario.**

3. No caso de que se facilite unha dirección postal para os efectos desta lei, e a mesma sexa distinta da correspondente co domicilio social da empresa ou da que apareza na súa páxina web, será válida a consulta, queixa, reclamación ou incidencia presentada en calquera desas direccións.

4. Os establecementos abertos ao público, sexan propios ou franquiciados, das empresas no ámbito de aplicación desta lei tamén deberán aceptar as consultas, queixas, reclamacións ou incidencias dos clientes, entregándolles a clave identificativa correspondente nos termos establecidos nos artigos 11 e 12 desta lei.

#### **Justificación**

En cumplimiento de la normativa estatal, autonómica y europea, se debe respetar y fomentar el uso de las lenguas cooficiales. A día de hoy se siguen vulnerando, de forma flagrante, los derechos lingüísticos de millones de personas, siendo el ámbito de la atención a la clientela un claro ejemplo de dicho incumplimiento. Esta enmienda tiene como objetivo promover el uso de las lenguas cooficiales establecidas por la ley y garantizar que se respete la elección lingüística que hagan los usuarios y usuarias.

---

En cumprimento da normativa estatal, autonómica e europea débese respectar e fomentar o uso das linguas cooficiais. A día de hoxe séguese a incumprir, de forma flagrante, os dereitos lingüísticos de millóns de persoas, sendo o ámbito da atención á clientela un claro exemplo deste incumprimento. Con esta emenda trátase de fomentar o uso das linguas cooficiais tal e como establece a lei e que a elección da lingua por parte dos usuarios e usuarias sexa respectado.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 50

### AUTORES

GRUPO PARLAMENTARIO MIXTO  
REGO CANDAMIL, NÉSTOR

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 9

### Texto que se propone

Artículo 9. Medios materiales y humanos.

1. Las empresas se asegurarán de que los servicios de atención a la clientela estén dotados de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones, independientemente de que dicho servicio sea prestado de forma directa o no.

**En este sentido, se garantizará la existencia de establecimientos de atención presencial distribuidos territorialmente en todas las zonas en las que la empresa presta servicios, así como que los centros de atención telemática estén ubicados cerca, para asegurar el conocimiento de la lengua y la organización social y territorial de la población a la que se dirigen o atienden.**

2. El personal que preste atención personalizada a la clientela, así como quien diseñe y gestione los medios automatizados que se puedan utilizar a tales efectos, deberá contar con una formación y capacitación especializada, en función del sector o de la actividad, que garantice la eficacia en la gestión que realice, incluyendo una formación específica previa en atención a personas consumidoras vulnerables y, en especial, a personas con discapacidad o de edad avanzada. A tal efecto, la empresa será responsable de proporcionar a su personal la formación y capacitación continuada que sea necesaria para adaptar sus conocimientos sobre la actividad a las variaciones tecnológicas y necesidades del mercado.
-

Artigo 9. Medios materiais e humanos.

1. As empresas aseguraranse de que os servizos de atención á clientela estean dotados dos medios humanos, materiais, técnicos e organizativos adecuados para o cumprimento das súas funcións, independentemente de que devandito servizo sexa prestado de forma directa ou non.

**Neste sentido, garantírase que existan establecementos para a atención presencial distribuídos territorialmente en todas as áreas en que a empresa preste servizos, así como a localización próxima dos centros de atención telemática para asegurar o coñecemento da lingua e a organización social e territorial da poboación á que se dirixen ou asisten.**

2. O persoal que preste atención personalizada á clientela, así como quen deseñe e xestione os medios automatizados que se poidan utilizar a tales efectos, deberá contar cunha formación e capacitación especializada, en función do sector ou da actividade, que garanta a eficacia na xestión que realice, incluíndo unha formación específica previa en atención a persoas consumidoras vulnerábeis e, en especial, a persoas con discapacidade ou de idade avanzada. Para ese efecto, a empresa será responsábel de proporcionar ao seu persoal a formación e capacitación continuada que sexa necesaria para adaptar os seus coñecementos sobre a actividade ás variacións tecnolóxicas e necesidades do mercado.

### **Justificación**

Garantizar el mantenimiento de la atención presencial, además de evitar la deslocalización del servicio en el caso de atención telemática o telefónica y garantizar el respeto a los derechos lingüísticos de las y los clientes, así como el adecuado conocimiento del territorio al que se dirigen.

---

Asegurar o mantemento dunha atención presencial, ademais de que, no caso da atención telemática ou telefonica, se evite a deslocalización do servizo e se garanta o respecto dos dereitos lingüísticos das e dos clientes, así como o coñecemento adecuado do territorio ao que se dirixen.

## **A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO**

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 51

### **AUTORES**

GRUPO PARLAMENTARIO MIXTO  
REGO CANDAMIL, NÉSTOR

### **De modificación**

#### **Precepto que se modifica:**

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 10

#### **Texto que se propone**

Artículo 10. Régimen de atención telefónica.

1. Las empresas que pongan a disposición de la clientela un servicio de atención telefónica a los efectos de esta ley, deberán asegurar que el uso de la atención telefónica no suponga para la persona consumidora y usuaria un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar.

**En todo caso, la empresa también deberá garantizar unas condiciones de trabajo dignas respetando los derechos de los trabajadores y trabajadoras, manteniendo el servicio próximo al lugar de prestación para garantizar el conocimiento del idioma y del territorio, y el cumplimiento de la normativa de protección de datos.**

2. En el supuesto de utilizarse, de acuerdo con el apartado anterior, una línea telefónica de tarificación especial que suponga un coste para la persona consumidora o usuaria, el empresario le facilitará, junto con la información sobre dicha línea telefónica de tarificación especial, y en igualdad de condiciones, información sobre un número geográfico o móvil alternativo, e informando sobre el coste del servicio asociado a cada numeración.
3. La comunicación iniciada por la clientela vía telefónica deberá ser atendida por la empresa a la mayor brevedad, garantizando que el 95% de las llamadas recibidas sean atendidas, de media, en un plazo inferior a tres minutos.

4. Se prohíbe la derivación de un teléfono gratuito a números que impliquen un coste para la clientela, ya sea vía telefónica, mediante mensajes de texto u otros análogos para la atención de consultas, quejas, reclamaciones e incidencias. El servicio de atención a la clientela en ningún caso proporcionará ingresos adicionales, ni directos ni indirectos, a la empresa a costa de la clientela.
5. En el supuesto de personas con discapacidad auditiva, el canal telefónico será accesible y deberá complementarse, a elección de la persona con dicha discapacidad, con un sistema alternativo de mensajería escrita instantánea por aplicación de dispositivo móvil de uso generalizado o bien con un sistema de video interpretación en lengua de signos u otro sistema de análoga naturaleza que permita cumplir con lo dispuesto en el artículo 15 de esta ley.

---

#### Artigo 10. Réxime de atención telefónica.

1. As empresas que poñan ao dispor da clientela un servizo de atención telefónica para os efectos desta lei, deberán asegurar que o uso da atención telefónica non supoña para a persoa consumidora e usuaria un custo superior ao custo dunha chamada a unha liña telefónica fixa xeográfica ou móbil estándar.

**En todo caso, a empresa deberá asegurar tamén unhas condicións laborais dignas respectando os dereitos dos traballadores e traballadoras, o mantemento do servizo de atención próximo ao lugar de prestación para garantir o coñecemento da lingua e do territorio, e o cumprimento das normas de protección de datos.**

2. No suposto de utilizarse, de acordo co apartado anterior, unha liña telefónica de tarificación especial que supoña un custo para a persoa consumidora ou usuaria, o empresario facilitaralle, xunto coa información sobre a citada liña telefónica de tarificación especial e, en igualdade de condicións, información sobre un número xeográfico ou móbil alternativo, e informando sobre o custo do servizo asociado a cada numeración.

3. A comunicación iniciada pola clientela vía telefónica deberá ser atendida pola empresa o antes posíbel, garantindo que o 95% das chamadas recibidas sexan atendidas, de media, nun prazo inferior a tres minutos.

4. Prohíbese a derivación dun teléfono grauíto a números que impliquen un custo para a clientela, xa sexa vía telefónica, mediante mensaxes de texto ou outros análogos para a atención de consultas, queixas, reclamacións e incidencias. O servizo de atención á clientela en ningún caso proporcionará ingresos adicionais, nin directos nin indirectos, á empresa á conta da clientela.

5. No suposto de persoas con discapacidade auditiva, a canle telefónica será accesible e deberá complementarse, a elección da persoa coa devandita discapacidade, cun sistema alternativo de

mensaxería escrita instantánea por aplicación de dispositivo móbil de uso xeneralizado ou ben cun sistema de vídeo interpretación en lingua de signos ou outro sistema de análoga natureza que permita cumprir co disposto no artigo 15 desta lei.

### Justificación

mejora

---

mellora

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 52

### AUTORES

GRUPO PARLAMENTARIO MIXTO  
REGO CANDAMIL, NÉSTOR

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 10

### Texto que se propone

Artículo 10. Régimen de atención telefónica.

1. Las empresas que pongan a disposición de la clientela un servicio de atención telefónica a los efectos de esta ley, deberán asegurar que el uso de la atención telefónica no suponga para la persona consumidora y usuaria un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar.
2. En el supuesto de utilizarse, de acuerdo con el apartado anterior, una línea telefónica de tarificación especial que suponga un coste para la persona consumidora o usuaria, el empresario le facilitará, junto con la información sobre dicha línea telefónica de tarificación especial, y en igualdad de condiciones, información sobre un número geográfico o móvil alternativo, e informando sobre el coste del servicio asociado a cada numeración.
3. La comunicación iniciada por la clientela vía telefónica deberá ser atendida por la empresa a la mayor brevedad, garantizando que el 95% de las llamadas recibidas sean atendidas, de media, en un plazo inferior a tres minutos. **Además, deberá contestarse en la misma lengua que la utilizada por la persona consumidora o usuaria.**
4. Se prohíbe la derivación de un teléfono gratuito a números que impliquen un coste para la clientela, ya sea vía telefónica, mediante mensajes de texto u otros análogos para la atención de consultas, quejas, reclamaciones e incidencias. El servicio de atención a la clientela en ningún caso proporcionará ingresos adicionales, ni directos ni indirectos, a la empresa a costa de la clientela.

5. En el supuesto de personas con discapacidad auditiva, el canal telefónico será accesible y deberá complementarse, a elección de la persona con dicha discapacidad, con un sistema alternativo de mensajería escrita instantánea por aplicación de dispositivo móvil de uso generalizado o bien con un sistema de video interpretación en lengua de signos u otro sistema de análoga naturaleza que permita cumplir con lo dispuesto en el artículo 15 de esta ley.

---

#### Artigo 10. Réxime de atención telefónica.

1. As empresas que poñan ao dispor da clientela un servizo de atención telefónica para os efectos desta lei, deberán asegurar que o uso da atención telefónica non supoña para a persoa consumidora e usuaria un custo superior ao custo dunha chamada a unha liña telefónica fixa xeográfica ou móbil estándar.
2. No suposto de utilizarse, #de acordo con o apartado anterior, unha liña telefónica de tarificación especial que supoña un custo para a persoa consumidora ou usuaria, o empresario facilitaralle, xunto coa información sobre a devandita liña telefónica de tarificación especial, e en igualdade de condicións, información sobre un número xeográfico ou móbil alternativo, e informando sobre o custo do servizo asociado a cada numeración.
3. A comunicación iniciada pola clientela vía telefónica deberá ser atendida pola empresa o máis axiña posible, garantindo que o 95% das chamadas recibidas sexan atendidas, de media, nun prazo inferior a tres minutos. **Ademais deberá ser contestada na mesma lingua que a utilizada pola persoa consumidora ou usuaria.**
4. Prohíbese a derivación dun teléfono gratuito a números que impliquen un custo para a clientela, xa sexa vía telefónica, mediante mensaxes de texto ou outros análogos para a atención de consultas, queixas, reclamacións e incidencias. O servizo de atención á clientela en ningún caso proporcionará ingresos adicionais, nin directos nin indirectos, á empresa á conta da clientela.
5. No suposto de persoas con discapacidade auditiva, a canle telefónica será accesible e deberá complementarse, a elección da persoa coa devandita discapacidade, cun sistema alternativo de mensaxería escrita instantánea por aplicación de dispositivo móbil de uso xeneralizado ou ben cun sistema de vídeo interpretación en lingua de signos ou outro sistema de análoga natureza que permita cumprir co disposto no artigo 15 desta lei.

#### Justificación

Mejora

---

Mellora

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 53

### AUTORES

GRUPO PARLAMENTARIO MIXTO  
REGO CANDAMIL, NÉSTOR

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA

#### Texto que se propone

Disposición final segunda. Modificación de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

Se modifica la sección 1.ª del capítulo V de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, que queda redactada del siguiente modo:

« Artículo 29 ter. Forma, contenido y lugar de presentación de quejas y reclamaciones.

1. La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, no pudiendo presentarse las quejas o reclamaciones por vía telefónica.

La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

2. La presentación de quejas y reclamaciones podrá realizarse en castellano, así como en cualquiera de las lenguas cooficiales cuando el servicio de atención a la clientela sea dirigido a clientela sita en comunidades autónomas que dispongan de lenguas cooficiales. **Todas las comunicaciones y resoluciones emitidas por la entidad financiera serán en la lengua en**

**la que se haya expresado el cliente inicialmente.**

3. El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos al registro público para las jurídicas.
- b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- d) Que la persona reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e) Lugar, fecha y firma.

La persona reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

4. Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante los departamentos o servicios de atención a la clientela, ante el defensor de la clientela, en su caso, en cualquier oficina abierta al público de la entidad, a través de cualquier aplicación o servicio en línea cuya finalidad consista en la prestación de servicios a la clientela, así como en la dirección de correo electrónico que cada entidad habrá de habilitar a este fin.

---

Disposición final segunda. Modificación da Lei 44/2002, de 22 de novembro, de Medidas de Reforma do Sistema Financeiro.

Modifícase a sección 1.<sup>a</sup> do capítulo V da Lei 44/2002, de 22 de novembro, de Medidas de Reforma do Sistema Financeiro, que queda redactada do seguinte modo:

«Artigo 29 ter. Forma, contido e lugar da presentación das queixas e reclamacións.

1. A presentación das queixas e reclamacións poderá efectuarse, persoalmente ou mediante representación, en soporte papel ou por medios informáticos, electrónicos ou telemáticos, sempre que estes permitan a lectura, impresión e conservación dos documentos, non podendo presentarse as queixas ou reclamacións por vía telefónica.

A utilización de medios informáticos, electrónicos ou telemáticos deberá axustarse ás esixencias previstas na Lei 6/2020, do 11 de novembro, reguladora de determinados aspectos dos servizos electrónicos de confianza.

2. A presentación de queixas e reclamacións poderá realizarse en castelán, así como en calquera das linguas cooficiais cando o servizo de atención á clientela sexa dirixido a clientela sita en comunidades autónomas que dispoñan de linguas cooficiais. **Todas as comunicacións e resolucións emitidas pola entidade financeira serán na lingua en que o cliente se expresara inicialmente.**

3. O procedemento iniciárase mediante a presentación dun documento no que se fará constar:

a) Nome, apelidos e domicilio do interesado e, no seu caso, da persoa que o represente, debidamente acreditada; número do documento nacional de identidade para as persoas físicas e datos referidos ao rexistro público para as xurídicas.

b) Motivo da queixa ou reclamación, con especificación clara das cuestións sobre as que se solicita un pronunciamento.

c) Oficina ou oficinas, departamento ou servizo onde se produciron o feitos obxecto da queixa ou reclamación.

d) Que a persoa reclamante non ten coñecemento de que a materia obxecto da queixa ou reclamación está a ser substanciada a través dun procedemento administrativo, arbitral ou xudicial.

e) Lugar, data e firma.

A persoa reclamante deberá achegar, xunto ao documento anterior, as probas documentais que obren na súa poder en que se fundamente a súa queixa ou reclamación.

4. As queixas e reclamacións poderán ser presentadas diante dos departamentos ou servizos de atención á clientela, ante o defensor da clientela, no seu caso, en calquera oficina aberta ao público da entidade, a través de calquera aplicación ou servizo en liña cuxa finalidade consista na prestación de servizos á clientela, así como na dirección de correo electrónico que cada entidade haberá de habilitar a este fin.

## Justificación

Mejora

---

Mellora

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 54

### AUTORES

GRUPO PARLAMENTARIO MIXTO  
REGO CANDAMIL, NÉSTOR

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

DISPOSICIÓN FINAL TERCERA

#### Texto que se propone

Disposición final tercera. Modificación de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones.

Se modifica el apartado 2 del artículo 65 de la Ley 11/2022, de 28 de junio, que queda redactado en los siguientes términos:

«2. Los operadores deberán disponer de un servicio de atención a la clientela, gratuito para los usuarios finales, que tenga por objeto facilitar información y atender y resolver las incidencias, consultas, quejas y reclamaciones de sus clientes. Los operadores ~~decidirán si~~ **deberán disponer que** sus oficinas y locales comerciales abiertos al público, ya sean propios o mediante alguna forma de contratación mercantil, ~~forma~~ **formen** parte o no del servicio de atención al cliente para la presentación y resolución de quejas y reclamaciones de sus clientes. Las entidades que formen parte del mismo grupo económico podrán disponer de un departamento o servicio de atención a la clientela único para todo el grupo.»

---

Disposición final terceira. Modificación da Lei 11/2022, de 28 de xuño, Xeral de Telecomunicacións.

Modifícase o apartado 2 do artigo 65 da Lei 11/2022, de 28 de xuño, que queda redactado nos seguintes termos:

«2. Os operadores deberán dispoñer dun servizo de atención á clientela, gratuíto para os usuarios finais, que teña por obxecto facilitar información e atender e resolver as incidencias, consultas, queixas e reclamacións dos seus clientes. Os operadores ~~decidirán se~~ **deberán dispor que** as súas oficinas e locais comerciais abertos ao público, xa sexan propios ou mediante algunha modalidade de contratación mercantil, ~~forman~~ **formen** parte ou non do servizo de atención ao cliente para a presentación e resolución das queixas e reclamacións dos seus clientes. As entidades que formen parte do mesmo grupo económico poderán dispoñer dun departamento ou servizo de atención á clientela único para todo o grupo.»

### Justificación

Garantizar atención presencial

---

Garantir atención presencial

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 55

### AUTORES

GRUPO PARLAMENTARIO MIXTO  
REGO CANDAMIL, NÉSTOR

### De adición

#### Precepto que se añade:

DISPOSICIONES ADICIONALES NUEVAS

#### Texto que se propone

«Disposición adicional nueva. Medidas contra la deslocalización empresarial o de servicios de atención a la clientela.

Aquellas empresas a que se refiere esta Ley, que lleven a cabo una deslocalización empresarial o la deslocalización de sus servicios de atención a la clientela, deberán reintegrar previamente las ayudas o subvenciones recibidas de cualquiera de las Administraciones públicas en los últimos ocho años. En el plazo de seis meses desde la aprobación de esta Ley, se desarrollarán mediante ley específica todas las cuestiones relativas a la deslocalización empresarial, en particular, cuando se produzca, el procedimiento para su declaración y responsabilidad.

Las empresas públicas o con participación de capital público garantizarán que su actividad o servicio de atención a la clientela no se deslocalice.»

---

«Disposición adicional nova. Medidas contra a deslocalización empresarial ou deslocalización dos servizos de atención á clientela.

Aquelas empresas ás que se refire a presente Lei, que leven a cabo unha deslocalización empresarial, ou a deslocalización dos seus servizos de atención á clientela, deberán preceder ao reintegro de de as axudas ou subvencións percibidas por calquera das administracións públicas no

últimos oito anos. No prazo dos seis meses seguintes á aprobación desta Lei desenvolverase a través dunha lei específica todas as cuestións relativas á deslocalización empresarial, particularmente cando se produce, procedemento para a súa declaración e responsabilidade.

As empresas públicas ou participadas por capital público asegurarán que a súa actividade ou a atención á clientela non sexa deslocalizada»

### **Justificación**

Las ayudas públicas deben contribuir a la creación de empleo y a la mejora de las condiciones de trabajo y no a la deslocalización de empresas en detrimento de la economía de los lugares donde es-taban ubicadas.

---

As axudas públicas deben contribuír á creación de emprego e á mellora das condicións laborais e non á deslocalización das empresas en prexuízo da economía dos lugares en que se situaba.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

**Expediente: 121/000012**

**Nº Enmienda: 56**

### **AUTORES**

GRUPO PARLAMENTARIO MIXTO  
REGO CANDAMIL, NÉSTOR

### **De adición**

#### **Precepto que se añade:**

DISPOSICIONES ADICIONALES NUEVAS

#### **Texto que se propone**

Disposición adicional nueva

«Las Comunidades Autónomas podrán adaptar esta norma a las necesidades que, por razones de dispersión territorial, envejecimiento poblacional u otras circunstancias, requieran medios de atención a la clientela más cercanos y accesibles.

En todo caso, para garantizar la eficacia de los principios generales señalados en el cuerpo de este texto legal, las Comunidades Autónomas que así lo requieran podrán dictar reglamentariamente la obligación de un servicio mínimo presencial con la clientela, distribuido territorialmente en lugares accesibles y suficientes, así como una localización de los servicios de atención telefónica geolocalizada dentro de su demarcación territorial.»

---

Disposición adicional nova

«As CCAA poderán adecuar esta norma ás necesidades que, por razóns de dispersión territorial, envellecemento poboacional ou outras circunstancias, esixan de medios de atención á clientela máis próximos e accesíbeis.

En todo caso, para garantir a eficacia dos principios xerais sinalados no corpo do presente texto legal, as Comunidades Autónomas que así o precisen, poderán ditar normas en que se estableza a

obligatoriedade dunha atención presencial mínima coa clientela, distribuída territorialmente en lugares accesíbeis e suficientes, así como unha localización dos servizos de atención telefónica xeolocalizados no interior da súa demarcación territorial.»

### Justificación

De conformidade con los objetivos que constan en la Exposición de Motivos de este Proyecto de Ley, así como a lo largo de todo su contenido, es evidente que se trata de garantizar unos servicios de atención a la clientela eficaces, universalmente accesibles, inclusivos y no discriminatorios, así como evaluables. Para ello, es fundamental que las empresas tengan un conocimiento preciso, y por tanto próximo, de la realidad de sus clientes y que éste se refiera a las condiciones relativas a su hábitat o entorno socioterritorial.

En Comunidades Autónomas como Galicia, con más de 34 000 núcleos de población y una población envejecida (por tanto, más vulnerable), es evidente que los medios de comunicación y atención a la clientela que señala este proyecto de ley no son suficientes. La realidad del Estado no es homogénea; por lo tanto, la normativa debe contemplar la heterogeneidad existente.

---

Conforme aos obxectivos relatados na Exposición de Motivos do presente Proxecto de Lei, así como ao longo de todo o seu articulado, é evidente que se trata de garantir uns servizos de atención á clientela eficaces, universalmente accesíbeis, inclusivos e non discriminatorios, así como avaliábeis... Para iso, é imprescindible que as empresas teñan un coñecemento certo -e, por iso, próximo- da realidade dos seus clientes e que se refire ás condicións relativas ao seu hábitat ou contorna socioterritorial.

En Comunidades Autónomas, como a galega, con máis de 34.000 núcleos de poboación e unha poboación envellecida (por tanto, máis vulnerábel), é evidente que os medios de comunicación e atención á clientela sinalados por este proxecto de Lei non son suficientes. A realidade do Estado non é homoxénea; por tanto, a normativa debe amparar a heteroxeneidade existente.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 57

### **AUTORES**

GRUPO PARLAMENTARIO MIXTO  
REGO CANDAMIL, NÉSTOR

### **De modificación**

#### **Precepto que se modifica:**

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 2

#### **Texto que se propone**

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

1. (...)

Se incluyen en el ámbito de aplicación de esta ley a las empresas prestadoras de los servicios públicos prestados por las Administraciones Públicas en los sectores citados en este apartado cuando medie una relación de consumo con su clientela.

Asimismo, estarán incluidos en su ámbito de aplicación aquellos servicios cuya prestación sea temporalmente gratuita como consecuencia de una oferta, promoción o estrategia comercial análoga.

**En el caso de servicios prestados directamente por la Administración, se aplicarán los mismos principios y derechos contemplados en esta ley y deberán incorporarse a sus normas de funcionamiento para garantizar los derechos de las personas usuarias.**

---

Artigo 2. Ámbito de aplicación.

1. (...)

Inclúense no ámbito de aplicación desta lei ás empresas prestadoras dos servizos públicos prestados polas Administracións Públicas nos sectores citados neste apartado cando medie unha relación de consumo coa súa clientela.

Así mesmo, estarán incluídos no seu ámbito de aplicación aqueles servizos cuxa prestación sexa temporalmente gratuíta como consecuencia dunha oferta, promoción ou estratexia comercial análoga.

**No caso de servizos prestados directamente pola Administración aplicaranse os mesmos principios e dereitos contemplados nesta lei que deberán ser incorporados ás súas normas de funcionamento para garantir os dereitos das personas usuarias.**

### Justificación

Mejora

---

Mellora

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 58

### AUTORES

GRUPO PARLAMENTARIO MIXTO  
REGO CANDAMIL, NÉSTOR

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 6

#### Texto que se propone

Artículo 6. Parámetros mínimos de calidad.

Los servicios de atención a la clientela de las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley deberán garantizar el nivel mínimo de calidad que se corresponde con el cumplimiento de los parámetros de calidad que se relacionan en este capítulo.

**Mediante desarrollo reglamentario se detallará el listado específico de parámetros mínimos de calidad, con una definición clara, detallándose los puntos a evaluar. Asimismo, se creará una norma UNE.**

---

Artículo 6. Parámetros mínimos de calidad.

Los servicios de atención a la clientela de las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley deberán garantizar el nivel mínimo de calidad que se corresponde con el cumplimiento de los parámetros de calidad que se relacionan en este capítulo.

**Mediante o desenvolvemento regulamentario detallarase a listaxe concreta de parámetros mínimos de calidade, cunha definición clara e no que se detallen os puntos para valorar. Así mesmo, crearse unha norma UNE.**

### Justificación

Mejora

---

Mellora

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 59

### AUTORES

GRUPO PARLAMENTARIO MIXTO  
REGO CANDAMIL, NÉSTOR

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 8

#### Texto que se propone

Artículo 8. Atención personalizada.

1. Se prohíbe el empleo de contestadores automáticos u otros medios análogos como medio exclusivo de atención a la clientela.
2. A solicitud de la persona consumidora o usuaria, cuando una consulta, queja, reclamación, o comunicación de incidencia se formule vía telefónica o electrónica, la empresa ha de garantizar una atención personalizada. En este sentido, la utilización de contestadores automáticos, bots conversacionales, u otros medios análogos deberá prever la posibilidad de solicitar, por parte de la clientela, una atención personalizada en cualquier momento de la interacción

A tales efectos, se considera atención personalizada la ofrecida directamente a través de un operador especializado que contesta en tiempo real a la clientela, que deberá identificarse en todo caso al inicio de la conversación. **Se garantizará que siempre sea la misma persona u operador quien responda las siguientes consultas respecto a la queja o incidencia.** La identificación del operador respetará, en cualquier caso, la normativa vigente sobre protección de datos personales.

3. En caso de insatisfacción con la atención recibida por parte del operador, quien haya iniciado la comunicación podrá solicitar que se transfiera la comunicación a una persona física supervisora o a un departamento específico de calidad, que deberá atenderle en el transcurso

de esa misma comunicación.

---

#### Artigo 8. Atención personalizada.

1. Prohíbese o emprego de contestadores automáticos ou outros medios análogos como medio exclusivo de atención á clientela.

2. A solicitude da persoa consumidora ou usuaria, cando unha consulta, queixa, reclamación, ou comunicación de incidencia se formule vía telefónica ou electrónica, a empresa ten que garantir unha atención personalizada. Neste sentido, a utilización de contestadores automáticos, bots conversacionais, ou outros medios análogos deberá prever a posibilidade de solicitar, por parte da clientela, unha atención personalizada en calquera momento da interacción.

A tales efectos, considérase atención personalizada a ofrecida directamente a través dun operador especializado que contesta en tempo real á clientela, que deberá identificarse en todo caso ao comezo da conversación. **Asegurarase que sexa sempre a mesma persoa ou operador a que atenda as seguintes consultas sobre a queixa ou incidencia.** A identificación do operador respectará, en calquera caso, a normativa vixente sobre protección de datos persoais.

3. En caso de insatisfacción coa atención recibida por parte do operador, quen iniciase a comunicación poderá solicitar que se transfira a comunicación a unha persoa física supervisora ou a un departamento específico de calidade, que deberá atenderlle no transcurso desa mesma comunicación.

#### Justificación

Mejora

---

Mellora

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 60

### **AUTORES**

GRUPO PARLAMENTARIO MIXTO  
REGO CANDAMIL, NÉSTOR

### **De modificación**

### **Precepto que se modifica:**

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 8

### **Texto que se propone**

Artículo 8. Atención personalizada.

1. Se prohíbe el empleo de contestadores automáticos u otros medios análogos como medio exclusivo de atención a la clientela.
2. A solicitud de la persona consumidora o usuaria, cuando una consulta, queja, reclamación, o comunicación de incidencia se formule vía telefónica o electrónica, la empresa ha de garantizar una atención personalizada. En este sentido, la utilización de contestadores automáticos, bots conversacionales, u otros medios análogos deberá prever la posibilidad de solicitar, por parte de la clientela, una atención personalizada en cualquier momento de la interacción

A tales efectos, se considera atención personalizada la ofrecida directamente a través de un operador especializado que contesta en tiempo real a la clientela, que deberá identificarse en todo caso al inicio de la conversación. La identificación del operador respetará, en cualquier caso, la normativa vigente sobre protección de datos personales.

3. En caso de insatisfacción con la atención recibida por parte del operador, quien haya iniciado la comunicación podrá solicitar que se transfiera la comunicación a una persona física supervisora o a un departamento específico de calidad, que deberá atenderle en el transcurso de esa misma comunicación.

- 4. En caso de insatisfacción con la atención recibida, la persona consumidora y usuaria que inició la comunicación podrá solicitar ser transferida a una persona física responsable, que deberá atenderle durante el curso de esa misma comunicación.»**

---

Artigo 8. Atención personalizada.

1. Prohíbese o emprego de contestadores automáticos ou outros medios análogos como medio exclusivo de atención á clientela.

2. A solicitude da persoa consumidora ou usuaria, cando unha consulta, queixa, reclamación, ou comunicación de incidencia se formule vía telefónica ou electrónica, a empresa ha de garantir unha atención personalizada. Neste sentido, a utilización de contestadores automáticos, bots conversacionais, ou outros medios análogos deberá prever a posibilidade de solicitar, por parte da clientela, unha atención personalizada en calquera momento da interacción.

A tales efectos, considérase atención personalizada a ofrecida directamente a través dun operador especializado que contesta en tempo real á clientela, que deberá identificarse en todo caso ao comezo da conversación. A identificación do operador respectará, en calquera caso, a normativa vixente sobre protección de datos persoais.

3. En caso de insatisfacción coa atención recibida por parte do operador, quen iniciase a comunicación poderá solicitar que se transfira a comunicación a unha persoa física supervisora ou a un departamento específico de calidade, que deberá atenderlle no transcurso desa mesma comunicación.

**4. En caso de insatisfacción coa atención recibida, a persoa consumidora e usuaria que iniciara a comunicación poderá solicitar que ser transferido a unha persoa física supervisora, que deberá atendelo no transcurso desa mesma comunicación.»**

### Justificación

Mejora

---

Mellora

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 61

### **AUTORES**

GRUPO PARLAMENTARIO MIXTO  
REGO CANDAMIL, NÉSTOR

### **De modificación**

### **Precepto que se modifica:**

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 9

### **Texto que se propone**

Artículo 9. Medios materiales y humanos.

1. Las empresas se asegurarán de que los servicios de atención a la clientela estén dotados de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones, independientemente de que dicho servicio sea prestado de forma directa o no.
2. El personal que preste atención personalizada a la clientela, así como quien diseñe y gestione los medios automatizados que se puedan utilizar a tales efectos, deberá contar con una formación y capacitación especializada, en función del sector o de la actividad, que garantice la eficacia en la gestión que realice, incluyendo una formación específica previa en atención a personas consumidoras vulnerables y, en especial, a personas con discapacidad o de edad avanzada. A tal efecto, la empresa será responsable de proporcionar a su personal la formación y capacitación continuada que sea necesaria para adaptar sus conocimientos sobre la actividad a las variaciones tecnológicas y necesidades del mercado.

**Reglamentariamente, se enumerará y definirá específicamente el currículo de formación necesario para los trabajadores que atienden a la clientela, así como la definición de cómo debe prestarse el servicio, de forma que permita a las propias personas trabajadoras evaluar el cumplimiento de los requisitos de calidad.**

---

Artigo 9. Medios materiais e humanos.

1. As empresas aseguraranse de que os servizos de atención á clientela estean dotados dos medios humanos, materiais, técnicos e organizativos adecuados para o cumprimento das súas funcións, independentemente de que devandito servizo sexa prestado de forma directa ou non.

2. O persoal que preste atención personalizada á clientela, así como quen deseñe e xestione os medios automatizados que se poidan utilizar a tales efectos, deberá contar cunha formación e capacitación especializada, en función do sector ou da actividade, que garanta a eficacia na xestión que realice, incluíndo unha formación específica previa en atención a persoas consumidoras vulnerables e, en especial, a persoas con discapacidade ou de idade avanzada. Para ese efecto, a empresa será responsable de proporcionar ao seu persoal a formación e capacitación continuada que sexa necesaria para adaptar os seus coñecementos sobre a actividade ás variacións tecnolóxicas e necesidades do mercado.

**Regulamentariamente, enumerarase e definirase concretamente o currículo formativo necesario para as persoas traballadoras que atendan á clientela, así como a definición de como debe prestarse a atención, de forma que se permita ás propias persoas traballadoras avaliar o cumprimento dos requisitos de calidade.**

#### Justificación

Mejora

---

Mellora

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 62

### AUTORES

GRUPO PARLAMENTARIO MIXTO  
REGO CANDAMIL, NÉSTOR

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 15

### Texto que se propone

Artículo 15. Accesibilidad a los servicios de atención a la clientela.

- ~~1. Como norma general,~~ Los servicios de atención a la clientela serán diseñados utilizando medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal, igualdad de trato y no discriminación. ~~Sin embargo, cuando esto no es posible~~ Asimismo, se preverán medios complementarios para garantizar el acceso a los mismos, en igualdad de condiciones, a personas con discapacidad o a personas de edad avanzada, al menos a través del mismo medio por el que se inició la relación contractual.
2. A los efectos del apartado anterior, y para la correcta identificación y atención de la clientela, la empresa podrá solicitar la acreditación de la situación de discapacidad u otras circunstancias que generan una situación de vulnerabilidad para el ejercicio efectivo de los derechos recogidos en esta norma.

---

Artigo 15. Accesibilidade aos servizos de atención á clientela.

- ~~1. Como regra xeral,~~ os servizos de atención á clientela serán deseñados utilizando medios e soportes que sigan os principios de accesibilidade universal, igualdade de trato e non

discriminación. ~~Con todo, cando isto non sexa posible,~~ Así mesmo, preveranse medios complementarios para garantir o acceso aos mesmos, en igualdade de condicións, a persoas con discapacidade ou a persoas de idade avanzada, polo menos a través do mesmo medio polo que se iniciou a relación contractual.

2. Para os efectos do apartado anterior, e para a correcta identificación e atención da clientela, a empresa poderá solicitar a acreditación da situación de discapacidade ou outras circunstancias que xeran unha situación de vulnerabilidade para o exercicio efectivo dos dereitos recolleitos nesta norma.

### Justificación

Mejora

---

Mellora

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 63

### AUTORES

GRUPO PARLAMENTARIO MIXTO  
REGO CANDAMIL, NÉSTOR

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 9

### Texto que se propone

Artículo 9. Medios materiales y humanos.

1. Las empresas se asegurarán de que los servicios de atención a la clientela estén dotados de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones, **así como de los equipos o programas adaptados a la gestión que debe realizar la persona operadora**, independientemente de que dicho servicio sea prestado de forma directa o no.
2. El personal que preste atención personalizada a la clientela, así como quien diseñe y gestione los medios automatizados que se puedan utilizar a tales efectos, deberá contar con una formación y capacitación especializada, en función del sector o de la actividad, que garantice la eficacia en la gestión que realice, incluyendo una formación específica previa en atención a personas consumidoras vulnerables y, en especial, a personas con discapacidad o de edad avanzada. A tal efecto, la empresa será responsable de proporcionar a su personal la formación y capacitación continuada que sea necesaria para adaptar sus conocimientos sobre la actividad a las variaciones tecnológicas y necesidades del mercado.

---

Artigo 9. Medios materiais e humanos.

1. As empresas aseguraranse de que os servizos de atención á clientela estean dotados dos medios humanos, materiais, técnicos e organizativos adecuados para o cumprimento das súas funcións, **así como os equipos ou programas adaptados á xestión que a persoa operadora deba realizar**, independentemente de que o citado servizo sexa prestado de forma directa ou non.

2. O persoal que preste atención personalizada á clientela, así como quen deseñe e xestione os medios automatizados que se poidan utilizar a tales efectos, deberá contar cunha formación e capacitación especializada, en función do sector ou da actividade, que garanta a eficacia na xestión que realice, incluíndo unha formación específica previa en atención a persoas consumidoras vulnerables e, en especial, a persoas con discapacidade ou de idade avanzada. Para ese efecto, a empresa será responsable de proporcionar ao seu persoal a formación e capacitación continuada que sexa necesaria para adaptar os seus coñecementos sobre a actividade ás variacións tecnolóxicas e necesidades do mercado.

### Justificación

Mejora

---

Mellora

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 64

### AUTORES

GRUPO PARLAMENTARIO MIXTO

REGO CANDAMIL, NÉSTOR

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 10

### Texto que se propone

Artículo 10. Régimen de atención telefónica.

1. Las empresas que pongan a disposición de la clientela un servicio de atención telefónica a los efectos de esta ley, deberán asegurar que el uso de la atención telefónica no suponga para la persona consumidora y usuaria ningún coste. Se garantizará que la llamada sea gratuita. ~~un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar.~~
2. ~~En el supuesto de utilizarse, de acuerdo con el apartado anterior, una línea telefónica de tarificación especial que suponga un coste para la persona consumidora o usuaria, el empresario le facilitará, junto con la información sobre dicha línea telefónica de tarificación especial, y en igualdad de condiciones, información sobre un número geográfico o móvil alternativo, e informando sobre el coste del servicio asociado a cada numeración.~~
3. La comunicación iniciada por la clientela vía telefónica deberá ser atendida por la empresa a la mayor brevedad, garantizando que el 95% de las llamadas recibidas sean atendidas, de media, en un plazo inferior a tres minutos.
4. Se prohíbe la derivación de un teléfono gratuito a números que impliquen un coste para la clientela, ya sea vía telefónica, mediante mensajes de texto u otros análogos para la atención de consultas, quejas, reclamaciones e incidencias. El servicio de atención a la clientela en ningún caso proporcionará ingresos adicionales, ni directos ni indirectos, a la empresa a costa de la clientela.
5. En el supuesto de personas con discapacidad auditiva, el canal telefónico será accesible y

deberá complementarse, a elección de la persona con dicha discapacidad, con un sistema alternativo de mensajería escrita instantánea por aplicación de dispositivo móvil de uso generalizado o bien con un sistema de video interpretación en lengua de signos u otro sistema de análoga naturaleza que permita cumplir con lo dispuesto en el artículo 15 de esta ley.

---

#### Artigo 10. Réxime de atención telefónica.

1. As empresas que poñan ao dispor da clientela un servizo de atención telefónica para os efectos desta lei, deberán asegurar que o uso da atención telefónica non supoña para a persoa consumidora e usuaria custo ningún. Asegurarase que a chamada sexa gratuíta. ~~custo superior ao custo dunha chamada a unha liña telefónica fixa xeográfica ou móbil estándar.~~

~~2. No suposto de utilizarse, de acordo co apartado anterior, unha liña telefónica de tarificación especial que supoña un custo para a persoa consumidora ou usuaria, o empresario facilitaralle, xunto coa información sobre a devandita liña telefónica de tarificación especial, e en igualdade de condicións, información sobre un número xeográfico ou móbil alternativo, e informando sobre o custo do servizo asociado a cada numeración.~~

3. A comunicación iniciada por clientélaa vía telefónica deberá ser atendida pola empresa o máis axiña posible, garantindo que o 95% das chamadas recibidas sexan atendidas, de media, nun prazo inferior a tres minutos.

4. Prohíbese a derivación dun teléfono gratuíta a números que impliquen un custo para a clientela, xa sexa vía telefónica, mediante mensaxes de texto ou outros análogos para a atención de consultas, queixas, reclamacións e incidencias. O servizo de atención á clientela en ningún caso proporcionará ingresos adicionais, nin directos nin indirectos, á empresa á conta da clientela.

5. No suposto de persoas con discapacidade auditiva, a canle telefónica será accesible e deberá complementarse, a elección da persoa coa devandita discapacidade, cun sistema alternativo de mensaxería escrita instantánea por aplicación de dispositivo móbil de uso xeneralizado ou ben cun sistema de vídeo interpretación en lingua de signos ou outro sistema de análoga natureza que permita cumprir co disposto no artigo 15 desta lei.

#### Justificación

Mejora

---

Mellora

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 65

### AUTORES

GRUPO PARLAMENTARIO MIXTO  
REGO CANDAMIL, NÉSTOR

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 10

### Texto que se propone

Artículo 10. Régimen de atención telefónica.

1. Las empresas que pongan a disposición de la clientela un servicio de atención telefónica a los efectos de esta ley, deberán asegurar que el uso de la atención telefónica no suponga para la persona consumidora y usuaria un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar.
2. En el supuesto de utilizarse, de acuerdo con el apartado anterior, una línea telefónica de tarificación especial que suponga un coste para la persona consumidora o usuaria, el empresario le facilitará, junto con la información sobre dicha línea telefónica de tarificación especial, y en igualdad de condiciones, información sobre un número geográfico o móvil alternativo, e informando sobre el coste del servicio asociado a cada numeración.
3. La comunicación iniciada por la clientela vía telefónica deberá ser atendida por la empresa a la mayor brevedad, garantizando que el 95% de las llamadas recibidas sean atendidas, de media, en un plazo inferior a tres minutos. **Sin embargo, en función de la complejidad de los trámites, el tiempo de atención y asesoramiento podrá ser mayor. No se establecerán para las personas trabajadoras tiempos de llamada máximos que impliquen situaciones de vulnerabilidad para las personas trabajadoras y para la clientela. Asimismo, se definirá el volumen máximo de atención de llamadas para garantizar la calidad de la atención.**
4. Se prohíbe la derivación de un teléfono gratuito a números que impliquen un coste para la

clientela, ya sea vía telefónica, mediante mensajes de texto u otros análogos para la atención de consultas, quejas, reclamaciones e incidencias. El servicio de atención a la clientela en ningún caso proporcionará ingresos adicionales, ni directos ni indirectos, a la empresa a costa de la clientela.

5. En el supuesto de personas con discapacidad auditiva, el canal telefónico será accesible y deberá complementarse, a elección de la persona con dicha discapacidad, con un sistema alternativo de mensajería escrita instantánea por aplicación de dispositivo móvil de uso generalizado o bien con un sistema de video interpretación en lengua de signos u otro sistema de análoga naturaleza que permita cumplir con lo dispuesto en el artículo 15 de esta ley.

---

#### Artigo 10. Réxime de atención telefónica.

1. As empresas que poñan ao dispor da clientela un servizo de atención telefónica para os efectos desta lei, deberán asegurar que o uso da atención telefónica non supoña para a persoa consumidora e usuaria un custo superior ao custo dunha chamada a unha liña telefónica fixa xeográfica ou móbil estándar.

2. No suposto de utilizarse, de acordo co apartado anterior, unha liña telefónica de tarificación especial que supoña un custo para a persoa consumidora ou usuaria, o empresario facilitaralle, xunto coa información sobre a devandita liña telefónica de tarificación especial, e en igualdade de condicións, información sobre un número xeográfico ou móbil alternativo, e informando sobre o custo do servizo asociado a cada numeración.

3. A comunicación iniciada pola clientela vía telefónica deberá ser atendida pola empresa o máis axiña posible, garantindo que o 95% das chamadas recibidas sexan atendidas, de media, nun prazo inferior a tres minutos. **Porén, atendendo á complexidade das xestións o tempo de atención e asesoramento poderá ser superior. Non se establecerán para as persoas traballadoras tempos de chamada máximos que implican situacións de vulnerabilidade para as persoas traballadoras e para a clientela. Así mesmo, definirase o volume máximo de atención de chamadas que garanta a calidade da atención.**

4. Prohíbese a derivación dun teléfono gratuíto a números que impliquen un custo para a clientela, xa sexa vía telefónica, mediante mensaxes de texto ou outros análogos para a atención de consultas, queixas, reclamacións e incidencias. O servizo de atención á clientela en ningún caso proporcionará ingresos adicionais, nin directos nin indirectos, á empresa á conta da clientela.

5. No suposto de persoas con discapacidade auditiva, a canle telefónica será accesible e deberá complementarse, a elección da persoa coa devandita discapacidade, cun sistema alternativo de mensaxería escrita instantánea por aplicación de dispositivo móbil de uso xeneralizado ou ben cun sistema de vídeo interpretación en lingua de signos ou outro sistema de análoga natureza que

permita cumprir co disposto no artigo 15 desta lei.

**Justificación**

Mejora

---

Mellora

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 66

### **AUTORES**

GRUPO PARLAMENTARIO MIXTO  
REGO CANDAMIL, NÉSTOR

### **De modificación**

### **Precepto que se modifica:**

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 12

### **Texto que se propone**

Artículo 12. Constancia de la consulta, queja, reclamación o incidencia.

1. Cualquiera que sea el medio de presentación de la consulta, queja, reclamación o incidencia y, sin perjuicio de la asignación de una clave identificativa para facilitar su seguimiento, deberá entregarse por parte de la empresa, en el transcurso de la comunicación, un justificante de la consulta, queja, reclamación o incidencia presentada que permita la constancia del contenido, la fecha y la hora de su recepción por el destinatario. Dicho justificante será facilitado por la empresa sin necesidad de ser solicitado por la clientela, y en un soporte duradero a elección de la clientela.

En caso de que la consulta, queja, reclamación o incidencia sea presentada a través de una llamada telefónica, la empresa deberá grabar la llamada con la finalidad establecida en este apartado e informará del medio para acceder a ella en el justificante que se remita. En estos supuestos, la empresa deberá conservar copia de esta grabación, al menos, hasta que la clientela haya sido notificada de la resolución de la consulta, queja, reclamación o incidencia de la que trae causa.

La responsabilidad de la veracidad y corrección de la información proporcionada será de la empresa, nunca de las personas trabajadoras, quienes deberán contar con protocolos internos y fuentes precisas para asesorar de forma adecuada. De este modo, se garantizará la protección del personal de atención a la clientela y de las propias personas consumidoras y usuarias.

2. La entrega del justificante se realizará por la misma vía por la que se presentó la consulta, queja, reclamación o incidencia o por aquella elegida por la persona que inició la comunicación de entre las puestas a disposición de la clientela por la empresa.
3. Quien inicie la comunicación deberá facilitar los datos necesarios para la entrega del justificante. En todo caso, se solicitarán por parte de la empresa cuando no fueran facilitados directamente por la persona que inicia la comunicación.

---

#### Artigo 12. Constancia da consulta, queixa, reclamación ou incidencia.

1. Calquera que sexa o medio de presentación da consulta, queixa, reclamación ou incidencia e, sen prexuízo da asignación dunha clave identificativa para facilitar o seu seguimento, deberá entregarse por parte da empresa, no transcurso da comunicación, un xustificante da consulta, queixa, reclamación ou incidencia presentada que permita a constancia do contido, a data e a hora da súa recepción polo destinatario. O citado xustificante será facilitado pola empresa sen necesidade de ser solicitado pola clientela, e nun soporte duradeiro a elección da clientela.

No caso de que a consulta, queixa, reclamación ou incidencia sexa presentada a través dunha chamada telefónica, a empresa deberá gravar a chamada coa finalidade establecida neste apartado e informará do medio para acceder a ela no xustificante que se remita. Nestes supostos, a empresa deberá conservar copia desta gravación, polo menos, ata que a clientela fose notificada da resolución da consulta, queixa, reclamación ou incidencia da que trae causa.

A responsabilidade da veracidade e corrección da información facilitada será da empresa, nunca das persoas traballadoras, que deberán contar cos protocolos internos e fontes precisas para realizar o asesoramento de forma acaída. Asegúrase así a protección do persoal de atención á clientela e das propias persoas consumidoras e usuarias.

2. A entrega do xustificante realizarase pola mesma vía pola que se presentou a consulta, queixa, reclamación ou incidencia ou por aquela que quen inicie a comunicación elixise de entre as postas ao dispor da clientela pola empresa.

3. Quen inicie a comunicación deberá facilitar os datos necesarios para a entrega do xustificante. En calquera caso, solicitaranse por parte da empresa cando non fosen facilitados directamente por quen inicie a comunicación.

#### **Justificación**

mejora

---

mellora

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 67

### **AUTORES**

GRUPO PARLAMENTARIO MIXTO  
REGO CANDAMIL, NÉSTOR

### **De modificación**

### **Precepto que se modifica:**

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 13

### **Texto que se propone**

Artículo 13. Resolución y notificación.

1. La resolución de las consultas, quejas, reclamaciones o incidencias deberá estar debidamente motivada. En tal sentido, la resolución deberá dar contestación a todas las cuestiones expuestas por la clientela e incorporar una motivación precisa y completa respecto de ellas en el caso de no acceder a las pretensiones de la clientela, sin que quepan contestaciones genéricas.
2. En ningún caso se podrá cerrar la tramitación de una consulta, queja, reclamación o incidencia por el transcurso del plazo fijado para su resolución que no sea imputable a la clientela.
3. En aquellos casos en los que la consulta, queja, reclamación o incidencia no sea presentada de forma completa, la empresa concederá un plazo no inferior a diez días a la clientela para su subsanación.
4. En aquellos casos en que la empresa alegue el transcurso del plazo para la resolución por causas imputables a la clientela, la empresa asumirá la carga de la prueba. La prueba incluirá, asimismo, la constatación de haber informado previamente a la clientela de las consecuencias del transcurso del plazo, así como del otorgamiento del plazo indicado en el apartado anterior para su subsanación.
5. El medio utilizado para comunicar la resolución de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias a la clientela será el mismo por el que se haya presentado la consulta, queja,

reclamación o incidencia o por aquel que la clientela hubiera elegido de entre los puestos a disposición de la clientela por la empresa. En caso de que la reclamación se cierre a través de una llamada telefónica, la empresa deberá grabar la llamada con la finalidad establecida en este artículo e informará del medio para acceder a ella en el justificante que se remita. **En este caso, también se facilitará copia de la resolución en formato duradero, con firma o sistema de verificación de autenticidad que pueda ser utilizado por la persona consumidora para posibles recursos.**

6. La respuesta a la consulta, queja, reclamación o incidencia deberá hacerse en la misma lengua en la que se haya presentado la consulta, queja, reclamación o incidencia por parte de la clientela y, a solicitud de esta, al menos en castellano.
7. En el caso de que en la resolución la empresa no acceda a las pretensiones de la clientela, deberá informar en la resolución sobre los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos a los que la clientela puede tener acceso y cómo puede acceder a ellos. Aquellas empresas que no estén adheridas a estos sistemas de resolución deberán informar a sus clientes en la resolución desestimatoria acerca de los organismos a los que pueden acudir para defender sus derechos y, al menos, acerca de los organismos sectoriales y de aquellos acreditados en su territorio en virtud de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre.
8. El sometimiento de la queja, reclamación o incidencia a un sistema extrajudicial de resolución de conflictos dará lugar a la suspensión de las acciones de gestión de cobro o suspensión del servicio, en el caso de servicios de tracto sucesivo, relacionadas con ella, suspensión que deberá mantenerse en tanto no tenga lugar la comunicación a la persona consumidora o usuaria de la resolución expresa y motivada, salvo en aquellos casos en los que así lo determine la normativa sectorial aplicable.

---

#### Artigo 13. Resolución e notificación.

1. A resolución das consultas, queixas, reclamacións ou incidencias deberá estar debidamente motivada. En tal sentido, a resolución deberá dar contestación a todas as cuestións expostas pola clientela e incorporar unha motivación precisa e completa respecto delas no caso de non acceder ás pretensións da clientela, sen que caiban contestacións xenéricas.
2. En ningún caso se poderá pechar a tramitación dunha consulta, queixa, reclamación ou incidencia polo transcurso do prazo fixado para a súa resolución que non sexa imputábel á clientela.
3. Naqueles casos nos que a consulta, queixa, reclamación ou incidencia non sexa presentada de forma completa, a empresa concederá un prazo non inferior a dez días á clientela para a súa corrección.
4. Naqueles casos en que a empresa alegue o transcurso do prazo para a resolución por causas imputables á clientela, a empresa asumirá a carga da proba. A proba incluirá, así mesmo, a

constatación de informar previamente á clientela das consecuencias do transcurso do prazo, así como do outorgamento do prazo indicado no apartado anterior para a súa corrección.

5. O medio utilizado para comunicar a resolución de consultas, queixas, reclamacións ou incidencias á clientela será o mesmo polo que se presentou a consulta, queixa, reclamación ou incidencia ou por aquel que a clientela elixise de entre os postos ao dispor da clientela pola empresa. No caso de que a reclamación péchese a través dunha chamada telefónica, a empresa deberá gravar a chamada coa finalidade establecida neste artigo e informará do medio para acceder a ela no xustificante que se remita. **Neste caso tamén se facilitará copia da resolución nun formato duradeiro, con sinatura ou sistema de verificación de autenticidade que poda ser utilizado pola persoa consumidora para posíbeis recursos.**

6. A resposta á consulta, queixa, reclamación ou incidencia deberá facerse na mesma lingua na que se presentou a consulta, queixa, reclamación ou incidencia por parte da clientela e, a solicitude desta, polo menos en castelán.

7. No caso de que na resolución a empresa non acceda ás pretensións da clientela, deberá informar na resolución sobre os sistemas de resolución extraxudicial de conflitos aos que a clientela pode ter acceso e como pode acceder a eles. Aquelas empresas que non estean adheridas a estes sistemas de resolución deberán informar os seus clientes na resolución desestimatoria acerca dos organismos aos que poden acudir para defender os seus dereitos e, polo menos, acerca dos organismos sectoriais e daqueles acreditados no seu territorio en virtude da Lei 7/2017, do 2 de novembro.

8. O sometemento da queixa, reclamación ou incidencia a un sistema extraxudicial de resolución de conflitos dará lugar á suspensión das accións de xestión de cobranza ou suspensión do servizo, no caso de servizos de tracto sucesivo, relacionadas con ela, suspensión que deberá manterse en tanto non teña lugar a comunicación á persoa consumidora ou usuaria da resolución expresa e motivada, salvo naqueles casos nos que así o determine a normativa sectorial aplicable.

## Justificación

Mejora

---

Mellora

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 68

### AUTORES

GRUPO PARLAMENTARIO MIXTO  
REGO CANDAMIL, NÉSTOR

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 14

### Texto que se propone

Artículo 14. Disponibilidad del servicio de atención a la clientela.

1. El horario del servicio atención a la clientela se ajustará al horario comercial de la empresa, independientemente de si la actividad económica se lleva a cabo a través de establecimientos físicos o por vía electrónica.
2. En todo caso, para los servicios básicos de interés general previstos en el artículo 2.1 de esta norma que se presten de forma continuada, el servicio de atención a la clientela estará disponible 24 horas al día, todos los días del año, para la comunicación de incidencias relativas a la continuidad del servicio.

A los efectos de este apartado, se entenderá que los servicios básicos de interés general se prestan de forma continuada cuando el proveedor del servicio se obligue a realizar una sola prestación continuada en el tiempo o pluralidad de prestaciones sucesivas, periódicas o intermitentes, por tiempo determinado o indefinido, que se repiten, a fin de satisfacer intereses de la clientela de carácter sucesivo, periódico o intermitente de forma más o menos permanente en el tiempo.

**En el caso de los servicios de atención a la clientela 24h, la empresa garantizará el respeto de los derechos laborales de las personas trabajadoras en relación con los periodos de descanso, complementos de nocturnidad y trabajo por turnos.**

---

Artigo 14. Disponibilidade do servizo de atención á clientela.

1. O horario do servizo atención á clientela axustarase ao horario comercial da empresa, independentemente de se a actividade económica leva a cabo a través de establecementos físicos ou por vía electrónica.

2. En todo caso, para os servizos básicos de interese xeral previstos no artigo 2.1 desta norma que se presten de forma continuada, o servizo de atención á clientela estará dispoñible 24 horas ao día, todos os días do ano, para a comunicación de incidencias relativas á continuidade do servizo.

Para os efectos deste apartado, entenderase que os servizos básicos de interese xeral préstanse de forma continuada cando o provedor do servizo obríguese a realizar unha soa prestación continuada no tempo ou pluralidade de prestacións sucesivas, periódicas ou intermitentes, por tempo determinado ou indefinido, que se repiten, a fin de satisfacer intereses da clientela de carácter sucesivo, xornal ou intermitente de forma máis ou menos permanente no tempo.

**No caso dos servizos de atención á clientela 24h a empresa garantirá o respecto dos dereitos laborais das persoas traballadoras en relación aos períodos de descanso, complementos de nocturnidade e traballo a quendas.**

### Justificación

Mejora

---

Mellora

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 69

### AUTORES

GRUPO PARLAMENTARIO MIXTO  
REGO CANDAMIL, NÉSTOR

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 17

### Texto que se propone

Artículo 17. Plazo de resolución de consultas, quejas, reclamaciones e incidencias.

1. Las consultas, quejas, reclamaciones o incidencias, independientemente del medio a través del que se presenten, **serán resueltas directamente por el servicio de atención a la clientela, por lo que se deberán promover los mecanismos necesarios para su resolución, salvo que se requiera una gestión adicional. Cuando la clientela facilite los datos necesarios para la resolución, deberá resolverse en la primera operación de contacto. Cuando esto no sea posible, se resolverá a la mayor brevedad y**, en todo caso, en el plazo máximo de quince días hábiles desde su presentación, salvo que la normativa sectorial establezca un plazo distinto.
2. No obstante lo anterior, en el supuesto de contratos de tracto sucesivo vinculados a los servicios de carácter básico de interés general indicados en el artículo 2, las consultas o incidencias que versen sobre la continuidad del servicio, tales como cortes o suspensión del servicio, deberán ser respondidas en el plazo máximo de dos horas, proporcionando la información de que se disponga sobre las causas que han provocado la incidencia y han afectado a la continuidad del servicio, así como del plazo estimado para la restauración del servicio.

---

Artigo 17. Prazo de resolución de consultas, queixas, reclamacións e incidencias.

1. As consultas, queixas, reclamacións ou incidencias, independentemente do medio a través do que se presenten, **serán resoltas directamente polo servizo de atención á clientela, polo que se deben promover os mecanismos necesarios para a súa resolución, agás que se precise dunha xestión adicional. Cando a clientela achegue os datos necesarios para a resolución, debera ser resolta na primeira operación de contacto. Cando isto non sexa posíbel, resolverase á maior brevidade posíbel e**, en todo caso, no prazo máximo de quince días hábiles desde a súa presentación, salvo que a normativa sectorial estableza un prazo distinto.

2. Non obstante o anterior, no suposto de contratos de tracto sucesivo vinculados aos servizos de carácter básico de interese xeral indicados no artigo 2, as consultas ou incidencias que versen sobre a continuidade do servizo, tales como cortes ou suspensión do servizo, deberán ser respondidas no prazo máximo de dúas horas, proporcionando a información de que se dispoña sobre as causas que provocaron a incidencia e afectaron á continuidade do servizo, así como do prazo estimado para a restauración do servizo.

### Justificación

Mejora

---

Mellora

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 70

### AUTORES

GRUPO PARLAMENTARIO MIXTO  
REGO CANDAMIL, NÉSTOR

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 18

### Texto que se propone

Artículo 18. Implantación de un sistema de valoración de la satisfacción del cliente.

1. Las empresas deberán implantar y documentar un sistema que permita definir el grado de satisfacción de su clientela respecto al trato recibido por parte del servicio que le ha atendido **y que permita identificar la causa de la insatisfacción, especialmente si esta deriva de una mala prestación del servicio y no de un buen servicio al cliente. En todo caso, no se podrá responsabilizar a las personas trabajadoras de la mala gestión de la empresa.** Las empresas llevarán un registro de la información que resulte de la implantación de este sistema.
2. En ningún caso podrán realizarse encuestas de satisfacción del servicio con anterioridad a la resolución de la consulta, queja, reclamación o incidencia

---

Artigo 18. Implantación dun sistema de valoración da satisfacción do cliente.

1. As empresas deberán implantar e documentar un sistema que permita definir o grao de satisfacción da súa clientela respecto ao trato recibido por parte do servizo que lle atendeu **e que permita identificar a causa da insatisfacción, especialmente se esta deriva da mala prestación do servizo e non da atención ao cliente. En todo caso, non se poderá responsabilizar ás persoas traballadoras da mala xestión da empresa.** As empresas levarán un rexistro da

información que resulte da implantación deste sistema.

2. En ningún caso poderán realizarse enquisas de satisfacción do servizo con anterioridade á resolución da consulta, queixa, reclamación ou incidencia.

### **Justificación**

mejora

---

mejora

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 71

### AUTORES

GRUPO PARLAMENTARIO MIXTO  
REGO CANDAMIL, NÉSTOR

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO III. ARTÍCULO 21

### Texto que se propone

Artículo 21. Sistemas de evaluación.

1. Las empresas deberán implantar y documentar un sistema anual de evaluación del nivel de calidad del servicio de atención a la clientela conseguido, que incluirá los parámetros a los que se refiere el capítulo II de esta ley, sin perjuicio de la normativa sectorial vigente que, en su caso, complementará lo dispuesto en el presente apartado. ~~El ámbito geográfico de medición de los parámetros será la totalidad del territorio nacional o, en su caso, la parte de este en la que lleven a cabo su actividad.~~ **Los parámetros de medición se referirán a un servicio concreto y reflejarán el lugar de prestación de la atención telefónica, es decir, si está ubicado en el Estado español o en un tercer Estado, y la proximidad a la clientela.**

De forma justificada en atención al volumen de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias recibidas en relación con el total de servicios prestados, las empresas que ocupan a menos de 250 personas y cuyo volumen de negocios anual no exceda de 50 millones de euros o cuyo balance general anual no exceda de 43 millones de euros en el ejercicio económico anterior podrán implementar el sistema de evaluación definido en este artículo de forma bianual.

2. El sistema de evaluación del nivel de calidad deberá estar debidamente documentado y desarrollado de forma suficiente, mediante soportes que garanticen su integridad e idoneidad

para permitir tanto su inspección por los servicios pertinentes de la Administración competente, como su auditoría por una entidad externa. Las empresas deberán conservar la documentación correspondiente durante al menos cinco años.

3. Las empresas deberán tener a disposición de la Administración competente, al final del primer trimestre del año siguiente al que se haya realizado la evaluación, una copia actualizada de la documentación descriptiva referida en el apartado anterior. El requerimiento para su examen por la Administración deberá poder ser atendido por vía telemática, en formato electrónico sobre aplicaciones ofimáticas de uso habitual.
4. Las empresas deberán hacer pública la documentación descriptiva y su correspondiente auditoría a través de su página web. **De los resultados de la evaluación, las empresas deben extraer los elementos a mejorar e implementar los cambios necesarios para corregir las deficiencias en la atención a la clientela.**
5. El sistema de evaluación del nivel de calidad del servicio de atención a la clientela se deberá actualizar todas las veces que sea necesario, para adecuarlo a las condiciones de prestación del servicio y de medición de los parámetros, así como para subsanar las deficiencias expresamente notificadas por la Administración y las señaladas, en su caso, en el acta de inspección correspondiente o en el informe de auditoría al que se refiere el artículo 22 de esta ley en relación con el sistema de evaluación.

---

#### Artigo 21. Sistemas de avaliación.

1. As empresas deberán implantar e documentar un sistema anual de avaliación do nivel de calidade do servizo de atención á clientela conseguido, que incluírá os parámetros aos que se refire o capítulo II desta lei, sen prexuízo da normativa sectorial vixente que, no seu caso, complementará o disposto no presente apartado. ~~O ámbito xeográfico de medición dos parámetros será a totalidade do territorio nacional ou, no seu caso, a parte de leste na que leven a cabo a súa actividade.~~ **Os parámetros de medición referiránse a un determinado servizo e reflectirá o lugar de prestación da atención telefónica, é dicir, se esta se sitúa no Estado español ou nun terceiro Estado, e a proximidade á clientela.**

De forma xustificada en atención ao volume de consultas, queixas, reclamacións ou incidencias recibidas en relación co total de servizos prestados, as empresas que ocupan a menos de 250 persoas e cuxo volume de negocios anual non exceda de 50 millóns de euros ou cuxo balance xeral anual non exceda de 43 millóns de euros no exercicio económico anterior poderán implementar o sistema de avaliación definido neste artigo de forma bianual.

2. O sistema de avaliación do nivel de calidade deberá estar debidamente documentado e desenvolvido de forma suficiente, mediante soportes que garantan a súa integridade e idoneidade para permitir tanto a súa inspección polos servizos pertinentes da Administración competente, como a súa auditoría por unha entidade externa. As empresas deberán conservar a documentación correspondente durante polo menos cinco anos.

3. As empresas deberán ter ao dispor da Administración competente, ao final do primeiro trimestre do ano seguinte ao que se realizou a avaliación, unha copia actualizada da documentación descritiva referida no apartado anterior. O requirimento para o seu exame pola Administración deberá poder ser atendido por vía telemática, en formato electrónico sobre aplicacións ofimáticas de uso habitual.

4. As empresas deberán facer pública a documentación descritiva e a súa correspondente auditoría a través da súa páxina web. **Dos resultados da avaliación as empresas deberán extraer os items a mellorar e implementar as mudanzas precisas para correxir as eivas na atención á clientela.**

5. O sistema de avaliación do nivel de calidade do servizo de atención á clientela deberase actualizar todas as veces que sexa necesario, para adecualo ás condicións de prestación do servizo e de medición dos parámetros, así como para emendar as deficiencias expresamente notificadas pola Administración e as sinaladas, no seu caso, na acta de inspección correspondente ou no informe de auditoría ao que se refire o artigo 22 desta lei en relación co sistema de avaliación.

### Justificación

Mejora

---

Mellora

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 72

### **AUTORES**

GRUPO PARLAMENTARIO MIXTO  
REGO CANDAMIL, NÉSTOR

### **De modificación**

#### **Precepto que se modifica:**

CAPÍTULO III. ARTÍCULO 22

#### **Texto que se propone**

Artículo 22. Auditoría relativa al sistema de evaluación.

1. Sin perjuicio de la normativa sectorial vigente, que complementará lo dispuesto en el presente apartado, las empresas deberán contratar la realización de una auditoría anual para comprobar la fiabilidad y precisión de las mediciones publicadas por la empresa respecto a la calidad de sus servicios de atención a la clientela y, en particular, para verificar que:

a) La empresa auditada dispone y aplica un sistema de evaluación del nivel de calidad de servicio, implantado conforme a lo dispuesto en esta ley, debidamente documentado y que coincide con la versión puesta a disposición de la Administración competente en aplicación de lo dispuesto en el artículo 21 de esta ley.

b) El sistema de evaluación del nivel de calidad del servicio asegura que el error cometido en la medición de cada parámetro no es superior al 5 por ciento con respecto a su valor real.

De forma justificada en atención al volumen de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias recibidas en relación con el total de servicios prestados, las empresas que ocupan a menos de 250 personas y cuyo volumen de negocios anual no exceda de 50 millones de euros o cuyo balance general anual no exceda de 43 millones de euros en el ejercicio económico anterior podrán implementar el sistema de evaluación definido en este artículo de forma bianual.

2. La auditoría indicada en el apartado 1 de este artículo deberá ser realizada por una empresa auditora debidamente acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación. A tal efecto, se podrán desarrollar normas técnicas que concreten los esquemas de evaluación acreditada.
3. La empresa auditada proporcionará a la entidad auditora acceso a todas las personas, lugares, equipos y datos necesarios para la comprobación de todos los extremos, sin perjuicio de las limitaciones que se derivan de la normativa vigente en materia de protección de datos. **Asimismo, no será posible el acceso a las viviendas de las personas que se encuentren en situación de teletrabajo. Se deberá entregar copia de la auditoría a la representación legal de las personas trabajadoras.**

---

#### Artigo 22. Auditoría relativa ao sistema de avaliación.

1. Sen prexuízo da normativa sectorial vixente, que complementará o disposto no presente apartado, as empresas deberán contratar a realización dunha auditoría anual para comprobar a fiabilidade e precisión das medicións publicadas pola empresa respecto a a calidade dos seus servizos de atención á clientela e, en particular, para verificar que:

- a) A empresa auditada dispón e aplica un sistema de avaliación do nivel de calidade de servizo, implantado conforme ao disposto nesta lei, debidamente documentado e que coincide coa versión posta ao dispor da Administración competente en aplicación do disposto no artigo 21 desta lei.
- b) O sistema de avaliación do nivel de calidade do servizo asegura que o erro cometido na medición de cada parámetro non é superior ao 5 por cento con respecto ao seu valor real.

De forma xustificada en atención ao volume de consultas, queixas, reclamacións ou incidencias recibidas en relación co total de servizos prestados, as empresas que ocupan a menos de 250 persoas e cuxo volume de negocios anual non exceda de 50 millóns de euros ou cuxo balance xeral anual non exceda de 43 millóns de euros no exercicio económico anterior poderán levar a cabo a auditoría descrita neste apartado de forma bianual.

2. A auditoría indicada no apartado 1 deste artigo deberá ser realizada por unha empresa auditora debidamente acreditada pola Entidade Nacional de Acreditación. Para ese efecto, poderanse desenvolver normas técnicas que concreten os esquemas de avaliación acreditada.
3. A empresa auditada proporcionará á entidade auditora acceso a todas as persoas, lugares, equipos e datos necesarios para a comprobación de todos os extremos, sen prexuízo das limitacións que se derivan da normativa vixente en materia de protección de datos. **Así mesmo non será posíbel o acceso ás vivendas das persoas que se atopan en situación de teletraballo. Unha copia da auditoría debe ser facilitada á representación legal das persoas traballadoras.**

#### Justificación

Mejora

---

Mellora

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 73

### AUTORES

GRUPO PARLAMENTARIO MIXTO  
REGO CANDAMIL, NÉSTOR

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 16

### Texto que se propone

Artículo 16. Prestación diferenciada de la actividad de atención a la clientela

1. El servicio de atención a la clientela deberá estar claramente identificado y diferenciado de las otras actividades de la empresa, de manera que permita a la clientela tener la clara percepción de que este servicio tiene como finalidad resolver consultas, quejas, reclamaciones o incidencias.
  2. En ningún caso se aprovechará la formulación de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias por la clientela para ofrecer bienes, servicios u ofertas comerciales de la empresa reclamada, salvo que estén directa y claramente relacionadas con la resolución de la consulta, queja, reclamación o incidencia y, además, impliquen una mejora para la clientela en las condiciones de prestación del servicio o del precio.
  3. **Las empresas adoptarán las medidas necesarias para separar el departamento o servicio de atención a la clientela de los restantes servicios comerciales u operativos de la organización, de modo que se garantice que este tome sus decisiones de manera autónoma respecto al ámbito de su actividad y, asimismo, se eviten conflictos de intereses, permitiendo que la clientela perciba este servicio como aquel cuya finalidad sea proporcionar información o resolver consultas, quejas, reclamaciones o incidencias.**
-

Artigo 16. Prestación diferenciada da actividade de atención á clientela.

1. O servizo de atención á clientela deberá estar claramente identificado e diferenciado das outras actividades da empresa, de maneira que permita á clientela ter a clara percepción de que este servizo ten como finalidade resolver consultas, queixas, reclamacións ou incidencias.

2. En ningún caso aproveitarase a formulación de consultas, queixas, reclamacións ou incidencias pola clientela para ofrecer bens, servizos ou ofertas comerciais da empresa reclamada, salvo que estean directa e claramente relacionadas coa resolución da consulta, queixa, reclamación ou incidencia e, ademais, impliquen unha mellora para a clientela nas condicións de prestación do servizo ou do prezo.

**3. As empresas adoptarán as medidas necesarias para separar o departamento ou servizo de atención á clientela dos restantes servizos comerciais ou operativos da organización, de modo que se garanta que aquel tome de maneira autónoma as súas decisións referentes ao ámbito da súa actividade e, así mesmo, evítense conflitos de interese, permitindo á clientela a percepción deste servizo como aquel cuxa finalidade sexa facilitar información ou resolver consultas, queixas, reclamacións ou incidencias.**

#### Justificación

Mejora

---

Mellora

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 74

### AUTORES

GRUPO PARLAMENTARIO MIXTO  
REGO CANDAMIL, NÉSTOR

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 20

#### Texto que se propone

Artículo 20. Tratamiento de datos.

Todo tratamiento de los datos de carácter personal que se realice para la prestación del servicio de atención a la clientela deberá cumplir con lo previsto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y en su normativa de desarrollo.

**Esta previsión también deberá garantizarse cuando se realice la actividad de atención a la clientela desde terceros estados, debiendo la empresa acreditar el cumplimiento y respeto de la normativa de protección de datos.**

---

Artigo 20. Tratamento de datos.

Todo tratamento dos datos de carácter persoal que se realice para a prestación do servizo de atención á clientela deberá cumprir co previsto no Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeo e do Consello, do 27 de abril de 2016, relativo á protección das persoas físicas no que respecta ao tratamento de datos persoais e á libre circulación destes datos e na Lei Orgánica

3/2018, do 5 de decembro, de Protección de Datos Persoais e garantía dos dereitos dixitais e na súa normativa de desenvolvemento.

**Esta previsión tamén deberá asegurarse cando se realice a actividade de atención á clientela desde terceiros estados, debendo a empresa probar o cumprimento e respecto pola normativa de protección de datos.**

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 75

### AUTORES

GRUPO PARLAMENTARIO MIXTO  
REGO CANDAMIL, NÉSTOR

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO III. ARTÍCULO 22

### Texto que se propone

Artículo 22. Auditoría relativa al sistema de evaluación.

1. Sin perjuicio de la normativa sectorial vigente, que complementará lo dispuesto en el presente apartado, las empresas deberán ~~contratar la realización de~~ **someterse a una auditoría anual realizada por una entidad pública designada a esos efectos** para comprobar la fiabilidad y precisión de las mediciones publicadas por la empresa respecto a la calidad de sus servicios de atención a la clientela y, en particular, para verificar que:

- a) La empresa auditada dispone y aplica un sistema de evaluación del nivel de calidad de servicio, implantado conforme a lo dispuesto en esta ley, debidamente documentado y que coincide con la versión puesta a disposición de la Administración competente en aplicación de lo dispuesto en el artículo 21 de esta ley.
- b) El sistema de evaluación del nivel de calidad del servicio asegura que el error cometido en la medición de cada parámetro no es superior al 5 por ciento con respecto a su valor real.

De forma justificada en atención al volumen de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias recibidas en relación con el total de servicios prestados, las empresas que ocupan a menos de 250 personas y cuyo volumen de negocios anual no exceda de 50 millones de euros o cuyo balance general anual no exceda de 43 millones de euros en el ejercicio económico anterior podrán

implementar el sistema de evaluación definido en este artículo de forma bianual.

- ~~2. La auditoría indicada en el apartado 1 de este artículo deberá ser realizada por una empresa auditora debidamente acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación. A tal efecto, se podrán desarrollar normas técnicas que concreten los esquemas de evaluación acreditada.~~
3. La empresa auditada proporcionará a la entidad auditora acceso a todas las personas, lugares, equipos y datos necesarios para la comprobación de todos los extremos, sin perjuicio de las limitaciones que se derivan de la normativa vigente en materia de protección de datos.

---

Artigo 22. Auditoría relativa ao sistema de avaliación.

1. Sen prexuízo da normativa sectorial vixente, que complementará o disposto no presente apartado, as empresas deberán ~~contratar a realización de~~ **someterse a unha auditoría anual realizada por unha entidade pública designada para ese efecto** para comprobar a fiabilidade e precisión das medicións publicadas pola empresa respecto a a calidade dos seus servizos de atención á clientela e, en particular, para verificar que:

a) A empresa auditada dispón e aplica un sistema de avaliación do nivel de calidade de servizo, implantado conforme ao disposto nesta lei, debidamente documentado e que coincide coa versión posta ao dispor da Administración competente en aplicación do disposto no artigo 21 desta lei.

b) O sistema de avaliación do nivel de calidade do servizo asegura que o erro cometido na medición de cada parámetro non é superior ao 5 por cento con respecto ao seu valor real.

De forma xustificada en atención ao volume de consultas, queixas, reclamacións ou incidencias recibidas en relación co total de servizos prestados, as empresas que ocupan a menos de 250 persoas e cuxo volume de negocios anual non exceda de 50 millóns de euros ou cuxo balance xeral anual non exceda de 43 millóns de euros no exercicio económico anterior poderán levar a cabo a auditoria descrita neste apartado de forma bianual.

~~2. A auditoría indicada no apartado 1 deste artigo deberá ser realizada por unha empresa auditora debidamente acreditada pola Entidade Nacional de Acreditación. Para ese efecto, poderanse desenvolver normas técnicas que concreten os esquemas de avaliación acreditada.~~

3. A empresa auditada proporcionará á entidade auditora acceso a todas as persoas, lugares, equipos e datos necesarios para a comprobación de todos os extremos, sen prexuízo das limitacións que se derivan da normativa vixente en materia de protección de datos.

## Justificación

Mejora

---



CONGRESO DE LOS DIPUTADOS  
SECRETARÍA GENERAL  
REGISTRO DE COMISIONES

09-04-2025 13:51:53

Entrada: 8300



Mellora

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 76

### AUTORES

GRUPO PARLAMENTARIO MIXTO  
BELARRA URTEAGA, IONE

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 3

#### Texto que se propone

Artículo 3. Definiciones.

A los efectos de esta ley se entenderá por:

1. Clientela: la persona consumidora o usuaria que haya comprado un bien, al que se le haya dirigido una oferta comercial personalizada o haya celebrado un contrato con una empresa prestadora de servicios, independientemente de su carácter oneroso o gratuito y de que haga uso efectivo del servicio y hasta que se extingan definitivamente todos los efectos de dicho contrato.

A los efectos de aplicación de esta ley, también serán considerados clientes:

a) Las personas consumidoras y usuarias que hayan sido dados de alta en la prestación de servicios sin su consentimiento;

b) Las personas consumidoras y usuarias que siguen recibiendo facturas de un servicio para el que han solicitado la baja o que no han contratado, o a las que se exija, de forma directa o indirecta, un pago por dichos servicios.

2. Consulta: solicitud de información o asesoramiento por la clientela en relación con el bien o servicio contratado u oferta comercial personalizada. Asimismo, y en el caso de suministros de servicios energéticos, se incluirán en esta categoría consultas relacionadas con ahorro, eficiencia

energética y energía renovable.

3. Empresa o empresario: los definidos como empresario en el artículo 4 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

4. Incidencia: cualquier gestión relativa a la ejecución del contrato o de la oferta comercial realizada, tal como la comunicación de averías, la solicitud de baja del servicio en su conjunto o de alguna de las prestaciones o facilidades adicionales, el alta en una nueva oferta, el cambio de tarifas o del plan de precios y otras análogas.

5. Niveles mínimos de calidad: parámetros objetivos de calidad que tienen carácter imperativo para toda empresa que lleve a cabo la venta de bienes o la prestación de servicios incluidos en el ámbito de aplicación de esta ley.

6. Oferta comercial personalizada: práctica comercial dirigida de forma expresa a un consumidor o usuario, identificado mediante sus datos personales, que, de un modo adecuado al medio de comunicación utilizado, incluya información sobre las características del bien o servicio y su precio adaptado a las circunstancias personales de dicho consumidor o usuario, de tal forma que le permita tomar una decisión sobre la contratación de los mismos.

**6 bis (nuevo). Operador: persona física que presta la atención especializada en el servicio de atención a la clientela, con formación y capacitación adecuada en función del sector de actividad.**

7. Personas con discapacidad: son las definidas en el artículo 4 del texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre.

8. Personas consumidoras vulnerables: son las definidas en el artículo 3.2 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

9. Personas consumidoras y usuarias: las personas definidas en el artículo 3.1 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

**9 bis (nuevo). Personas de edad avanzada: aquellas personas de 65 años o más.**

10. Queja o reclamación: cualquier manifestación relativa a la defectuosa provisión del producto o prestación del servicio objeto del contrato suscrito o del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de la oferta realizada, comunicada por la clientela al servicio de atención, independiente de su calificación interna como queja, reclamación, incidencia u otras denominaciones análogas.

11. Servicios de atención a la clientela: la organización de medios materiales y personales que la

empresa pone a disposición de la clientela, cuya finalidad es la emisión de información, recepción de consultas, gestión y resolución de quejas o reclamaciones, averías o cualquier otra incidencia técnica, comercial o administrativa relativa a la venta de bienes o a la prestación de servicios, independientemente de que sean gestionados por la propia empresa o por un tercero.

Los canales de comunicación que utilicen las empresas podrán incluir la comunicación presencial (establecimientos abiertos al público, visitas de agente comercial), siempre que no esté expresamente prohibido en la normativa sectorial que resulte de aplicación, y cualquier forma de comunicación a distancia para la interlocución (correo ordinario, atención telefónica, correo electrónico, formulario web u otras formas de comunicación electrónica).

12. Soporte duradero: el soporte definido como tal en el artículo 59 bis.1.q) del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

### **Justificación**

Mejora técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 77

### AUTORES

GRUPO PARLAMENTARIO MIXTO  
BELARRA URTEAGA, IONE

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 4

#### Texto que se propone

Artículo 4. Principios generales.

1. Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley deberán disponer de un servicio de atención a la clientela gratuito, eficaz, universalmente accesible, inclusivo, no discriminatorio y evaluable.

2. El servicio de atención a la clientela al que se refiere el apartado anterior, además de cumplir los requisitos que establece el artículo 21 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, deberá permitir a la clientela:

- a) La presentación de quejas, reclamaciones, incidencias o consultas y la recepción de la comunicación de su resolución;
- b) Reclamar con celeridad en caso de error, defecto, deterioro o cualquier otra incidencia;
- c) Tener constancia de las consultas, quejas, reclamaciones e incidencias presentadas, mediante la entrega de una clave identificativa y un justificante por escrito, en un soporte duradero a elección de la clientela;
- d) Cuando resulte legalmente procedente, obtener la devolución equitativa del precio del bien o

servicio, total o parcialmente, y otras compensaciones legalmente procedentes, en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato o la oferta comercial.

**e) (nuevo). La posibilidad de elegir, por parte las personas consumidoras vulnerables y, en especial, por parte de las personas con discapacidad en atención a la discapacidad acreditada, el formato de comunicación con el servicio de atención a la clientela de acuerdo con lo previsto en el artículo 15 de esta ley.**

3. En el caso de las empresas prestadoras de servicios, el servicio de atención a la clientela deberá permitir, además:

- a) Asegurarse de la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad del servicio contratado u ofertado de forma personalizada a las personas consumidoras y usuarias;
- b) Acceder a una información veraz, eficaz, suficiente, transparente y actualizada sobre cualquier incidencia surgida en torno a la normal prestación del servicio;
- c) Conocer los niveles mínimos de calidad y los mecanismos existentes para la acreditación de su cumplimiento, así como hacer efectivas las garantías de calidad o nivel de prestación ofrecidos;
- d) En el caso del suministro de energía, solicitar información sobre las medidas de ahorro y eficiencia energética, así como las posibilidades de contratar energía procedente de fuentes renovables.

4. En el supuesto de contratos de servicios de tracto sucesivo, no podrá suspenderse la prestación del servicio por parte del empresario con posterioridad a la presentación de la reclamación si la reclamación está directamente relacionada con el motivo de la pretendida suspensión, y en tanto no tenga lugar la comunicación a la persona consumidora de la resolución expresa y motivada de aquella, salvo en los casos en los que así lo determine la normativa sectorial que resulte de aplicación.

5. Las empresas deberán informar a sus clientes de las incidencias que afecten a la prestación del servicio o a su continuidad a través de los canales o datos de contacto preferente indicados por la clientela en el contrato, **debiendo informar de la incidencia en un soporte duradero, en función del canal de comunicación elegido.** A tales efectos, **los clientes deberán mantener actualizados sus datos de contacto.**

**Para poder llevar a cabo de forma efectiva esta transmisión de información, las empresas distribuidoras de electricidad, agua y gas natural deberán informar a las empresas comercializadoras de dichos servicios, de forma inmediata y completa, de posibles incidencias que afecten al suministro, aportando información sobre el origen de la incidencia, grado de afectación, medidas adoptadas o plazo previsto de resolución y restauración del suministro.**

Reglamentariamente, la administración competente determinará las condiciones en que deberá suministrarse esta información, que deberá ser veraz y precisa, incluyendo los derechos e indemnizaciones que en su caso procedan, y será comunicada por las empresas de forma inmediata, una vez que tengan conocimiento de la incidencia y sin necesidad de que le sea requerida expresamente por el usuario. **En aquellos sectores en los que exista la obligación de separación de actividades, cuando la empresa que recibe una queja, reclamación o incidencia no sea la única responsable de su gestión, se aplicarán las responsabilidades diferenciadas que se establezcan en las normativas sectoriales que regulen los aspectos incluidos en esta norma.**

6. Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley deberán garantizar la accesibilidad a los servicios de atención a la clientela a las personas consumidoras vulnerables, en especial a las personas con discapacidad y a las personas de edad avanzada, **atendiendo, de forma específica, al nivel de competencias digitales de estas personas. Cuando una persona consumidora vulnerable formule una queja, reclamación o comunicación de incidencia de forma presencial, la empresa deberá poner a disposición de la persona consumidora que lo solicite los medios de apoyo y prestarle la asistencia individualizada y personal que pudiera requerir a tal efecto.** En el ámbito de aplicación de esta ley se tendrán en cuenta los principios de igualdad de trato, no discriminación y accesibilidad universal.

7. Las empresas asumirán la carga de la prueba del cumplimiento de las obligaciones que les impone esta ley.

### **Justificación**

Mejora técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 78

### AUTORES

GRUPO PARLAMENTARIO MIXTO

BELARRA URTEAGA, IONE

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 5

### Texto que se propone

Artículo 5. Información sobre el servicio de atención a la clientela.

1. Los canales de comunicación de atención a la clientela habilitados por la empresa deberán figurar en el propio contrato, en las facturas que emita a los clientes y en su página web, en un apartado específico de fácil identificación. En estos soportes, dicha información deberá ser universalmente accesible, contar con un tamaño, **presentación y formato** que permitan su fácil lectura por parte **de la clientela, incorporando también formato de lectura fácil y pictogramas**, y **estar ubicada** en un lugar destacado, debiendo figurar, en el caso de las páginas web, en la página de inicio. A tales efectos, la información deberá cumplir, al menos, con los requisitos establecidos en el artículo 80.1.b) del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

**En el caso de que la información a la clientela esté contenida en un soporte audiovisual, este deberá ser igualmente accesible.**

2. Cuando el contrato se formalice en un título de transporte, o documento de compra, cuyo tamaño imposibilite que figuren en el mismo los canales de comunicación de atención a la clientela habilitados por la empresa, estos estarán visibles en los lugares de venta de los productos o servicios adquiridos, en las páginas web de las empresas proveedoras de bienes o prestadoras de servicios y en el propio medio de transporte o documento de compra.

3. Sin perjuicio de las demás obligaciones de información que establece el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, así como la normativa sectorial que resulte de aplicación, antes de que la persona consumidora o usuaria quede vinculada por un contrato u oferta comercial correspondiente, la empresa le facilitará de forma clara, comprensible **y en formato universalmente accesible** la siguiente información sobre el servicio de atención a la clientela:

a) Canales de comunicación disponibles, incluyendo, como mínimo, los indicados en el artículo 7.1 de esta ley.

b) Mecanismo que garantice a la clientela, a su elección a través de un soporte duradero, la constancia de la formulación o presentación y del contenido de las consultas, quejas o reclamaciones e incidencias.

c) Medio que facilite a la clientela el seguimiento del estado de tramitación del procedimiento en el que esté interesado, que ha de ser inteligible, viable, sencillo, gratuito y fácilmente accesible, en atención a las características particulares de la clientela.

d) Tiempo máximo previsto para la resolución de los distintos tipos de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias posibles que, en ningún caso, podrá ser superior al establecido en la normativa general o sectorial de aplicación.

e) Canales de comunicación disponibles para comunicar la resolución de las consultas, quejas, reclamaciones e incidencias que deberá incluir, como mínimo, los indicados en el artículo 7.1 de la ley.

f) Sistemas de resolución extrajudicial de conflictos a los que la clientela puede tener acceso y cómo puede acceder a ellos. Aquellas empresas que no estén adheridas a estos sistemas de resolución deberán informar a sus clientes, en caso de conflicto con la empresa, acerca de los organismos a los que pueden acudir para defender sus derechos y, al menos, acerca de los organismos sectoriales y de aquellos acreditados en su territorio en virtud de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

g) Horario del servicio de atención a la clientela.

4. La información sobre el servicio de atención a la clientela a que hace referencia el apartado anterior formará parte integrante de los contratos celebrados por la empresa y, sin perjuicio de otros soportes informativos, se incluirá, en todo caso, en su página web, si la hubiese, así como en las facturas que se emitan en relación con el contrato.

5. En caso de que el medio utilizado sea la atención telefónica, deberá suministrarse la información

prevista en el apartado 3 de este artículo y, además, se introducirán locuciones informativas, a las que se podrán acceder voluntariamente, que, sin coste adicional para la persona que efectúa la llamada, faciliten nuevamente el acceso a dicha información, de forma inteligible, comprensible y fácilmente accesible.

### **Justificación**

Mejora técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 79

### AUTORES

GRUPO PARLAMENTARIO MIXTO  
BELARRA URTEAGA, IONE

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 7

#### Texto que se propone

Artículo 7. Medios de comunicación a disposición de la clientela.

1. Las empresas deberán admitir para la presentación de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias la utilización del mismo canal a través del que se inició la relación contractual, así como, al menos, la vía postal, telefónica y por un medio de comunicación electrónica, **garantizando siempre la accesibilidad universal**.
2. La presentación de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias podrá realizarse en castellano, así como en cualquiera de las lenguas cooficiales cuando el servicio de atención a la clientela sea dirigido a clientela sita en comunidades autónomas que dispongan de lenguas cooficiales.
3. En el caso **en el que una empresa** facilite una dirección postal **que resultare ser** distinta de la correspondiente con el domicilio social de la empresa o de la que aparezca en su página web, será válida la consulta, queja, reclamación o incidencia presentada en **cualesquiera** de esas direcciones.
4. Los establecimientos **fijos** abiertos al público, sean propios o franquiciados, de las empresas en el ámbito de aplicación de esta ley también deberán aceptar las consultas, quejas, reclamaciones o incidencias de los clientes, entregándoles la clave identificativa correspondiente en los términos establecidos en los artículos 11 y 12 de esta ley.

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS  
SECRETARÍA GENERAL  
REGISTRO DE COMISIONES

09-04-2025 14:39:47

Entrada: 8301

**Justificación**

Mejora técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 80

### AUTORES

GRUPO PARLAMENTARIO MIXTO

BELARRA URTEAGA, IONE

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 8

#### Texto que se propone

Artículo 8. Atención personalizada.

1. Se prohíbe el empleo de contestadores automáticos u otros medios análogos como medio exclusivo de atención a la clientela. **En todo caso, los servicios de atención deberán garantizar que, en un tiempo máximo de 5 minutos de espera, la clientela pueda acceder a una atención personalizada a través de un operador humano."**

2. A solicitud de la persona consumidora o usuaria, cuando una consulta, queja, reclamación, o comunicación de incidencia se formule vía telefónica o electrónica, la empresa ha de garantizar una atención personalizada. En este sentido, la utilización de contestadores automáticos, bots conversacionales, u otros medios análogos deberá prever la posibilidad de solicitar, por parte de la clientela, una atención personalizada en cualquier momento de la interacción.

A tales efectos, se considera atención personalizada la ofrecida directamente a través de un operador especializado que contesta en tiempo real a la clientela, que deberá identificarse en todo caso al inicio de la conversación. La identificación del operador respetará, en cualquier caso, la normativa vigente sobre protección de datos personales.

**La atención personalizada se prestará a la mayor brevedad posible desde su solicitud por parte de la clientela, garantizando que el 95% de las solicitudes de atención personalizadas**

**sean atendidas, de media, en un plazo inferior a tres minutos desde que la clientela efectúe la solicitud.**

3. En caso de insatisfacción con la atención recibida por parte del operador, quien haya iniciado la comunicación podrá solicitar que se transfiera la comunicación a una persona física supervisora o a un departamento específico de calidad, que deberá atenderle en el transcurso de esa misma comunicación. **En caso de saturación del servicio, la empresa podrá contactar con posterioridad, siempre dentro del mismo día laborable en que recibe dicha comunicación.**

**4 (nuevo). Las empresas no podrán cortar una comunicación por razón de tiempo de espera elevado.**

**5 (nuevo). Cuando una persona consumidora vulnerable formule una queja, reclamación o comunicación de incidencia de forma presencial, la empresa deberá poner a su disposición los medios de apoyo y prestarle la asistencia individualizada y personal que pudiera requerir tal efecto.**

#### **Justificación**

Mejora técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 81

### AUTORES

GRUPO PARLAMENTARIO MIXTO

BELARRA URTEAGA, IONE

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 10

#### Texto que se propone

Artículo 10. Régimen de atención telefónica.

1. Las empresas que pongan a disposición de la clientela un servicio de atención telefónica a los efectos de esta ley, deberán asegurar que el uso de la atención telefónica no suponga para la persona consumidora y usuaria un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar. **Asimismo, si así lo acepta la persona consumidora y usuaria, las empresas podrán poner a disposición de la clientela un servicio de mensajería instantánea para resolver dudas al tiempo que se formaliza la prestación del servicio.**

2. En el supuesto de utilizarse, de acuerdo con el apartado anterior, una línea telefónica de tarificación especial que suponga un coste para la persona consumidora o usuaria, el empresario le facilitará, junto con la información sobre dicha línea telefónica de tarificación especial, y en igualdad de condiciones, información sobre un número geográfico o móvil alternativo, e informando sobre el coste del servicio asociado a cada numeración.

3. La comunicación iniciada por la clientela vía telefónica deberá ser atendida **de forma efectiva** por la empresa a la mayor brevedad, garantizando que el 95% de las llamadas recibidas sean atendidas, de media, en un plazo inferior a tres minutos.

**A los efectos de este apartado, no se considerará que una comunicación iniciada por vía**

**telefónica ha sido atendida de forma efectiva cuando dicha atención no permita a la clientela exponer el motivo de la comunicación y solicitar la atención personalizada por parte de un operador.**

4. Se prohíbe la derivación de un teléfono gratuito a números que impliquen un coste para la clientela, ya sea vía telefónica, mediante mensajes de texto u otros análogos para la atención de consultas, quejas, reclamaciones e incidencias.

El servicio de atención a la clientela en ningún caso proporcionará ingresos adicionales, ni directos ni indirectos, a la empresa a costa de la clientela.

5. En el supuesto de personas con discapacidad auditiva, el canal telefónico será accesible y deberá complementarse, a elección de la persona con dicha discapacidad, con un sistema alternativo de mensajería escrita instantánea por aplicación de dispositivo móvil de uso generalizado o bien con un sistema de videointerpretación en lengua de signos u otro sistema de análoga naturaleza que permita cumplir con lo dispuesto en el artículo 15 de esta ley.

### **Justificación**

Mejora técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 82

### AUTORES

GRUPO PARLAMENTARIO MIXTO

BELARRA URTEAGA, IONE

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 11

#### Texto que se propone

Artículo 11. Tramitación centralizada de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias.

1. Las empresas deberán proporcionar a la clientela una clave identificativa de cualquier consulta, queja, reclamación o incidencia transmitida por las personas consumidoras o usuarias **o, en caso de servicios de tracto sucesivo, deberán tener un método de identificación por usuario que les permita identificar fácilmente el usuario y la consulta, queja, reclamación o incidencia transmitida por la persona consumidora o usuaria.**

**En el caso de consultas, la clave identificativa únicamente será preceptiva en el supuesto de que las mismas no puedan ser contestadas durante el transcurso de la propia comunicación.**

2. Los servicios de atención **a la clientela** comunicarán a la clientela, durante la interlocución relacionada con cada consulta, **en su caso**, queja, reclamación o incidencia, la clave identificativa de la misma, de modo que la simple referencia a esta permita a la clientela seguir el estado de su tramitación, de forma fácilmente accesible, viable y ágil.

#### Justificación

Mejora técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 83

### AUTORES

GRUPO PARLAMENTARIO MIXTO

BELARRA URTEAGA, IONE

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 12

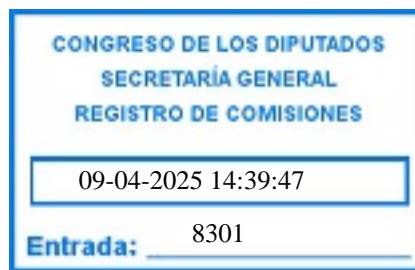
#### Texto que se propone

Artículo 12. Constancia de la consulta, queja, reclamación o incidencia.

1. Cualquiera que sea el medio de presentación de la consulta, queja, reclamación o incidencia y, sin perjuicio de la asignación de una clave identificativa para facilitar su seguimiento, deberá entregarse por parte de la empresa, en el transcurso de la comunicación, un justificante de la consulta, queja, reclamación o incidencia presentada que permita la constancia del contenido, la fecha y la hora de su recepción por el destinatario. Dicho justificante será facilitado por la empresa sin necesidad de ser solicitado por la clientela, y en un soporte duradero a elección de la clientela.

En caso de que la consulta, queja, reclamación o incidencia sea presentada a través de una llamada telefónica, **videollamada o mensajería instantánea, y si la clientela da su consentimiento expreso**, la empresa deberá grabar la llamada con la finalidad establecida en este apartado e informará del medio para acceder a ella en el justificante que se remita. En estos supuestos, la empresa deberá conservar copia de esta grabación, **o de su transcripción**, al menos, hasta que la clientela haya sido notificada de la resolución de la consulta, queja, reclamación o incidencia de la que trae causa.

2. La entrega del justificante se realizará por la misma vía por la que se haya presentado la consulta, queja, reclamación o incidencia o por aquella que quien inicie la comunicación hubiera elegido de entre las puestas a disposición de la clientela por la empresa.



3. Quien inicie la comunicación deberá facilitar los datos necesarios para la entrega del justificante. En cualquier caso, se solicitarán por parte de la empresa cuando no hayan sido facilitados directamente por quien inicie la comunicación.

**Justificación**

Mejora técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 84

### AUTORES

GRUPO PARLAMENTARIO MIXTO

BELARRA URTEAGA, IONE

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 13

#### Texto que se propone

Artículo 13. Resolución y notificación.

1. La resolución de las consultas, quejas, reclamaciones o incidencias deberá estar debidamente motivada. En tal sentido, la resolución deberá dar contestación a todas las cuestiones expuestas por la clientela e incorporar una motivación precisa y completa respecto de ellas en el caso de no acceder a las pretensiones de la clientela, sin que quepan contestaciones genéricas.
2. En ningún caso se podrá cerrar la tramitación de una consulta, queja, reclamación o incidencia por el transcurso del plazo fijado para su resolución que no sea imputable a la clientela.
3. En aquellos casos en los que la consulta, queja, reclamación o incidencia no sea presentada de forma completa, la empresa concederá un plazo no inferior a diez días **hábiles** a la clientela para su subsanación. **A estos efectos, los plazos previstos en el artículo 17 de esta ley comenzarán a computarse desde el momento en que se lleve a cabo la subsanación.**
4. En aquellos casos en que la empresa alegue el transcurso del plazo para la resolución por causas imputables a la clientela, la empresa asumirá la carga de la prueba. La prueba incluirá, asimismo, la constatación de haber informado previamente a la clientela de las consecuencias del transcurso del plazo, así como del otorgamiento del plazo indicado en el apartado anterior para su subsanación.
5. El medio utilizado para comunicar la resolución de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias

a la clientela será el mismo por el que se haya presentado la consulta, queja, reclamación o incidencia o por aquel que la clientela hubiera elegido de entre los puestos a disposición de la clientela por la empresa. En caso de que la reclamación se cierre a través de una llamada telefónica, **videollamada o mensajería instantánea y si la clientela da su consentimiento expreso**, la empresa deberá grabar la llamada con la finalidad establecida en este artículo e informará del medio para acceder a ella en el justificante que se remita, **tomando las debidas precauciones respecto de los datos de carácter personal que puedan contener dichas grabaciones.**

6. La respuesta a la consulta, queja, reclamación o incidencia deberá hacerse en la misma lengua en la que se haya presentado la consulta, queja, reclamación o incidencia por parte de la clientela y, a solicitud de esta, al menos en castellano, **de acuerdo con lo previsto en el apartado segundo del artículo 7 de esta ley.**

7. En el caso de que en la resolución la empresa no acceda a las pretensiones de la clientela, deberá informar en la resolución sobre los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos a los que la clientela puede tener acceso y cómo puede acceder a ellos. Aquellas empresas que no estén adheridas a estos sistemas de resolución deberán informar a sus clientes en la resolución desestimatoria acerca de los organismos a los que pueden acudir para defender sus derechos y, al menos, acerca de los organismos sectoriales y de aquellos acreditados en su territorio en virtud de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

8. El sometimiento de la queja, reclamación o incidencia a un sistema extrajudicial de resolución de conflictos dará lugar a la suspensión de las acciones de gestión de cobro o suspensión del servicio, en el caso de servicios de tracto sucesivo, relacionadas con ella, suspensión que deberá mantenerse en tanto no tenga lugar la comunicación a la persona consumidora o usuaria de la resolución expresa y motivada, salvo en aquellos casos en los que así lo determine la normativa sectorial aplicable.

### Justificación

Mejora técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 85

### AUTORES

GRUPO PARLAMENTARIO MIXTO

BELARRA URTEAGA, IONE

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 15

#### Texto que se propone

Artículo 15. Accesibilidad a los servicios de atención a la clientela.

1. Como regla general, los servicios de atención a la clientela serán diseñados utilizando medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal, igualdad de trato y no discriminación. No obstante, cuando esto no sea posible, se preverán medios complementarios para garantizar el acceso a los mismos, en igualdad de condiciones, a personas con discapacidad o a personas de edad avanzada, al menos a través del mismo medio por el que se inició la relación contractual.

**En el supuesto de que el servicio de atención a la clientela se preste de manera presencial, los mostradores y puntos de atención deberán disponer de medidas que faciliten la accesibilidad a la información y a la comunicación.**

2. A los efectos del apartado anterior, y para la correcta identificación y atención de la clientela, la empresa podrá solicitar la acreditación de la situación de discapacidad u otras circunstancias que generan una situación de vulnerabilidad para el ejercicio efectivo de los derechos recogidos en esta norma.

#### Justificación

Mejora técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 86

### AUTORES

GRUPO PARLAMENTARIO MIXTO

BELARRA URTEAGA, IONE

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 16

#### Texto que se propone

Artículo 16. Prestación diferenciada de la actividad de atención a la clientela.

1. El servicio de atención a la clientela deberá estar claramente identificado y diferenciado de las otras actividades de la empresa, de manera **que la clientela pueda identificar claramente** que este servicio tiene como finalidad resolver consultas, quejas, reclamaciones o incidencias.

2. En ningún caso se aprovechará la formulación de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias por la clientela para ofrecer bienes, servicios u ofertas comerciales de la empresa reclamada, salvo que estén directa y claramente relacionadas con la resolución de la consulta, queja, reclamación o incidencia y, además, impliquen una mejora para la clientela en las condiciones de prestación del servicio o del precio.

#### Justificación

Mejora técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 87

### AUTORES

GRUPO PARLAMENTARIO MIXTO

BELARRA URTEAGA, IONE

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 17

### Texto que se propone

Artículo 17. Plazo de resolución de consultas, quejas, reclamaciones e incidencias.

1. Las consultas, quejas, reclamaciones o incidencias, independientemente del medio a través del que se presenten, serán resueltas en el plazo más breve posible en función de la naturaleza del problema y, en todo caso, en el plazo máximo de quince días hábiles desde su presentación, salvo que la normativa sectorial establezca un plazo distinto.

2. No obstante lo anterior, en el supuesto de contratos de tracto sucesivo vinculados a los servicios de carácter básico de interés general indicados en el artículo 2, las consultas o incidencias que versen sobre la continuidad del servicio, tales como cortes o suspensión del servicio, deberán ser respondidas en el plazo máximo de dos horas, proporcionando la información de que se disponga sobre las causas que han provocado la incidencia y han afectado a la continuidad del servicio, así como del plazo estimado para la restauración del servicio.

**3. En el caso de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias para incidencias relacionadas con facturación o cobros indebidos deberán ser respondidas en el plazo máximo de cinco días.**

### Justificación

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS  
SECRETARÍA GENERAL  
REGISTRO DE COMISIONES

09-04-2025 14:39:47

Entrada: 8301

Mejora técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 88

### AUTORES

GRUPO PARLAMENTARIO MIXTO

BELARRA URTEAGA, IONE

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 19

### Texto que se propone

Artículo 19. Colaboración con las asociaciones de consumidores y Administraciones Públicas.

Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley deberán establecer marcos estables de colaboración con las asociaciones de consumidores y usuarios más representativas, bien de forma general, bien de forma sectorial, en relación con los servicios de atención a la clientela y el mantenimiento de su calidad y eficacia.

**La Administración fomentará la colaboración del Consejo de Consumidores y Usuarios y las asociaciones de consumidores que lo integran con las organizaciones de empresarios y las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley con objeto de establecer marcos estables de colaboración, bien de forma general, bien de forma sectorial, en relación con los servicios de atención a la clientela y el mantenimiento de su calidad y eficacia. Estos marcos estables de colaboración se regirán por lo establecido en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, para los convenios o acuerdos de colaboración de las asociaciones de consumidores y usuarios con empresas, agrupaciones o asociaciones de empresas, fundaciones o cualquier organización sin ánimo de lucro.**

Las administraciones públicas, dentro de sus competencias de protección a las personas consumidoras, podrán implementar canales de comunicación con las empresas en aras de mejorar

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS  
SECRETARÍA GENERAL  
REGISTRO DE COMISIONES

09-04-2025 14:39:47

Entrada: 8301

la calidad y eficacia de los servicios de atención a la clientela.

**Justificación**

Mejora técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 89

### **AUTORES**

GRUPO PARLAMENTARIO MIXTO

BELARRA URTEAGA, IONE

### **De modificación**

#### **Precepto que se modifica:**

CAPÍTULO IV. ARTÍCULO 23

#### **Texto que se propone**

Artículo 23. Infracciones y sanciones.

1. El incumplimiento por las empresas de las disposiciones de esta ley será sancionado como infracción en materia de consumo, siendo de aplicación lo dispuesto en el régimen sancionador general sobre protección de las personas consumidoras y usuarias previsto en el libro primero del título IV del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, y por la normativa autonómica que resulte de aplicación.
2. Cuando el mismo hecho y en función de idéntico ataque a los intereses públicos pueda ser calificado como infracción con arreglo a esta norma y otras normas sancionadoras de carácter sectorial, se aplicará de forma preferente la normativa sectorial.
3. Las infracciones en materia de protección de datos se sancionarán conforme a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre.
- 4. Las empresas que, en el transcurso del último año natural, hayan recibido un número mínimo de sanciones por infracciones a las obligaciones de la presente ley, conforme al umbral que se determine reglamentariamente, estarán obligadas a publicar de manera visible**

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS  
SECRETARÍA GENERAL  
REGISTRO DE COMISIONES

09-04-2025 14:39:47

Entrada: 8301

y clara en sus comunicaciones electrónicas y en su página web la información relativa a dichas sanciones.

Dicha publicación deberá mantenerse durante todo el año natural siguiente a aquel en que se haya superado el umbral de diez sanciones, con el fin de garantizar que las personas consumidoras y usuarias dispongan de información relevante sobre la calidad del servicio de atención al cliente de la empresa antes de contratar sus servicios.

#### Justificación

Mejora técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 90

### AUTORES

GRUPO PARLAMENTARIO MIXTO

BELARRA URTEAGA, IONE

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO IV. DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA

#### Texto que se propone

Disposición final segunda. Modificación de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

Se modifica la sección 1.ª del capítulo V de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, que queda redactada del siguiente modo:

«Artículo 29. Departamento de atención a la clientela y Defensor de la Clientela.

1. Las entidades de crédito, los establecimientos financieros de crédito, las entidades de pago, y las entidades acogidas a lo establecido en los artículos 14 y 15 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, las entidades de dinero electrónico, las sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva, las sociedades de correduría de seguros, las entidades gestoras de fondos de pensiones, con las precisiones establecidas en la disposición adicional primera de la Orden ECO/734/2004, los prestamistas inmobiliarios que no sean entidades de crédito y a los intermediarios de crédito, cuando operen en el ámbito geográfico superior al de una comunidad autónoma, las entidades financieras que operen en España en régimen de libre prestación de servicios, las entidades aseguradoras, las empresas de servicios de inversión y las sucursales en España de las entidades enumeradas con domicilio social en otro Estado estarán obligadas a atender y resolver las quejas y reclamaciones que los usuarios de servicios financieros puedan presentar, relacionados con sus intereses y derechos legalmente

reconocidos, incluidas aquellas que se deriven de incidencias o consultas no resueltas satisfactoriamente por la oficina o departamento que hubiera prestado el servicio.

A estos efectos, las entidades deberán contar con un departamento o servicio de atención a la clientela encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones. Las entidades que formen parte del mismo grupo económico podrán disponer de un departamento o servicio de atención a la clientela único para todo el grupo.

Dichos servicios de atención a la clientela, que deben garantizar el nivel mínimo de calidad en atención al cumplimiento de lo dispuesto en la presente ley, serán diseñados utilizando medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal, igualdad de trato y no discriminación, garantizando el acceso a personas con discapacidad o a personas de edad avanzada. **En el caso de las personas consumidoras vulnerables, la entidad pondrá a su disposición los medios de apoyo que fuesen necesarios, prestándole la asistencia individualizada y personal que se requiera.**

A los efectos de esta ley, se entenderá por queja o reclamación: cualquier manifestación relativa a la defectuosa prestación del servicio o del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de la oferta realizada, comunicada por la clientela al servicio de atención, independiente de su calificación interna como queja, reclamación u otras análogas.

Igualmente, se entenderán como tales las que se deriven de incidencias o consultas no resueltas satisfactoriamente por la oficina o departamento que hubiera prestado el servicio.

Dicho servicio de atención a la clientela, que será gratuito, eficaz, universalmente accesible, inclusivo, no discriminatorio y evaluable, se prestará en horario de atención comercial. No obstante, se deberá garantizar la prestación de un servicio de atención de forma continuada las 24 horas del día todos los días del año, cuando sea necesario para atender las quejas o reclamaciones derivadas de la desatención de las incidencias relativas al mantenimiento de aquellos servicios que exijan una prestación continuada **y siempre que dicho servicio permita prevenir, evitar o reducir el daño o perjuicio provocado por dicha desatención.**

Las entidades asegurarán a su clientela la disponibilidad de canales presenciales, ya sea permanentes o intermitentes, o telefónicos o telemáticos para el servicio de atención al cliente, atendiendo al principio de prestación personalizada. **En el marco de dichos canales, las personas consumidoras vulnerables y, en especial, las personas con discapacidad, podrán elegir el formato de comunicación con el servicio de atención a la clientela.**

Se entiende por prestación personalizada aquella que tiene en consideración la edad de la persona que se dirige al servicio de atención al cliente, las características de la zona geográfica en la que reside la persona en términos de población y el nivel de competencias digitales de dicha persona, entre otras cuestiones.

**La atención personalizada se prestará a la mayor brevedad posible desde su solicitud por**

**parte de la clientela, dentro de los medios técnicos y humanos de que disponga el servicio de atención a la clientela.**

Las entidades que, en su caso, pongan a disposición de la clientela un servicio de atención telefónica o electrónica, deben garantizar una atención personalizada por parte de los servicios de atención a la clientela, ofrecida a través de un operador o agente del mismo, que asegure una interacción fluida. Los agentes del servicio de atención a la clientela contarán con supervisores o superiores jerárquicos que gestionarán las posibles quejas que pudiera generar la atención recibida. De forma específica, deberá disponerse por las entidades de los recursos adecuados que, a través de la atención telefónica, puedan prestar una atención personalizada específica a personas vulnerables o en riesgo de exclusión financiera, asistiéndoles en el acceso al servicio de atención a la clientela.

En el caso de que los servicios de atención a la clientela utilicen la atención telefónica o electrónica para llevar a cabo sus funciones, se prohíbe el empleo de contestadores automáticos u otros medios análogos como medio exclusivo de atención a la clientela, sin perjuicio de la presentación de la queja o reclamación en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, de conformidad con el artículo 29 ter.

Las empresas que, en su caso, pongan a disposición de la clientela un servicio de atención telefónica a los efectos de esta ley, deberán asegurar que el uso de la atención telefónica no suponga para el consumidor un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar. En caso contrario, se le deberá informar sobre un número geográfico o móvil alternativo e, informar sobre el coste del servicio asociado a cada numeración.

La comunicación iniciada por la clientela vía telefónica deberá ser atendida **de forma efectiva** por la empresa a la mayor brevedad posible, dentro de los medios técnicos y humanos de que disponga el servicio de atención a la clientela.

**A tal efecto, se considerará que una comunicación iniciada por vía telefónica no ha sido atendida de forma efectiva cuando dicha atención no permita a la clientela exponer el motivo de la comunicación y solicitar la atención personalizada por parte de un operador.**

La comunicación iniciada por la clientela vía telefónica deberá ser atendida por la empresa a la mayor brevedad posible, dentro de los medios técnicos y humanos de que disponga el servicio de atención a la clientela.

En todo caso, se prohíbe la derivación, por cualquier medio, de un teléfono gratuito a números que impliquen un coste para la clientela.

En el caso de personas con discapacidad auditiva, dicho canal telefónico será accesible y deberá complementarse con los mecanismos adecuados que garanticen la debida comunicación con la persona afectada.

Dichas entidades podrán, bien individualmente, bien agrupadas por ramas de actividad, proximidad geográfica, volumen de negocio o cualquier otro criterio, designar un Defensor de la Clientela, que habrá de ser una entidad o experto independiente de reconocido prestigio, y a quien corresponderá atender y resolver los tipos de reclamaciones que se sometan a su decisión en el marco de lo que disponga su reglamento de funcionamiento, así como promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

2. La decisión del Defensor de la Clientela favorable a la reclamación vinculará a la entidad. Esta vinculación no será obstáculo a la plenitud de tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos ni a la protección administrativa.

3. Las entidades deberán adoptar las medidas necesarias para separar el departamento o servicio de atención a la clientela de los restantes servicios comerciales u operativos de la organización, de modo que se garantice que aquél tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y, asimismo, se eviten conflictos de interés, permitiendo a la clientela la percepción de este servicio como aquel cuya finalidad sea facilitar información o resolver, quejas o reclamaciones. En la adopción de dichas medidas se deberá tener en cuenta los criterios marcados por las guías supervisoras de las autoridades de supervisión correspondientes.

Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, las entidades adoptarán las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el departamento o servicio de atención a la clientela al resto de servicios de la organización respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

En ningún caso los servicios de atención a la clientela de las entidades aprovecharán la formulación de quejas o reclamaciones para ofrecer bienes, servicios u ofertas comerciales, salvo que estas estuvieran directa y claramente relacionadas con la resolución de la queja o reclamación, e implicara, en todo caso, una mejora en las condiciones de prestación del servicio o del precio.

4. Las entidades se asegurarán de que sus departamentos o servicios de atención a la clientela están dotados de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

En particular, adoptarán las acciones necesarias para que el personal al servicio de dichos departamentos cuente con una formación y capacitación especializada, en función del sector o de la actividad, que garantice la eficacia en la gestión que realice, incluyendo una formación específica previa en atención a personas consumidoras vulnerables y, en especial, a personas con discapacidad o de edad avanzada, proporcionando la formación y capacitación continuada que sea necesaria para adaptar sus conocimientos sobre la actividad a las variaciones tecnológicas y necesidades del mercado.

5. Las entidades pondrán a disposición de su clientela, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en sus páginas web, en un apartado específico de fácil identificación, la información siguiente sobre el servicio de atención a la clientela:

- a) La existencia de dicho departamento de atención a la clientela y, en su caso, de un defensor de la clientela, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- b) La obligación por parte de la entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por su clientela, en el plazo de un mes desde su presentación. En los casos de reclamaciones que versen sobre servicios de pago será de aplicación el régimen de plazo de resolución previsto en el artículo 69 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre.
- c) Los canales de comunicación disponibles con el departamento de atención a la clientela, así como los mecanismos habilitados para asegurar el registro y constancia de la reclamación o queja presentada, y del contenido de la misma.
- d) Mecanismos para facilitar el seguimiento de la tramitación de las quejas y reclamaciones presentadas por el interesado.
- e) Medios elegidos para comunicar la resolución de las quejas y reclamaciones que deberá realizar por escrito, bien en papel o por medios por medios informáticos, electrónicos o telemáticos.
- f) El reglamento de funcionamiento del servicio de atención a la clientela y, en su caso, del defensor de la clientela.
- g) Referencias a la normativa de transparencia y protección de la clientela de servicios financieros.
- h) Horario del servicio de atención a la clientela.

Artículo 29 bis. Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones.

1. El presente procedimiento será exigible en la tramitación de las quejas y reclamaciones cuyo conocimiento se atribuya al defensor de la clientela, de acuerdo con lo que disponga cada reglamento de funcionamiento, y siempre que aquéllas no hayan sido resueltas previamente por la oficina o servicio objeto de la reclamación o por el departamento o servicio de atención a la clientela.
2. Los clientes que presenten quejas y reclamaciones cuyo conocimiento se atribuya al departamento o servicio de atención a la clientela, podrán solicitar que aquéllas sean tramitadas conforme se establece en esta sección.
3. En todo caso, las entidades recogidas en el apartado primero del artículo 29 dispondrán de un plazo de un mes, o, en el caso de los servicios de pago, del plazo de resolución previsto en el artículo 69 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, a contar desde la presentación ante ellas de la queja o reclamación, para dictar un pronunciamiento.

Artículo 29 ter. Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones.

1. La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante

representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, no pudiendo presentarse las quejas o reclamaciones por vía telefónica.

La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

2. La presentación de quejas y reclamaciones podrá realizarse en castellano, así como en cualquiera de las lenguas cooficiales cuando el servicio de atención a la clientela sea dirigido a clientela sita en comunidades autónomas que dispongan de lenguas cooficiales.

3. El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos al registro público para las jurídicas.

b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.

c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.

d) Que la persona reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

e) Lugar, fecha y firma.

La persona reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

4. Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante los departamentos o servicios de atención a la clientela, ante el defensor de la clientela, en su caso, en cualquier oficina abierta al público de la entidad, a través de cualquier aplicación o servicio en línea cuya finalidad consista en la prestación de servicios a la clientela, así como en la dirección de correo electrónico que cada entidad habrá de habilitar a este fin.

Artículo 29 quater. Admisión a trámite.

1. Recibida la queja o reclamación por la entidad, ésta será remitida al departamento o servicio de atención a la clientela, quien, cuando proceda de acuerdo con el reglamento de funcionamiento, la remitirá, a su vez, al defensor de la clientela. Si la queja o reclamación hubiera sido presentada ante el defensor de la clientela no tratándose de un asunto de su competencia, se remitirá por éste al departamento o servicio de atención a la clientela. Deberá informarse a la persona reclamante sobre

la instancia competente para conocer su queja o reclamación.

Lo establecido en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de que el cómputo del plazo máximo de resolución comenzará a contar desde la presentación ante las entidades afectadas de la queja o reclamación.

En todo caso, se deberá acusar recibo por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero, y dejar constancia del contenido, la hora y la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo. La entrega del justificante se realizará por la misma vía por la que se haya presentado la queja o reclamación o por aquella que quien inicie la comunicación hubiera elegido de entre las legalmente posibles. La entidad se asegurará de disponer de los datos necesarios para la entrega del justificante, solicitándolos al interesado cuando no hayan sido facilitados directamente por este.

A tal fin, se asignará una clave identificativa a cualquier queja o reclamación interpuesta por el cliente, que le será comunicada al mismo. Dicha clave permitirá el seguimiento por el cliente del estado de tramitación de su reclamación o queja.

Recibida la queja o reclamación por la instancia competente para su tramitación, se procederá a la apertura de expediente.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la entidad.

2. Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad de la persona reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

El plazo empleado por la persona reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior interrumpirá el cómputo del plazo previsto en el artículo 29 bis.

3. Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables.

b) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos, cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.

c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas.

d) Cuando se formulen quejas y reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.

e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establezca el reglamento de funcionamiento.

f) Cuando haya transcurrido el plazo de prescripción de acciones o derechos que de conformidad con lo previsto en los contratos o en la normativa reguladora que resulte de aplicación pueda ejercitar quien presente o aquel en cuya representación se presente la reclamación o queja de que se trate y en todo caso cuando haya transcurrido un plazo de 5 años desde la producción de los hechos sin que se haya presentado la reclamación o queja.

Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, deberá abstenerse de tramitar la primera.

4. Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada. Dicho plazo de diez días interrumpirá el cómputo del plazo máximo de resolución recogido en el artículo 29 bis.

Artículo 29 quinquies. Tramitación.

1. Los departamentos o servicios de atención a la clientela y los defensores de la clientela podrán recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto de la persona reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

2. En el caso de que el asunto sea conocido por el defensor de la clientela, se habilitará un plazo, cuya duración será fijada en el reglamento de funcionamiento, para que la entidad afectada presente sus alegaciones.

Artículo 29 sexies. Allanamiento y desistimiento.

1. Si a la vista de la queja o reclamación, la entidad rectificase su situación con la persona reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

2. Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere. No obstante, el defensor de la clientela podrá acordar la continuación del mismo en el marco de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

Artículo 29 septies. Finalización y notificación.

1. El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de un mes, o en el plazo de resolución previsto en el artículo 69 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada por el cliente ante la entidad.

En los casos en los que no sea posible resolver las quejas o reclamaciones en los plazos indicados, por motivos no imputables a la empresa que forma parte de la relación contractual, se informará a la persona interesada de las medidas adoptadas para su resolución dentro de ese mismo plazo.

2. La decisión estará siempre debidamente motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, contestando a todas las cuestiones expuestas por la clientela y fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.

En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

En caso de ser contraria a las pretensiones de la clientela, se comunicará en la misma de forma expresa la posibilidad abierta al cliente de acudir a servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, así como el modo de hacerlo.

3. La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito o en cualquier otro soporte duradero, a través del canal indicado expresamente para hacerlo en la comunicación inicial o, en caso de no haberlo indicado, a través del utilizado para la presentación de la reclamación o queja.

4. La notificación se realizará en la misma lengua en la que se haya celebrado el contrato o se haya dirigido personalmente la oferta comercial al consumidor y usuario, o bien se haya presentado la queja y reclamación por parte de este, y, a solicitud del mismo, al menos en castellano.

Artículo 30. Presentación de reclamaciones, quejas y consultas ante el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

1. Los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, hasta la creación de la entidad a la que se refiere la disposición adicional primera de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, atenderán las quejas y reclamaciones que presenten los usuarios de servicios financieros, que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Los servicios de reclamaciones atenderán también las consultas que formulen los usuarios de servicios financieros sobre las normas aplicables en materia de transparencia y protección a la clientela, así como sobre los cauces legales existentes para el ejercicio de sus derechos.

La organización y el funcionamiento de los servicios de reclamaciones se ajustarán a los principios de independencia, transparencia, contradicción, eficacia, legalidad, libertad y representación.

Los servicios de reclamaciones funcionarán bajo el principio de ventanilla única, debiendo remitir al competente las reclamaciones que no sean de su competencia.

Los servicios de reclamaciones informarán a los servicios de supervisión correspondientes cuando aprecien indicios de incumplimientos graves o reiterados de las normas de transparencia y protección a la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros por parte de una misma entidad.

2. Los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones resolverán las quejas y reclamaciones a las que se refiere el apartado anterior, mediante informes motivados, que no tendrán en ningún caso carácter de acto administrativo recurrible.

3. La persona titular del Ministerio de Economía, Comercio y Empresa desarrollará el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, que deberá ajustarse a las siguientes reglas:

a) Para la admisión y tramitación de reclamaciones será imprescindible acreditar haberlas formulado previamente, por escrito, dirigido al departamento o servicio de atención a la clientela o, en su caso, al Defensor de la Clientela de la entidad contra la que se reclame. Éstos deberán acusar recibo por escrito de las reclamaciones que se les presenten y resolverlas o denegarlas igualmente por escrito y motivadamente. Asimismo, la persona reclamante deberá acreditar que ha transcurrido el plazo de un mes desde la fecha de presentación de la reclamación sin que haya sido resuelta o que ha sido denegada la admisión de la reclamación o desestimada su petición.

b) Recibida la reclamación por el servicio de reclamaciones competente por razón de la materia se verificará la concurrencia de las circunstancias previstas en los apartados anteriores y, si se cumplen los requisitos necesarios, se procederá a la apertura de un expediente por cada reclamación, en el que se incluirán todas las actuaciones relacionadas con la misma; en caso contrario, se requerirá a la persona reclamante para completar la información en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se le tendrá por desistido de su reclamación.

El plazo máximo para la resolución del expediente será de 90 días naturales contados desde la fecha de la presentación de la reclamación o, en su caso, desde la fecha en que conste en soporte duradero que se ha recibido la documentación completa y necesaria para tramitar el procedimiento.

c) Formulado el correspondiente informe, y si éste fuera desfavorable a la entidad reclamada, ésta estará obligada a informar al servicio de reclamaciones competente si ha procedido a la rectificación voluntaria en un plazo no superior a un mes desde su notificación.

4. El Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones publicarán anualmente en su página web una memoria de sus respectivos servicios de reclamaciones en la que, al menos, deberá incluirse el resumen estadístico de las consultas y reclamaciones atendidas y los criterios mantenidos por dichos servicios, en relación con las materias sobre las que versan las reclamaciones presentadas, así como las entidades afectadas, con indicación en su caso del carácter favorable o desfavorable del informe.

Artículo 31. Habilitación para desarrollo reglamentario.

La persona titular del Ministerio de Economía, Comercio y Empresa establecerá los requisitos a respetar por el departamento o servicio de atención a la clientela y el Defensor de la Clientela, así como el procedimiento a que someta la resolución de las reclamaciones, pudiendo a tal fin exigir, en su caso, las adecuadas medidas de separación de sus integrantes de los restantes servicios comerciales u operativos de las entidades, someter a verificación administrativa su reglamento de funcionamiento o cualesquiera otras características del servicio, y exigir la inclusión, en una memoria anual de las entidades, de un resumen con los aspectos más destacables de la actuación del departamento o servicio de atención a la clientela y el Defensor de la Clientela durante el ejercicio que corresponda.»

### **Justificación**

Mejora técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 91

### **AUTORES**

GRUPO PARLAMENTARIO MIXTO

BELARRA URTEAGA, IONE

### **De adición**

#### **Precepto que se añade:**

Disposiciones adicionales nuevas

#### **Texto que se propone**

“La Administración competente en materia de consumo creará y actualizará trimestralmente una base de datos pública que registre el número de reclamaciones presentadas contra cada empresa y la resolución de las mismas. Esta base de datos también incluirá un apartado específico para las sanciones impuestas a empresas por incumplimientos de esta ley.

A partir de la publicación de esta ley el Ministerio de Derechos Sociales y Consumo desarrollará e implementará en el plazo de un año un reglamento para crear y gestionar un sello de calidad sobre la calidad de la atención a la clientela en base al cumplimiento de las disposiciones de la presente ley. Las empresas no excluidas de la presente ley deberán poner a disposición de la administración pública toda la información disponible para poder recibir este sello, incluido el plazo de resolución y resolución de las quejas recibidas, y deberán indicar de forma anual si han recibido o no este sello en sus comunicaciones con el público. Las administraciones harán partícipes a las asociaciones de defensa de los consumidores de la creación y gestión de este sello”

#### **Justificación**

Mejora técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 92

**AUTOR**

GRUPO PARLAMENTARIO REPUBLICANO

**De modificación**

**Precepto que se modifica:**

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 2

**Texto que se propone**

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

1. Esta ley será de aplicación a todas las empresas, establecidas en España o en cualquier otro Estado, que lleven a cabo la ejecución efectiva de los siguientes servicios de carácter básico de interés general, ofrecidos o prestados en territorio español:

(...)

Se incluyen en el ámbito de aplicación de esta ley a las empresas prestadoras de los servicios públicos prestados por **la Administración General del Estado** ~~las Administraciones Públicas~~ en los sectores citados en este apartado cuando medie una relación de consumo con su clientela, **estando las Comunidades Autónomas y las administraciones locales a lo que disponga su normativa en la materia.**

(...)

**Justificación**

Hay que tener en cuenta el reparto competencial y el carácter básico de alguno de los preceptos que se recogen en las Leyes 39/2015 y 40/2015, en cuanto a los procedimientos y actuaciones de las administraciones públicas.

Lo dispuesto en este apartado parece ser de aplicación directa a cualquier administración pública que cobre un precio por sus servicios. Esto afecta en gran medida a administraciones locales y administraciones autonómicas en servicios tales como la información general (012 o 010), servicios de grúa, aparcamientos en espacios públicos, etc.

Por ello, esta ley debería especificar que sea de aplicación a la Administración General del Estado, estando las Comunidades Autónomas y las administraciones locales a lo que disponga su normativa en la materia.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 93

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO REPUBLICANO

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 2

### Texto que se propone

Se propone la modificación del apartado 1 del artículo 2, que queda redactado como sigue:

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

1. Esta ley será de aplicación a todas las empresas, establecidas en España o en cualquier otro Estado, que lleven a cabo la ejecución efectiva de los siguientes servicios de carácter básico de interés general, ofrecidos o prestados en territorio español:

a) Servicios de suministro y distribución de agua y energía;

b) Servicios de transporte aéreo de pasajeros, de transporte de viajeros por ferrocarril, de transporte de pasajeros por mar o por vías navegables y de transporte de viajeros en autobús o autocar;

c) Servicios postales;

d) Servicios de comunicación audiovisual de acceso condicional mediante pago, o en los que la clientela facilita o se compromete a facilitar datos personales;

e) Servicios de comunicaciones electrónicas, incluidos los servicios telefónicos que se regirán por su normativa sectorial de aplicación y, en particular, por la disposición final tercera de la presente ley; y

f) Servicios financieros, que se regirán por su normativa sectorial de aplicación y, en particular, por la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

Se incluyen en el ámbito de aplicación de esta ley a las empresas prestadoras de los servicios públicos prestados por las Administraciones Públicas en los sectores citados en este apartado cuando medie una relación de consumo con su clientela.

Asimismo, estarán incluidos en su ámbito de aplicación aquellos servicios cuya prestación sea temporalmente gratuita como consecuencia de una oferta, promoción o estrategia comercial análoga.

**Serán excluidas del ámbito de aplicación de esta Ley aquellas empresas, pymes o cooperativas que lleven a cabo servicios de carácter básico de interés general asociados al suministro de energía (comercialización) que tengan una presencia de mercado no superior al 1%.**

(...)

#### **Justificación**

Inexistencia de distinción entre pequeñas y grandes comercializadoras de energía, hecho que provoca una falta de proporcionalidad absoluta.

Se exigen las mismas obligaciones, como servicio de carácter básico de interés general, a una pequeña comercializadora que a una empresa del oligopolio eléctrico, lo que coloca a las primeras ante una situación inasumible de capacidad y recursos y, cuando menos, en una posición de perjuicio competitivo, no favoreciendo una mayor competencia en el mercado.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 94

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO REPUBLICANO

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 2

### Texto que se propone

Se modifica el apartado 1 del artículo 2, que queda redactado en los términos siguientes:

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

1. Esta ley será de aplicación a todas las empresas, establecidas en España o en cualquier otro Estado, que lleven a cabo la ejecución efectiva de los siguientes servicios de carácter básico de interés general, ofrecidos o prestados en territorio español:

- a) Servicios de suministro y distribución de agua, y energía **y gas natural**.
- b) Servicios de transporte aéreo de pasajeros, de transporte de viajeros por ferrocarril, de transporte de pasajeros por mar o por vías navegables y de transporte de viajeros en autobús o autocar;
- c) Servicios postales **y de transporte de paquetería derivada de la actividad del comercio electrónico**.
- d) Servicios de comunicación audiovisual de acceso condicional mediante pago, o en los que la clientela facilita o se compromete a facilitar datos personales;
- e) Servicios de comunicaciones electrónicas, incluidos los servicios telefónicos que se regirán por su normativa sectorial de aplicación y, en particular, por la disposición final tercera de la presente ley; y
- f) Servicios financieros, que se regirán por su normativa sectorial de aplicación y, en particular, por la

Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

**g) Servicios sanitarios.**

**h) Servicios básicos de plataformas.**

Se incluyen en el ámbito de aplicación de esta ley a las empresas prestadoras de los servicios públicos prestados por las Administraciones Públicas en los sectores citados en este apartado cuando medie una relación de consumo con su clientela.

Asimismo, estarán incluidos en su ámbito de aplicación aquellos servicios cuya prestación sea temporalmente gratuita como consecuencia de una oferta, promoción o estrategia comercial análoga.

2. Esta ley será de aplicación a las empresas y grupos de sociedades, en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio, establecidos en España o en cualquier otro Estado, que lleven a cabo la venta de bienes o la prestación de servicios diferentes a los recogidos en el apartado anterior en territorio español, siempre y cuando, en el ejercicio económico anterior, de forma individual o en el seno del grupo de sociedades del que formen parte, hayan ocupado al menos a 250 personas trabajadoras, su volumen de negocios anual haya excedido de 50 millones de euros, o su balance de negocios anual haya excedido de 43 millones de euros.

3. La ley será de aplicación independientemente del canal de comunicación elegido, de la inclusión del servicio de atención a la clientela en la estructura organizativa de la empresa o en la de un tercero o de la ubicación geográfica del punto de comunicación con las personas consumidoras y usuarias.

4. Lo establecido en esta ley se aplicará con carácter supletorio respecto de lo dispuesto en otras leyes generales para la defensa de las personas consumidoras y usuarias o en la normativa sectorial que regula los servicios de atención a la clientela, considerando siempre de aplicación preferente la normativa sectorial.

5. En particular, los servicios financieros se registrarán en lo referido a la atención a la clientela por la normativa sectorial que les sea de aplicación en cada momento, siendo la presente norma de aplicación supletoria. No obstante, no serán de aplicación al sector financiero la letra d) del apartado 2, la letra a) del apartado 3 y el apartado 4 del artículo 4, el artículo 13.8, ni los artículos 18, 19, 21, 22 y 23 de esta ley.

La supervisión de la normativa en materia de servicios de atención a la clientela en el sector financiero recaerá, en todos los casos, en las autoridades supervisoras competentes que regule la propia normativa sectorial.

6. Asimismo, los servicios de comunicaciones electrónicas se registrarán en lo referido a la atención a la clientela por la normativa sectorial que les sea de aplicación en cada momento, siendo la presente

norma de aplicación supletoria.

### **Justificación**

Se propone la modificación de este artículo para mejorar el ámbito de aplicación y proteger a las personas mayores de 65 años, así como para facilitar la inclusión digital de este colectivo en el uso de las nuevas tecnologías.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 95

**AUTOR**

GRUPO PARLAMENTARIO REPUBLICANO

**De modificación**

**Precepto que se modifica:**

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 2

**Texto que se propone**

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

(...)

4. Lo establecido en esta ley se aplicará con carácter supletorio respecto de lo dispuesto en otras leyes generales para la defensa de las personas consumidoras y usuarias o en la normativa sectorial que regula los servicios de atención a la clientela, considerando siempre de aplicación preferente la normativa sectorial. **que resulte más favorable a los derechos de los consumidores y usuarios.**

(...)

**Justificación**

Se pretende garantizar en todo momento el criterio de defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias sin que el carácter supletorio de la legislación propuesta pueda suponer una situación de inaplicabilidad de esta.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 96

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO REPUBLICANO

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 2

#### Texto que se propone

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

(...)

5. En particular, los servicios financieros se registrarán en lo referido a la atención a la clientela por la normativa sectorial que les sea de aplicación en cada momento, siendo la presente norma de aplicación supletoria. No obstante, no serán de aplicación al sector financiero la letra d) del apartado 2, ~~la letra a) del apartado 3~~ y el apartado 4 del artículo 4, ~~el artículo 13.8, ni los artículos 18, 19, 21, 22~~ y **el artículo 23** de esta ley.

La supervisión de la normativa en materia de servicios de atención a la clientela en el sector financiero recaerá, en todos los casos, en las autoridades supervisoras competentes que regule la propia normativa sectorial.

(...)

#### Justificación

Entendemos que, pese a la voluntad del legislador de que el actual proyecto de ley sea una legislación supletoria a la normativa sectorial, elementos tan relevantes para los derechos de los consumidores y usuarios como la suspensión de pagos en caso de reclamación o garantizar un

sistema de valoración de la satisfacción de la clientela, así como una evolución de este no pueden quedar sin aplicar para un sector como el financiero donde ser su cliente o usuario es ya una obligación hoy en día.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 97

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO REPUBLICANO

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 3

### Texto que se propone

Se propone añadir un nuevo apartado 9, que queda redactado como sigue:

Artículo 3. Definiciones.

A los efectos de esta ley se entenderá por:

#### **9. Personas de edad avanzada: aquellas personas de 65 años o más.**

**9 10.** Personas consumidoras y usuarias: las personas definidas en el artículo 3.1 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

**40 11.** Queja o reclamación: cualquier manifestación relativa a la defectuosa provisión del producto o prestación del servicio objeto del contrato suscrito o del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de la oferta realizada, comunicada por la clientela al servicio de atención, independiente de su calificación interna como queja, reclamación, incidencia u otras denominaciones análogas.

**44 12.** Servicios de atención a la clientela: la organización de medios materiales y personales que la empresa pone a disposición de la clientela, cuya finalidad es la emisión de información, recepción de consultas, gestión y resolución de quejas o reclamaciones, averías o cualquier otra incidencia técnica, comercial o administrativa relativa a la venta de bienes o a la prestación de servicios, independientemente de que sean gestionados por la propia empresa o por un tercero.

Los canales de comunicación que utilicen las empresas podrán incluir la comunicación presencial (establecimientos abiertos al público, visitas de agente comercial), siempre que no esté expresamente prohibido en la normativa sectorial que resulte de aplicación, y cualquier forma de comunicación a distancia para la interlocución (correo ordinario, atención telefónica, correo electrónico, formulario web u otras formas de comunicación electrónica).

42 13. Soporte duradero: el soporte definido como tal en el artículo 59 bis.1.q) del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

### Justificación

Se propone añadir una definición específica, a los efectos de la norma, de las "persoans de edad avanzada", dado que se trata de un concepto jurídico indeterminado que se utiliza en múltiples ocasiones a lo largo de la norma y que podría generar inseguridad jurídica. Por razones sistemáticas, se propone incorporar esta definición a continuación de la correspondiente a la de "personas consumidoras vulnerables".

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 98

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO REPUBLICANO

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 3

### Texto que se propone

Se modifica el apartado 11 del artículo 3, que queda redactado en los siguientes términos:

Artículo 3. Definiciones.

A los efectos de esta ley se entenderá por:

(...)

11. Servicios de atención a la clientela: la organización de medios materiales y personales que la empresa pone a disposición de la clientela, cuya finalidad es la ~~emisión de información~~, recepción de consultas, gestión y resolución de quejas o reclamaciones, averías o cualquier otra incidencia técnica, comercial o administrativa relativa a la venta de bienes o a la prestación de servicios, independientemente de que sean gestionados por la propia empresa o por un tercero.

Los canales de comunicación que utilicen las empresas podrán incluir la comunicación presencial (establecimientos abiertos al público, visitas de agente comercial), siempre que no esté expresamente prohibido en la normativa sectorial que resulte de aplicación, y cualquier forma de comunicación a distancia para la interlocución (correo ordinario, atención telefónica, correo electrónico, formulario web u otras formas de comunicación electrónica).

(...)

### Justificación

Dado que el ámbito de aplicación de esta norma se limita a "la clientela" de acuerdo con la definición del apartado 1, consideramos que debe suprimirse la finalidad de la "emisión de información", ya que puede interpretarse que la ley se aplica a cualquier actividad de información con independencia que se haya iniciado o no un contacto anterior con la empresa. En caso de que un cliente solicite información quedaría subsumido en el apartado de "recepción de consultas".

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 99

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO REPUBLICANO

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 3

### Texto que se propone

Se propone la modificación del apartado 11 del artículo 3, que queda redactado en los siguientes términos:

Artículo 3. Definiciones.

A los efectos de esta ley se entenderá por:

11. Servicios de atención a la clientela: la organización de medios materiales y personales que la empresa pone a disposición de la clientela, cuya finalidad es la emisión de información, recepción de consultas, gestión y resolución de quejas o reclamaciones, averías o cualquier otra incidencia técnica, comercial o administrativa relativa a la venta de bienes o a la prestación de servicios, independientemente de que sean gestionados por la propia empresa o por un tercero.

Los canales de comunicación que utilicen las empresas podrán incluir la comunicación presencial (establecimientos abiertos al público, visitas de agente comercial), siempre que no esté expresamente prohibido en la normativa sectorial que resulte de aplicación, y cualquier forma de comunicación a distancia para la interlocución (correo ordinario, atención telefónica, correo electrónico, formulario web u otras formas de comunicación electrónica). **En cualquier caso, deberá tenerse en consideración la obligación de atención por persona física (no de modo automático o maquinal), a demanda del cliente.**

(...)

### Justificación

Los servicios de atención a la clientela deben ser inclusivos con las personas con discapacidad y personas con edad avanzada.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 100

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO REPUBLICANO

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 4

### Texto que se propone

Se propone añadir una nueva letra b) en el apartado 2 del artículo 4, que queda redactado como sigue:

Artículo 4. Principios generales.

(...)

2. El servicio de atención a la clientela al que se refiere el apartado anterior, además de cumplir los requisitos que establece el artículo 21 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, deberá permitir a la clientela:

a) La presentación de quejas, reclamaciones, incidencias o consultas y la recepción de la comunicación de su resolución;

**b) La posibilidad de elegir, en función de sus necesidades por razón de discapacidad, el formato de comunicación con el Servicio de Atención a la Clientela.**

b) Reclamar con celeridad en caso de error, defecto, deterioro o cualquier otra incidencia;

c) Tener constancia de las consultas, quejas, reclamaciones e incidencias presentadas, mediante la entrega de una clave identificativa y un justificante por escrito, en un soporte duradero a elección de

la clientela;

d) Cuando resulte legalmente procedente, obtener la devolución equitativa del precio del bien o servicio, total o parcialmente, y otras compensaciones legalmente procedentes, en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato o la oferta comercial.

3. En el caso de las empresas prestadoras de servicios, el servicio de atención a la clientela deberá permitir, además:

a) Asegurarse de la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad del servicio contratado u ofertado de forma personalizada a las personas consumidoras y usuarias;

b) Acceder a una información veraz, eficaz, suficiente, transparente y actualizada sobre cualquier incidencia surgida en torno a la normal prestación del servicio;

c) Conocer los niveles mínimos de calidad y los mecanismos existentes para la acreditación de su cumplimiento, así como hacer efectivas las garantías de calidad o nivel de prestación ofrecidos;

d) En el caso del suministro de energía, solicitar información sobre las medidas de ahorro y eficiencia energética, así como las posibilidades de contratar energía procedente de fuentes renovables.

4. En el supuesto de contratos de servicios de tracto sucesivo, no podrá suspenderse la prestación del servicio por parte del empresario con posterioridad a la presentación de la reclamación si la reclamación está directamente relacionada con el motivo de la pretendida suspensión, y en tanto no tenga lugar la comunicación a la persona consumidora de la resolución expresa y motivada de aquella, salvo en los casos en los que así lo determine la normativa sectorial que resulte de aplicación.

5. Las empresas deberán informar a sus clientes de las incidencias que afecten a la prestación del servicio o a su continuidad a través de los canales o datos de contacto preferente indicados por la clientela en el contrato. A tales efectos, las empresas verificarán periódicamente la vigencia de los datos de contacto preferente indicados por la clientela en el contrato.

Reglamentariamente, la Administración competente determinará las condiciones en que deberá suministrarse esta información, que deberá ser veraz y precisa, incluyendo los derechos e indemnizaciones que en su caso procedan, y será comunicada por las empresas de forma inmediata, una vez que tengan conocimiento de la incidencia y sin necesidad de que le sea requerida expresamente por el usuario.

6. Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley deberán garantizar la accesibilidad a los servicios de atención a la clientela a las personas consumidoras vulnerables, en especial a las personas con discapacidad y a las personas de edad avanzada. En el ámbito de aplicación de esta ley se tendrán en cuenta los principios de igualdad de trato, no discriminación y accesibilidad

universal.

7. Las empresas asumirán la carga de la prueba del cumplimiento de las obligaciones que les impone esta ley.

### **Justificación**

Los servicios de atención a la clientela deben ser inclusivos con las personas con discapacidad.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 101

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO REPUBLICANO

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 4

#### Texto que se propone

Artículo 4. Principios generales.

1. Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley deberán disponer de un servicio de atención a la clientela gratuito, eficaz, universalmente accesible, inclusivo, no discriminatorio y evaluable.

2. El servicio de atención a la clientela al que se refiere el apartado anterior, además de cumplir los requisitos que establece el artículo 21 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, deberá permitir a la clientela:

a) La presentación de quejas, reclamaciones, incidencias o consultas y la recepción de la comunicación de su resolución;

b) Reclamar con celeridad en caso de error, defecto, deterioro o cualquier otra incidencia;

c) Tener constancia de las consultas, quejas, reclamaciones e incidencias presentadas, mediante la entrega de una clave identificativa y un justificante por escrito, en un soporte duradero a elección de la clientela;

~~d) Cuando resulte legalmente procedente, obtener la devolución equitativa del precio del bien o servicio, total o parcialmente, y otras compensaciones legalmente procedentes, en caso de~~

~~incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato o la oferta comercial.~~

3. En el caso de las empresas prestadoras de servicios, el servicio de atención a la clientela deberá permitir, además:

a) Asegurarse de la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad del servicio contratado u ofertado de forma personalizada a las personas consumidoras y usuarias;

b) Acceder a una información veraz, eficaz, suficiente, transparente y actualizada sobre cualquier incidencia surgida en torno a la normal prestación del servicio;

c) Conocer los niveles mínimos de calidad y los mecanismos existentes para la acreditación de su cumplimiento, así como hacer efectivas las garantías de calidad o nivel de prestación ofrecidos;

d) En el caso del suministro de energía, solicitar información sobre las medidas de ahorro y eficiencia energética, así como las posibilidades de contratar energía procedente de fuentes renovables.

4. En el supuesto de contratos de servicios de tracto sucesivo, no podrá suspenderse la prestación del servicio por parte del empresario con posterioridad a la presentación de la reclamación si la reclamación está directamente relacionada con el motivo de la pretendida suspensión, y en tanto no tenga lugar la comunicación a la persona consumidora de la resolución expresa y motivada de aquella, salvo en los casos en los que así lo determine la normativa sectorial que resulte de aplicación.

5. Las empresas deberán informar a sus clientes de las incidencias que afecten a la prestación del servicio o a su continuidad a través de los canales o datos de contacto preferente indicados por la clientela en el contrato. A tales efectos, las empresas verificarán periódicamente la vigencia de los datos de contacto preferente indicados por la clientela en el contrato.

Reglamentariamente, la Administración competente determinará las condiciones en que deberá suministrarse esta información, que deberá ser veraz y precisa, incluyendo los derechos e indemnizaciones que en su caso procedan, y será comunicada por las empresas de forma inmediata, una vez que tengan conocimiento de la incidencia y sin necesidad de que le sea requerida expresamente por el usuario.

6. Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley deberán garantizar la accesibilidad a los servicios de atención a la clientela a las personas consumidoras vulnerables, en especial a las personas con discapacidad y a las personas de edad avanzada. En el ámbito de aplicación de esta ley se tendrán en cuenta los principios de igualdad de trato, no discriminación y accesibilidad universal.

7. Las empresas asumirán la carga de la prueba del cumplimiento de las obligaciones que les impone esta ley.

### Justificación

Los primeros apartados son funciones que se pueden atribuir a un servicio de atención al cliente, pero este apartado se refiere a un resultado final como consecuencia de un procedimiento previo, por lo cual entendemos que no debe ser objeto de esta ley y más cuando está recogido en la normativa general de protección de los consumidores y usuarios.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 102

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO REPUBLICANO

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 4

#### Texto que se propone

Se suprime la letra a) del apartado 3 del artículo 4, que queda redactado en los siguientes términos:

Artículo 4. Principios generales.

(...)

3. En el caso de las empresas prestadoras de servicios, el servicio de atención a la clientela deberá permitir, además:

~~a) Asegurarse de la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad del servicio contratado u ofertado de forma personalizada a las personas consumidoras y usuarias;~~

(...)

#### Justificación

Este principio que establece la normativa general de consumo ya está incluido en el apartado b), dado que el consumidor que esté correctamente informado podrá tomar las decisiones de una manera racional y de acuerdo con sus necesidades.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 103

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO REPUBLICANO

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 4

#### Texto que se propone

Se propone la modificación del apartado 4 del artículo 4, que queda redactado en los siguientes términos:

Artículo 4. Principios generales.

(...)

4. En el supuesto de contratos de servicios de trato sucesivo, no podrá suspenderse la prestación del servicio por parte del empresario con posterioridad a la presentación de la reclamación si la reclamación está directamente relacionada con el motivo de la pretendida suspensión, y en tanto no tenga lugar la comunicación a la persona consumidora de la resolución expresa y motivada de aquella, salvo en los casos en los que así lo determine la normativa sectorial que resulte de aplicación. **Esta prohibición de suspensión de las prestaciones de servicios de trato sucesivo se extenderá en el caso de que la queja, reclamación o incidencia sea elevada por la clientela a otros sistemas de resolución extrajudicial de conflictos contemplados en el artículo 13.7 de esta norma.**

(...)

#### Justificación

De acuerdo con la intención de la legislación de garantizar los derechos de la clientela es necesario ampliar el plazo en el que preservamos esos derechos aún también cuando nos encontremos en situaciones de resolución extrajudicial. Que además permitirán no ejercer por parte de la empresa prestadora de servicios ningún elemento de presión o fuerza ante la persona consumidora.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 104

**AUTOR**

GRUPO PARLAMENTARIO REPUBLICANO

**De modificación**

**Precepto que se modifica:**

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 4

**Texto que se propone**

Se propone la modificación del apartado 5 del artículo 4, que queda redactado en los siguientes términos:

Artículo 4. Principios generales.

(...)

5. Las empresas deberán informar a sus clientes de las incidencias que afecten a la prestación del servicio o a su continuidad a través de los canales o datos de contacto preferente indicados por la clientela en el contrato. A tales efectos, **los clientes deberán mantener actualizados sus datos de contacto y las empresas incorporarán en sus comunicaciones mecanismos de acuse de recibo.** ~~las empresas verificarán periódicamente la vigencia de los datos de contacto preferente indicados por la clientela en el contrato.~~

Reglamentariamente, la Administración competente determinará las condiciones en que deberá suministrarse esta información, que deberá ser veraz y precisa, incluyendo los derechos e indemnizaciones que en su caso procedan, y será comunicada por las empresas de forma inmediata, una vez que tengan conocimiento de la incidencia y sin necesidad de que le sea requerida expresamente por el usuario.

(...)

### Justificación

De acuerdo con el artículo 4.2 sección a) de la Ley de Protección de Datos Personales y garantía de derechos digitales, las empresas no pueden realizar una verificación de esos datos de carácter personal, sino que debe ser el mismo consumidor o usuario quien se haga cargo de comunicar los cambios relativos a su contacto. A la vez incorporar elementos de justificación o acuse de recibo por parte de las comunicaciones de las empresas garantizará que en caso de que la clientela no cumpla con su deber no se pueda vulnerar sus derechos de comunicación, y a la vez también se garantiza la seguridad jurídica por parte de la empresa y consumidor pudiendo demostrar la existencia o inexistencia de dicha comunicación obligada.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 105

**AUTOR**

GRUPO PARLAMENTARIO REPUBLICANO

**De modificación**

**Precepto que se modifica:**

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 4

**Texto que se propone**

Se propone la modificación del apartado 5 del artículo 4, que queda redactado como sigue:

Artículo 4. Principios generales.

(...)

5. Las empresas deberán informar, **siempre y cuando posean la información a través de la empresa distribuidora, y en un plazo máximo de 24 horas**, a sus clientes de las incidencias que afecten a la prestación del servicio o a su continuidad a través de los canales o datos de contacto preferente indicados por la clientela en el contrato. A tales efectos, **las empresas distribuidoras de electricidad y gas natural deberán informar, de forma inmediata y completa del origen de la incidencia, afectación, medidas adoptadas y plazo de resolución y restauración del suministro a sus clientes. Adicionalmente, comunicarán a las empresas comercializadoras de las incidencias que afecten al suministro de electricidad y gas natural.** ~~las empresas verificarán periódicamente la vigencia de los datos de contacto preferente indicados por la clientela en el contrato.~~

Reglamentariamente, la Administración competente determinará las condiciones en que deberá suministrarse esta información, que deberá ser veraz y precisa, incluyendo los derechos e indemnizaciones que en su caso procedan, y será comunicada por las empresas de forma inmediata, una vez que tengan conocimiento de la incidencia y sin necesidad de que le sea requerida expresamente por el usuario.

(...)

### **Justificación**

En el caso de que esta norma alcance a las empresas comercializadoras de electricidad y gas es necesario aclarar que estas no disponen de información sobre las incidencias en el suministro, tales como el momento de su producción, sus causas o los tiempos para restablecer el servicio. Se trata de una información que ha de proporcionar la empresa distribuidora.

Tampoco intervienen en el suministro de electricidad y gas (en sentido estricto de la palabra) ni tienen capacidad de resolver las incidencias o restablecer el mismo.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 106

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO REPUBLICANO

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 4

#### Texto que se propone

Artículo 4. Principios generales.

(...)

7. Las empresas asumirán la carga de la prueba del cumplimiento de las obligaciones que les impone esta ley, **excepto la prueba de que se ha presentado la consulta, queja o reclamación que corresponderá al consumidor.**

#### Justificación

Quien debe probar que se ha presentado la consulta, queja o reclamación es el consumidor, ya que la empresa, de acuerdo con los artículos 5.1 b), 11 y 12 debe entregar al consumidor el justificante que permite probar este concepto.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 107

**AUTOR**

GRUPO PARLAMENTARIO REPUBLICANO

**De modificación**

**Precepto que se modifica:**

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 8

**Texto que se propone**

Se propone la adición de un nuevo apartado 4 en el artículo 8, que queda redactado como sigue:

Artículo 8. Atención personalizada.

(...)

**4. Cuando una persona consumidora vulnerable formule una consulta, queja, reclamación o comunicación de incidencia de forma presencial, la empresa deberá poner a disposición del consumidor que lo solicite los medios de apoyo y prestarle la asistencia individualizada y personal que pudiera requerir a tal efecto.**

**Justificación**

Se propone añadir un nuevo apartado que aclare el alcance de la atención personalizada en el caso de presentación de reclamaciones, quejas, etc. de forma presencial por parte del personal de la empresa prestadora del servicio de atención al cliente, en coherencia tanto con el principio de accesibilidad como con la obligación que tienen las empresas en materia de formación específica previa en atención a personas consumidoras vulnerables y, en especial, a personas con discapacidad o de edad avanzada que se establece en el artículo 9.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 108

**AUTOR**

GRUPO PARLAMENTARIO REPUBLICANO

**De modificación**

**Precepto que se modifica:**

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 9

**Texto que se propone**

Se propone la modificación del apartado 1 del artículo 9, que queda redactado en los siguientes términos:

Artículo 9. Medios materiales y humanos.

1. Las empresas se asegurarán de que los servicios de atención a la clientela estén dotados de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones **y de los derechos lingüísticos de la clientela**, independientemente de que dicho servicio sea prestado de forma directa o no.

(...)

**Justificación**

Es imprescindible garantizar una formación efectiva de los diferentes idiomas cooficiales a los servicios de atención a la clientela para poder mantener la coherencia con la intención del legislador de preservar los derechos lingüísticos de los clientes y usuarios.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 109

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO REPUBLICANO

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 9

### Texto que se propone

Se propone la modificación del apartado 2 del artículo 9, que queda redactado en los siguientes términos:

Artículo 9. Medios materiales y humanos.

(...)

2. El personal que preste atención personalizada a la clientela, así como quien diseñe y gestione los medios automatizados que se puedan utilizar a tales efectos, deberá contar con una formación y capacitación especializada, en función del sector o de la actividad, que garantice la eficacia en la gestión que realice, incluyendo una formación específica previa en **idiomas cooficiales**, atención a personas consumidoras vulnerables y, en especial, a personas con discapacidad o de edad avanzada. A tal efecto, la empresa será responsable de proporcionar a su personal la formación y capacitación continuada que sea necesaria para adaptar sus conocimientos sobre la actividad a las **realidades lingüísticas de la clientela**, las variaciones tecnológicas y necesidades del mercado.

### Justificación

Es imprescindible garantizar una formación efectiva de los diferentes idiomas cooficiales a los servicios de atención a la clientela para poder mantener la coherencia con la intención del legislador de preservar los derechos lingüísticos de los clientes y usuarios.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 110

### **AUTOR**

GRUPO PARLAMENTARIO REPUBLICANO

### **De modificación**

### **Precepto que se modifica:**

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 10

### **Texto que se propone**

Artículo 10. Régimen de atención telefónica.

1. Las empresas que pongan a disposición de la clientela un servicio de atención telefónica a los efectos de esta ley, deberán asegurar que el uso de la atención telefónica no suponga para la persona consumidora y usuaria un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar.
2. En el supuesto de utilizarse, de acuerdo con el apartado anterior, una línea telefónica de tarificación especial que suponga un coste para la persona consumidora o usuaria, el empresario le facilitará, junto con la información sobre dicha línea telefónica de tarificación especial, y en igualdad de condiciones, información sobre un número geográfico o móvil alternativo, e informando sobre el coste del servicio asociado a cada numeración.
3. La comunicación iniciada por la clientela vía telefónica deberá ser atendida por la empresa a la mayor brevedad, garantizando que el 95% de las llamadas recibidas sean atendidas, de media, en un plazo inferior a tres minutos.
4. Se prohíbe la derivación de un teléfono gratuito a números que impliquen un coste para la clientela, ya sea vía telefónica, mediante mensajes de texto u otros análogos para la atención de consultas, quejas, reclamaciones e incidencias. El servicio de atención a la clientela en ningún caso proporcionará ingresos adicionales, ni directos ni indirectos, a la empresa a costa de la clientela.

5. En el supuesto de personas con discapacidad auditiva, el canal telefónico será accesible y deberá complementarse, a elección de la persona con dicha discapacidad, con un sistema alternativo de mensajería escrita instantánea por aplicación de dispositivo móvil de uso generalizado o bien con un sistema de video interpretación en lengua de signos u otro sistema de análoga naturaleza que permita cumplir con lo dispuesto en el artículo 15 de esta ley.

**6. En el supuesto de personas de edad avanzada o con discapacidad, el canal telefónico será accesible y deberá ofrecerse y garantizarse la atención prioritaria respecto de otras personas consumidoras y usuarias.**

#### **Justificación**

Se propone incorporar una referencia específica a la atención prioritaria de las personas de edad avanzada o discapacidad en el caso de la prestación de servicios de atención a la clientela por vía telefónica, en atención a sus particulares características como personas consumidoras en situación de potencial vulnerabilidad.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 111

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO REPUBLICANO

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 13

#### Texto que se propone

Se propone la modificación del apartado 3 del artículo 13, que queda redactado en los siguientes términos:

Artículo 13. Resolución y notificación.

(...)

3. En aquellos casos en los que la consulta, queja, reclamación o incidencia no sea presentada de forma completa, la empresa concederá un plazo no inferior a diez días **hábiles** a la clientela para su subsanación.

(...)

#### Justificación

Mejora técnica para garantizar una misma interpretación de la legislación garantizando el mismo trato a todos los consumidores y usuarios.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 112

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO REPUBLICANO

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 13

#### Texto que se propone

Se propone la modificación del apartado 6 del artículo 13, que queda redactado como sigue:

Artículo 13. Resolución y notificación.

(...)

6. La respuesta a la consulta, queja, reclamación o incidencia deberá hacerse en la misma lengua en la que se haya presentado la consulta, queja, reclamación o incidencia por parte de la clientela, **salvo en los casos en que se manifieste expresamente querer la respuesta en otra lengua.** ~~y, a solicitud de esta, al menos en castellano.~~

(...)

#### Justificación

Mejora técnica de la redacción para garantizar que las comunicaciones de las empresas respetan y garantizan los derechos lingüísticos de la clientela evitando interpretaciones erróneas de la legislación.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 113

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO REPUBLICANO

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 14

#### Texto que se propone

Se añade un nuevo párrafo en el apartado 2 del artículo 14, que queda redactado en los siguientes términos:

Artículo 14. Disponibilidad del servicio de atención a la clientela.

(...)

2. En todo caso, para los servicios básicos de interés general previstos en el artículo 2.1 de esta norma que se presten de forma continuada, el servicio de atención a la clientela estará disponible 24 horas al día, todos los días del año, para la comunicación de incidencias relativas a la continuidad del servicio.

A los efectos de este apartado, se entenderá que los servicios básicos de interés general se prestan de forma continuada cuando el proveedor del servicio se obligue a realizar una sola prestación continuada en el tiempo o pluralidad de prestaciones sucesivas, periódicas o intermitentes, por tiempo determinado o indefinido, que se repiten, a fin de satisfacer intereses de la clientela de carácter sucesivo, periódico o intermitente de forma más o menos permanente en el tiempo.

**Quedarán excluidas de dicha organización las empresas de suministro de energía (comercialización) por no estar vinculada su actividad con el aseguramiento de continuidad del suministro eléctrico.**

### Justificación

Falta de claridad al señalar cómo los servicios básicos de interés general señalados en el artículo 2.1 deberán contar con un servicio ininterrumpido 24 horas al día, todos los días del año, para aquellos que se presten de "forma continuada para la comunicación de incidencias relativas a la continuidad del servicio".

La comercializadora no tiene capacidad para tener información sobre las incidencias relativas al suministro físico por ser esta una responsabilidad exclusiva de las distribuidoras.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 114

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO REPUBLICANO

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 15

#### Texto que se propone

Se propone la modificación del artículo 15, que queda redactado como sigue:

Artículo 15. Accesibilidad a los servicios de atención a la clientela.

1. Como regla general, los servicios de atención a la clientela serán diseñados utilizando medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal, igualdad de trato y no discriminación. No obstante, cuando esto no sea posible, se preverán medios complementarios para garantizar el acceso a los mismos, en igualdad de condiciones, a personas con discapacidad o a personas de edad avanzada, al menos a través del mismo medio por el que se inició la relación contractual.

~~2. A los efectos del apartado anterior, y para la correcta identificación y atención de la clientela, la empresa podrá solicitar la acreditación de la situación de discapacidad u otras circunstancias que generan una situación de vulnerabilidad para el ejercicio efectivo de los derechos recogidos en esta norma.~~

#### Justificación

De acuerdo con la legislación de Protección de Datos de Carácter Personal, los datos relativos a la situación de salud o discapacidad de una persona son datos especialmente protegidos por los cuales las empresas no deben ni pueden solicitar acreditación de la situación de discapacidad de su clientela. Además, se estaría generando un agravio y una discriminación a las personas con

discapacidad teniendo que acreditar su situación para obtener una atención como clientela igual que a las personas sin discapacidades.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 115

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO REPUBLICANO

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 19

#### Texto que se propone

Se propone la modificación del artículo 19, que queda redactado como sigue:

Artículo 19. Colaboración con las asociaciones de consumidores y Administraciones Públicas.

Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley deberán establecer marcos estables de colaboración con las asociaciones de consumidores y usuarios más representativas **de las diferentes comunidades autónomas**, bien de forma general, bien de forma sectorial, en relación con los servicios de atención a la clientela y el mantenimiento de su calidad y eficacia.

Las Administraciones Públicas, dentro de sus competencias de protección a las personas consumidoras, podrán implementar canales de comunicación con las empresas en aras de mejorar la calidad y eficacia de los servicios de atención a la clientela.

#### Justificación

Las asociaciones de consumidores y usuarios mayoritarias o más representativas no son las mismas en todo el Estado. Por ello, las necesidades o situaciones concretas, de uno o varios territorios, podrían no tenerse en cuenta pese a la incorporación de estos marcos estables de colaboración. Dejando así sin sentido la intención que expresa el legislador en este artículo y en todo el proyecto.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 116

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO REPUBLICANO

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO IV. DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA

#### Texto que se propone

Se modifica la Disposición final segunda, que queda redactada como sigue:

Disposición final segunda. Modificación de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

Se modifica la sección 1.ª del capítulo V de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, que queda redactada del siguiente modo:

«Artículo 29. Departamento de atención a la clientela y Defensor de la Clientela.

1. Las entidades de crédito, los establecimientos financieros de crédito, las entidades de pago, las entidades acogidas a lo establecido en los artículos 14 y 15 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, las entidades de dinero electrónico, las sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva, las sociedades de correduría de seguros, las entidades gestoras de fondos de pensiones, con las precisiones establecidas en la disposición adicional primera de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, los prestamistas inmobiliarios que no sean entidades de crédito, los intermediarios de crédito, cuando operen en el ámbito geográfico superior al de una comunidad autónoma, las entidades financieras que operen en España en régimen de libre prestación de servicios, las entidades aseguradoras, las empresas de servicios de inversión y las sucursales en España de las entidades enumeradas con domicilio social en otro Estado, estarán obligadas a atender y resolver

las quejas y reclamaciones que los usuarios de servicios financieros puedan presentar, relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, incluidas aquellas que se deriven de incidencias o consultas no resueltas satisfactoriamente por la oficina o departamento que hubiera prestado el servicio.

A estos efectos, las entidades deberán contar con un departamento o servicio de atención a la clientela encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones. Las entidades que formen parte del mismo grupo económico podrán disponer de un departamento o servicio de atención a la clientela único para todo el grupo.

Dichos servicios de atención a la clientela, que deben garantizar el nivel mínimo de calidad en atención al cumplimiento de lo dispuesto en la presente ley, serán diseñados utilizando medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal, igualdad de trato y no discriminación, garantizando el acceso a personas con discapacidad o a personas de edad avanzada.

**Las entidades financieras garantizarán un adecuado servicio de atención presencial, mediante oficinas habilitadas a tal efecto, de acuerdo con la distribución territorial mínima que garantice un servicio universal. Reglamentariamente, se determinará el número mínimo de oficinas de atención presencial, de acuerdo con la distribución territorial y poblacional del Estado español.**

**El Ministerio competente elaborará un mapa de necesidades territoriales en un plazo máximo de 6 meses a partir de la entrada en vigor de esta ley, previa consulta y audiencia a las comunidades autónomas.**

A los efectos de esta ley, se entenderá por queja o reclamación: cualquier manifestación relativa a la defectuosa prestación del servicio o del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de la oferta realizada, comunicada por la clientela al servicio de atención, independiente de su calificación interna como queja, reclamación u otras análogas.

Igualmente, se entenderán como tales las que se deriven de incidencias o consultas no resueltas satisfactoriamente por la oficina o departamento que hubiera prestado el servicio.

Dicho servicio de atención a la clientela, que será gratuito, eficaz, universalmente accesible, inclusivo, no discriminatorio y evaluable, se prestará en horario de atención comercial. No obstante, se deberá garantizar la prestación de un servicio de una atención de forma continuada las 24 horas del día todos los días del año, cuando sea necesario para atender las quejas o reclamaciones derivadas de la desatención de las incidencias relativas al mantenimiento de aquellos servicios que exijan una prestación continuada.

Las entidades asegurarán a su clientela la disponibilidad de canales presenciales, ya sea permanentes o intermitentes, o telefónicos o telemáticos para el servicio de atención al cliente, atendiendo al principio de prestación personalizada.

Se entiende por prestación personalizada aquella que tiene en consideración la edad, la situación de discapacidad, la condición de persona extranjera y su situación administrativa de la persona que se dirige al servicio de atención al cliente, las características de la zona geográfica en la que reside la persona en términos de población y el nivel de competencias digitales de dicha persona, entre otras cuestiones.

Las entidades que, en su caso, pongan a disposición de la clientela un servicio de atención telefónica o electrónica, deben garantizar una atención personalizada por parte de los servicios de atención a la clientela, ofrecida a través de un operador o agente del mismo, que asegure una interacción fluida. Los agentes del servicio de atención a la clientela contarán con supervisores o superiores jerárquicos que gestionarán las posibles quejas que pudiera generar la atención recibida. De forma específica, deberá disponerse por las entidades de los recursos adecuados que, a través de la atención telefónica, puedan prestar una atención personalizada específica a personas vulnerables o en riesgo de exclusión financiera, asistiéndoles en el acceso al servicio de atención a la clientela.

En el caso de que los servicios de atención a la clientela utilicen la atención telefónica o electrónica para llevar a cabo sus funciones, se prohíbe el empleo de contestadores automáticos u otros medios análogos como medio exclusivo de atención a la clientela, sin perjuicio de la presentación de la queja o reclamación en soporte papel o por medios por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, de conformidad con el artículo 29 ter.

Las empresas que, en su caso, pongan a disposición de la clientela un servicio de atención telefónica a los efectos de esta ley, deberán asegurar que el uso de la atención telefónica no suponga para el consumidor un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar. En caso contrario, se le deberá informar sobre un número geográfico o móvil alternativo e informar sobre el coste del servicio asociado a cada numeración.

La comunicación iniciada por la clientela vía telefónica deberá ser atendida por la empresa a la mayor brevedad posible, dentro de los medios técnicos y humanos de que disponga el servicio de atención a la clientela.

En todo caso, se prohíbe la derivación, por cualquier medio, de un teléfono gratuito a números que impliquen un coste para la clientela.

En el caso de personas con discapacidad auditiva, dicho canal telefónico será accesible y deberá complementarse con los mecanismos adecuados que garanticen la debida comunicación con la persona afectada.

Dichas entidades podrán, bien individualmente, bien agrupadas por ramas de actividad, proximidad geográfica, volumen de negocio o cualquier otro criterio, designar un Defensor de la Clientela, que habrá de ser una entidad o experto independiente de reconocido prestigio, y a quien corresponderá atender y resolver los tipos de reclamaciones que se sometan a su decisión en el marco de lo que disponga su reglamento de funcionamiento, así como promover el cumplimiento de la normativa de

transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

(...)

### **Justificación**

Este sistema de atención al cliente no garantiza suficientemente una atención personalizada, territorialmente adecuada a las necesidades sociales actuales, especialmente para aquellos colectivos vulnerables.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 117

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO REPUBLICANO

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO IV. DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA

#### Texto que se propone

Se propone la modificación del párrafo 7 del artículo 29.1, que queda redactado como sigue:

Disposición final segunda. Modificación de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

Se modifica la sección 1.ª del capítulo V de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, que queda redactada del siguiente modo:

«Artículo 29. Departamento de atención a la clientela y Defensor de la Clientela.

1. Las entidades de crédito, los establecimientos financieros de crédito, las entidades de pago, las entidades acogidas a lo establecido en los artículos 14 y 15 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, las entidades de dinero electrónico, las sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva, las sociedades de correduría de seguros, las entidades gestoras de fondos de pensiones, con las precisiones establecidas en la disposición adicional primera de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, los prestamistas inmobiliarios que no sean entidades de crédito, los intermediarios de crédito, cuando operen en el ámbito geográfico superior al de una comunidad autónoma, las entidades financieras que operen en España en régimen de libre prestación de servicios, las entidades aseguradoras, las empresas de servicios de inversión y las sucursales en España de las entidades enumeradas con domicilio social en otro Estado, estarán obligadas a atender y resolver

las quejas y reclamaciones que los usuarios de servicios financieros puedan presentar, relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, incluidas aquellas que se deriven de incidencias o consultas no resueltas satisfactoriamente por la oficina o departamento que hubiera prestado el servicio.

A estos efectos, las entidades deberán contar con un departamento o servicio de atención a la clientela encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones. Las entidades que formen parte del mismo grupo económico podrán disponer de un departamento o servicio de atención a la clientela único para todo el grupo.

Dichos servicios de atención a la clientela, que deben garantizar el nivel mínimo de calidad en atención al cumplimiento de lo dispuesto en la presente ley, serán diseñados utilizando medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal, igualdad de trato y no discriminación, garantizando el acceso a personas con discapacidad o a personas de edad avanzada.

A los efectos de esta ley, se entenderá por queja o reclamación: cualquier manifestación relativa a la defectuosa prestación del servicio o del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de la oferta realizada, comunicada por la clientela al servicio de atención, independiente de su calificación interna como queja, reclamación u otras análogas.

Igualmente, se entenderán como tales las que se deriven de incidencias o consultas no resueltas satisfactoriamente por la oficina o departamento que hubiera prestado el servicio.

Dicho servicio de atención a la clientela, que será gratuito, eficaz, universalmente accesible, inclusivo, no discriminatorio y evaluable, se prestará en horario de atención comercial. No obstante, se deberá garantizar la prestación de un servicio de una atención de forma continuada las 24 horas del día todos los días del año, cuando sea necesario para atender las quejas o reclamaciones derivadas de la desatención de las incidencias relativas al mantenimiento de aquellos servicios que exijan una prestación continuada.

Las entidades asegurarán a su clientela la disponibilidad de canales presenciales, ya sea permanentes o intermitentes, e y telefónicos o telemáticos para el servicio de atención al cliente, atendiendo al principio de prestación personalizada.

(...)

### **Justificación**

El objetivo es garantizar un derecho básico, como es el derecho a la accesibilidad, a los consumidores y clientes. Manteniendo más canales de atención al cliente abiertos se garantiza poder atender a más segmentos de la población, así como también un mayor alcance territorial.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 118

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO REPUBLICANO

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO IV. DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA

#### Texto que se propone

Se propone la modificación del apartado 4 del artículo 29 septies, que queda redactado como sigue:

Disposición final segunda. Modificación de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

Se modifica la sección 1.ª del capítulo V de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, que queda redactada del siguiente modo:

(...)

Artículo 29 septies. Finalización y notificación.

(...)

4. La notificación se realizará en la misma lengua en la que se haya celebrado el contrato o se haya dirigido personalmente la oferta comercial al consumidor y usuario, o bien se haya presentado la queja y reclamación por parte de este, **salvo en los casos en que el consumidor o usuario manifieste expresamente querer la respuesta en otra lengua.** y, a solicitud del mismo, al menos en castellano.

#### Justificación

Mejora técnica de la redacción para garantizar que las comunicaciones de las empresas respetan y garantizan los derechos lingüísticos de la clientela evitando interpretaciones erróneas de la legislación.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 119

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO REPUBLICANO

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO IV. DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA

#### Texto que se propone

Se propone la modificación del apartado 3 del artículo 30, que queda redactado como sigue:

Disposición final segunda. Modificación de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

Se modifica la sección 1.ª del capítulo V de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, que queda redactada del siguiente modo:

(...)

Artículo 30. Presentación de reclamaciones, quejas y consultas ante el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

(...)

3. La persona titular del Ministerio de Economía, Comercio y Empresa, **conjuntamente con las comunidades autónomas**, desarrollará el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, que deberá ajustarse a las siguientes reglas:

a) Para la admisión y tramitación de reclamaciones será imprescindible acreditar haberlas formulado previamente, por escrito, dirigido al departamento o servicio de atención a la clientela o, en su caso, al Defensor de la Clientela de la entidad contra la que se reclame. Éstos deberán acusar recibo por escrito de las reclamaciones que se les presenten y resolverlas o denegarlas igualmente por escrito y motivadamente. Asimismo, la persona reclamante deberá acreditar que ha transcurrido el plazo de un mes desde la fecha de presentación de la reclamación sin que haya sido resuelta o que ha sido denegada la admisión de la reclamación o desestimada su petición.

b) Recibida la reclamación por el servicio de reclamaciones competente por razón de la materia se verificará la concurrencia de las circunstancias previstas en los apartados anteriores y, si se cumplen los requisitos necesarios, se procederá a la apertura de un expediente por cada reclamación, en el que se incluirán todas las actuaciones relacionadas con la misma; en caso contrario, se requerirá a la persona reclamante para completar la información en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se le tendrá por desistido de su reclamación.

El plazo máximo para la resolución del expediente será de 90 días naturales contados desde la fecha de la presentación de la reclamación o, en su caso, desde la fecha en que conste en soporte duradero que se ha recibido la documentación completa y necesaria para tramitar el procedimiento.

c) Formulado el correspondiente informe, y si éste fuera desfavorable a la entidad reclamada, ésta estará obligada a informar al servicio de reclamaciones competente si ha procedido a la rectificación voluntaria en un plazo no superior a un mes desde su notificación.

4. El Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones publicarán anualmente en su página web una memoria de sus respectivos servicios de reclamaciones en la que, al menos, deberá incluirse el resumen estadístico de las consultas y reclamaciones atendidas y los criterios mantenidos por dichos servicios, en relación con las materias sobre las que versan las reclamaciones presentadas, así como las entidades afectadas, con indicación en su caso del carácter favorable o desfavorable del informe.

Artículo 31. Habilitación para desarrollo reglamentario.

La persona titular del Ministerio de Economía, Comercio y Empresa establecerá los requisitos a respetar por el departamento o servicio de atención a la clientela y el Defensor de la Clientela, así como el procedimiento a que someta la resolución de las reclamaciones, pudiendo a tal fin exigir, en su caso, las adecuadas medidas de separación de sus integrantes de los restantes servicios comerciales u operativos de las entidades, someter a verificación administrativa su reglamento de funcionamiento o cualesquiera otras características del servicio, y exigir la inclusión, en una memoria anual de las entidades, de un resumen con los aspectos más destacables de la actuación del departamento o servicio de atención a la clientela y el Defensor de la Clientela durante el ejercicio que corresponda.»

### Justificación

Las comunidades autónomas tienen competencias exclusivas en materia de consumo. En ellas se incluye la defensa de los consumidores y usuarios y el establecimiento y aplicación de los procedimientos administrativos de queja y reclamación y por ello deberían estar incorporadas en las decisiones que impactan sobre tal competencia.

También es importante el trabajo conjunto con las comunidades autónomas de acuerdo con el principio de subsidiariedad, evitando así que cualquier procedimiento impulsado por dicho Ministerio no tuviese en cuenta alguna o algunas realidades territoriales relevantes a la toma de decisión.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 120

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO REPUBLICANO

### De adición

#### Precepto que se añade:

Disposiciones finales nuevas

#### Texto que se propone

Se propone la adición de una nueva disponibilidad final, que queda redactada en los siguientes términos:

"Disposición final X. Carácter supletorio.

"La presente Ley en ningún caso podrá modificar o menoscabar la regulación dictada por las comunidades autónomas en el ámbito de sus competencias exclusivas, reconocidas por la Constitución y los Estatutos de Autonomía. Las disposiciones de esta ley tendrán carácter supletorio a la normativa dictada por las comunidades autónomas."

#### Justificación

La presente Ley debe configurarse como un marco mínimo y de carácter supletorio respecto a las disposiciones aprobadas por las comunidades autónomas en el ámbito de sus competencias.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 121

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO REPUBLICANO

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO IV. DISPOSICIÓN FINAL CUARTA

#### Texto que se propone

Disposición final cuarta. Título competencial.

Esta ley se dicta al amparo del artículo 149.1. 1.<sup>a</sup>, 6.<sup>a</sup>, 8.<sup>a</sup>, 11.<sup>a</sup> y 13.<sup>a</sup> de la Constitución Española, que atribuyen al Estado, respectivamente, ~~la competencia sobre la regulación de las condiciones básicas que garanticen la igualdad de todos los españoles en el ejercicio de sus derechos;~~ la competencia exclusiva sobre legislación mercantil; en materia de bases de las obligaciones contractuales; de bases de la ordenación de crédito, banca y seguros, y la competencia sobre las bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica.

#### Justificación

El Tribunal Constitucional ya ha alertado en numerosas ocasiones de la inconstitucionalidad de hacer uso del artículo 149.1 1<sup>a</sup> de la CE en ámbitos competenciales exclusivos de las Comunidades Autónomas, como es el caso de las competencias en consumo.



## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 122

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO VOX

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

En todo el Proyecto

#### Texto que se propone

Se propone la sustitución del término «atención a la clientela» por el de «**atención al cliente**» en la totalidad de la iniciativa legislativa.

Asimismo, se propone la sustitución de las referencias a las «personas consumidoras y usuarias» por referencias a los «**consumidores y usuarios**» en la totalidad de la iniciativa legislativa.

#### Justificación

Mejora técnica.



## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 123

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO VOX

### De modificación

### Precepto que se modifica:

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

### Texto que se propone

Exposición de motivos

I

De conformidad con el artículo 51 de la Constitución Española, los poderes públicos deben garantizar la defensa de las personas consumidoras y usuarias, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de las mismas.

En cumplimiento de este mandato constitucional, el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, incorpora, en el ámbito de las competencias estatales, el régimen general de la protección de las personas consumidoras y usuarias.

El artículo 8 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias ha calificado la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias mediante procedimientos eficaces como un derecho básico, y, en su artículo 21, exige que el régimen de comprobación, reclamación, garantía y posibilidad de renuncia o devolución que se establezca en los contratos con personas consumidoras permita asegurarse de la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad del bien o servicio, así como reclamar con eficacia en caso de error, defecto o deterioro, hacer efectivas las garantías de calidad o nivel de prestación ofrecidos y obtener la devolución equitativa del precio de mercado del bien o servicio, total o parcialmente, en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso. A fin de salvaguardar



estos derechos básicos de las personas consumidoras, esta norma ha establecido ciertas exigencias en relación a los servicios de atención a la clientela.

En concreto, el mencionado artículo 21 contempla la obligación para las empresas de que sus oficinas y servicios de información y atención a la clientela aseguren a esta la constancia de sus consultas, quejas, reclamaciones o incidencias y, si tales servicios utilizan la atención telefónica o electrónica para llevar a cabo sus funciones, deberán garantizar una atención personal directa, más allá de la posibilidad de utilizar complementariamente otros medios técnicos a su alcance.

Asimismo, la aprobación de la Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, impone a las administraciones la obligación de velar por la protección de los derechos de las personas consumidoras vulnerables.

Estas exigencias impuestas con carácter general, se concretan en la normativa sectorial en relación con ciertos servicios básicos y de especial trascendencia económica, como son las telecomunicaciones, el suministro y distribución de agua y energía, los servicios financieros y el transporte. Para estos servicios, la atención a la clientela se debería definir como un parámetro más que determine la calidad de la prestación del servicio.

Con todo, la normativa vigente ha puesto de manifiesto la necesidad de nuevas actuaciones, pues la práctica administrativa revela que un importante número de reclamaciones que atienden las autoridades competentes podrían ser resueltas a través de los servicios de atención a la clientela. Asimismo, se prevé que los servicios de atención a la clientela sean cada vez más importantes en el futuro como paso previo a la decisión de acudir a la vía judicial por parte de las personas consumidoras, por lo que resulta necesaria su modernización y adaptación a los diferentes usos comerciales.

## II

La práctica muestra que muchas de las quejas y reclamaciones formuladas ante los servicios de protección de las personas consumidoras y usuarias no se presentarían si las empresas dispusieran de servicios de atención a la clientela más eficaces. Asimismo, el propio Informe Anual del Defensor del Pueblo, correspondiente al ejercicio 2020, señala que, en el ámbito de consumo, las quejas en esta materia se refirieron, en particular, al funcionamiento de los servicios de atención a la clientela. El servicio de atención a la clientela es clave para garantizar una buena imagen comercial de la empresa y determinante del grado de satisfacción de las personas consumidoras y usuarias. Estos servicios debieran ser respetuosos y acordes con los criterios emanados de los pronunciamientos de las autoridades competentes, así como de la jurisprudencia. Tan importante como maximizar la calidad técnica de los servicios prestados, tales como la continuidad del servicio, el cumplimiento de las ofertas, los contratos celebrados o los niveles de cobertura, es mejorar la relación con la clientela a través de los servicios de atención.

En un alto número de quejas y reclamaciones presentadas ante los servicios de protección de las personas consumidoras y usuarias se observa la reiteración de llamadas a servicios de atención a la



clientela, atendidos por personal que, en ocasiones, no ha recibido formación específica, que da información diversa e incluso discrepante y que no facilita claves o números identificativos como se dispone en el artículo 21 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Tales carencias no solo generan la insatisfacción de las personas consumidoras y usuarias, sino que, a su vez, desprestigian la imagen comercial de las empresas, con el consecuente perjuicio anejo a las mismas en el seno del mercado.

Esta percepción generalizada de las múltiples carencias de los servicios de atención a la clientela se hace especialmente grave en relación con aquellas empresas que prestan servicios de tracto sucesivo, que son básicos para la ciudadanía, como ocurre con las telecomunicaciones, los suministros y otros de análoga naturaleza.

Además, como consecuencia de la pandemia del COVID-19, se han generado importantes cambios en los hábitos y dinámicas de consumo de las personas consumidoras y usuarias en nuestro país, con un significativo aumento de las compras de bienes online, así como de la contratación de servicios por esta misma vía.

En tal sentido se consideró necesario la adopción de medidas al efecto mediante 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. Esta norma se vincula, en particular, al auge de las relaciones comerciales a distancia, que se han visto incrementadas con motivo de la pandemia, lo que hacía necesario eliminar trabas para el efectivo ejercicio de los derechos de las personas consumidoras y usuarias. Así, se procedió a modificar el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias con la finalidad, entre otras, de garantizar que las oficinas y servicios de información y atención a la clientela sean diseñados utilizando medios y soportes que salvaguarden los principios de accesibilidad universal y se prevé que, en el supuesto de que el empresario ponga a disposición de las personas consumidoras y usuarias una línea telefónica a efectos de comunicarse con él en relación con el contrato celebrado, el uso de tal línea no suponga para las personas consumidoras y usuarias un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar. Además, en aquellos servicios básicos de interés general, las empresas prestadoras de los mismos deben disponer de un teléfono gratuito de atención a su clientela.

En función de estas consideraciones, con el objetivo fundamental de mejorar la protección de las personas consumidoras y usuarias y en línea con la Nueva Agenda del Consumidor de la Comisión Europea, adoptada el 13 de noviembre de 2020, por medio de esta ley se procede a abordar de manera integral la regulación de los servicios de atención a la clientela de las empresas, estableciendo unos parámetros mínimos de calidad que estos servicios deberán cumplir obligatoriamente, prestando una especial atención a los derechos e intereses de las personas consumidoras vulnerables.



III

Esta ley se estructura en una exposición de motivos, cuatro capítulos que agrupan un total de 23 artículos, una disposición transitoria única, una disposición derogatoria única y seis **siete** disposiciones finales.

El capítulo I de la ley está dedicado a las disposiciones generales. El artículo 1 determina como objeto de la ley el establecimiento de unos parámetros mínimos de calidad de los servicios de atención a la clientela, que tendrán carácter obligatorio para las empresas.

El artículo 2 delimita el ámbito de aplicación de la ley por razón de la actividad: venta de bienes y prestación de determinados servicios. Además, se especifica que la ley solo se aplicará a los servicios de interés general prestados por las Administraciones Públicas cuando medie una relación de consumo con la clientela, esto es, cuando las Administraciones Públicas actúan en calidad de empresarios-; **ello sin perjuicio de que, como establece la Disposición final cuarta, se lleve a cabo una aplicación analógica de ciertos aspectos de esta ley a la Administración pública, por la vía de la modificación de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.**

El criterio definitorio de las empresas que quedan excluidas del ámbito de aplicación de esta ley, ~~salvo para los mencionados servicios de carácter básico de interés general que están en todo caso incluidos,~~ parte de la Recomendación CE/2003/361, de 6 de mayo, sobre la definición de microempresas, pequeñas y medianas empresas. Dicha categoría está constituida por las “empresas que ocupen a menos de 250 trabajadores y cuyo volumen de negocios anual no excede de 50 millones de euros o cuyo balance de negocios anual no excede de 43 millones de euros”, a las que seguirán resultando de aplicación, no obstante, las disposiciones al respecto contenidas en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. ~~No obstante, en aras a la proporcionalidad, este criterio se ha modulado de tal forma que la presente ley resulte de aplicación a todas aquellas empresas que cumplan alguno de dichos requisitos, no considerándolos de forma cumulativa, así como para hacer alusión al concepto de grupo de sociedades en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio. Con esta modulación se busca incluir también, dentro del ámbito de aplicación de esta ley, a los proveedores de bienes o prestadores de servicios que operan a través de distintas sociedades pero que, en su conjunto, tienen capacidad económica y recursos para hacer frente a las disposiciones de la norma.~~

Respecto del ámbito de aplicación de la norma, es preciso tener en cuenta que hay sectores que ya cuentan en la actualidad con normativa propia que regula determinados aspectos de los servicios de atención a la clientela. Es por ello por lo que, en aras de la seguridad jurídica, en el artículo 2.4 se positiviza el principio de especialidad. A tal efecto, resultarán de aplicación preferente las normativas sectoriales que regulen los aspectos incluidos en esta norma. Este principio de especialidad opera tanto respecto de las normativas nacionales de ámbito sectorial, algunas de las cuales son modificadas por la propia ley en virtud de sus disposiciones finales, como de Reglamentos de la Unión Europea, que resultan de aplicación directa.



Del mismo modo, en el ámbito de las entidades del sector financiero se prevé la aplicación de la normativa sectorial en materia de servicios de atención a la clientela, con el objetivo de garantizar los más altos niveles de protección también en este sector y la adecuación al principio de proporcionalidad en la aplicación de las obligaciones que se recogen en su normativa sectorial, siendo el presente texto de carácter supletorio.

Además, debe establecerse expresamente la no aplicación de determinados preceptos de esta norma, debido a las particularidades del sector financiero y con el único objetivo de salvaguardar la seguridad jurídica. En primer lugar, los apartados concretos de los artículos 4 y 13 al no ser compatibles con el funcionamiento de los servicios de atención a la clientela en el ámbito financiero. En segundo lugar, en lo relativo a los artículos 18 y 19, las particularidades del sector financiero hacen que su aplicación se solape con la regulación sectorial. En relación con los artículos 21 y 22, se produce un solapamiento con los mecanismos de control, evaluación y auditoría interna a los que ya están sometidas las entidades financieras, que ya garantizan altos estándares de protección al consumidor financiero. Y, por último, la exclusión del artículo 23 se deriva de la necesidad de garantizar que la supervisión y sanción en la materia recaiga sobre el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, en función del tipo de entidad supervisada de que se trate, y como se indica en el artículo 2.5 de esta ley.

La ley establece los principios generales que han de regir los servicios de atención a la clientela, prestando especial atención a las empresas prestadoras de servicios y, más concretamente, a aquellas que tienen un impacto directo y significativo sobre el medio ambiente como son las empresas de suministro de energía. Además, exige que los medios de interlocución de atención a la clientela figuren en los contratos. Por último, se establece la obligación para las empresas de que la respuesta a las consultas, quejas, reclamaciones e incidencias se lleve a cabo **siempre en español y, adicionalmente, a solicitud expresa del consumidor y usuario**, en la misma lengua **cooficial** en la que se realizó el contrato o la oferta comercial ~~dirigida personalmente al consumidor y usuario y, al menos, en castellano a solicitud de la persona consumidora o usuaria.~~

En el capítulo II de la ley se aborda la regulación de los niveles mínimos de calidad exigible a los servicios de atención a la clientela de las empresas, regulándose aspectos básicos de estos servicios tales como los medios mínimos que las empresas deben poner a disposición de su clientela. En este sentido, se considera básico que el servicio se preste, al menos, a través del mismo medio por el que se inició la relación contractual, pues se considera que es el más idóneo para que la clientela pueda llevar a cabo estas comunicaciones, dado que fue el elegido por su parte inicialmente. No obstante, en aras de facilitar la comunicación independientemente del lugar de residencia de la clientela, también se deberá permitir el inicio de comunicaciones por parte de la clientela a través de medios de comunicación a distancia, tales como la vía postal, telefónica o a través de medios electrónicos.

En este punto, se pretende que la norma abarque los desarrollos tecnológicos tanto presentes como futuros, pudiéndose hacer uso de sistemas de inteligencia artificial que faciliten y sistematicen las



comunicaciones entre las partes. No obstante, se considera fundamental que la clientela pueda acceder, si así lo desea, a una atención personalizada por parte de la empresa, que deberá ser prestada por personas formadas para ello.

Con independencia de los medios elegidos por la empresa para prestar el servicio, el artículo 10 contempla disposiciones específicas respecto de la atención telefónica, pues suele ser el medio más habitual puesto a disposición de la clientela por parte de las empresas para llevar a cabo las comunicaciones entre las partes.

Este capítulo también contempla los requisitos mínimos para la tramitación y resolución de las consultas, quejas, reclamaciones e incidencias.

Por su parte, el capítulo III contempla la regulación de las obligaciones a las que se deben ajustar las empresas respecto a la implantación de un sistema de evaluación del nivel de calidad del servicio conseguido, que incluirá, en todo caso, los parámetros que se contemplan en el capítulo II y una copia actualizada de la documentación descriptiva de dicho sistema que deberá estar a disposición de la Administración competente en materia de consumo. Este sistema de evaluación deberá ser auditado de forma anual en aras de comprobar la fiabilidad y precisión de las mediciones publicadas por las empresas. Ante el amplio espectro de sectores a los que aplica la norma, las empresas auditoras que lleven a cabo estos trabajos deberán estar acreditadas ante la Entidad Nacional de Acreditación, para garantizar su solvencia técnica y conocimientos de los distintos sectores auditados.

El capítulo IV de la ley está dedicado al régimen de infracciones y sanciones, y se prevé al respecto que el incumplimiento de las obligaciones impuestas en la ley constituye infracción en materia de protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias, sancionándose por las autoridades competentes conforme a lo previsto en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, así como en la legislación autonómica que resulte de aplicación según corresponda.

Asimismo, se recoge en la ley una disposición transitoria única, que establece un período de seis meses desde la entrada en vigor de la misma para la adaptación a las novedades establecidas y una disposición derogatoria única.

Igualmente, en aras de la seguridad jurídica, se incorporan tres disposiciones finales tendentes a modificar el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, y la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones.

En el ámbito financiero se debe garantizar la máxima protección a la clientela y una elevada seguridad jurídica. Por ello, se modifica la regulación sectorial de protección a la clientela recogida en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, con el objetivo de actualizar y elevar los niveles de protección a la clientela, en línea con la presente norma, pero asegurando la prevalencia de la normativa sectorial. Así, se elevan los requisitos materiales que deben ser alcanzados por los



servicios de atención a la clientela en el sector financiero, pero teniendo en consideración las particularidades del mismo.

A nivel sectorial, la articulación del sistema de protección del consumidor financiero se apoya en dos niveles complementarios: el primero basado en los servicios de atención a la clientela, un primer nivel de defensa, que se refuerza a nivel material y formal con la modificación recogida en la presente ley, y un segundo nivel basado en los servicios de reclamaciones de los supervisores sectoriales.

En este sentido, la naturaleza de las incidencias y consultas en el sector financiero hace que deba particularizarse su tratamiento en los servicios de atención a la clientela. La amplia red de oficinas físicas y de medios de comunicación electrónicos de que se dispone en el sector hace que se articule un primer nivel de contacto con los usuarios financieros, que permite a estos, con mayor agilidad, resolver las posibles consultas e incidencias en relación con los servicios contratados. No obstante, dicha resolución pudiera, en determinados casos, no ser satisfactoria para el usuario, lo que genera la necesidad de conectar esa primera línea de contacto con el usuario con los servicios de atención a la clientela, que en este sector podrán resolver también las quejas y reclamaciones que se deriven de incidencias o consultas no resueltas satisfactoriamente por la oficina o departamento que hubiera prestado el servicio, asegurando así la máxima protección de los consumidores. Además, si la petición no fuera atendida o fuera desestimada, se podrá acudir a los servicios de reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Estos servicios sí que podrán resolver directamente las consultas planteadas por los consumidores, pero de una naturaleza distinta a la que se pueda plantear por este en el marco del servicio prestado, ya que se centran en las normas aplicables en materia de transparencia y protección a la clientela, así como sobre los cauces legales existentes para el ejercicio de sus derechos, siendo de diferente naturaleza a las previstas por esta ley.

La exclusión financiera o falta de acceso a servicios y productos financieros apropiados para llevar una vida social normal es un fenómeno complejo en el que se interrelacionan factores como la distribución de la población en el territorio, su estructura de edad, sus características socioeconómicas o los canales de distribución de los servicios financieros disponibles. Un número sustancial de municipios españoles carece de una oficina bancaria y, en ocasiones, las alternativas de atención presencial no siempre están disponibles. En otros casos, los canales digitales y telemáticos no se adaptan al nivel de familiaridad, uso y conocimiento de algunos segmentos de la población, con respecto a estas tecnologías, impidiendo en la práctica su uso.

En general, la información estadística disponible muestra una menor capacitación digital de las personas de más edad, menor renta y que vive en municipios de menor tamaño. Son estos grupos, por tanto, los más vulnerables frente a la falta de acceso a los servicios financieros y la exclusión financiera.

Se hace necesario, por todo ello, aplicar también al ámbito del servicio de atención al cliente el



principio de prestación personalizada de servicios financieros, que debe tener en consideración circunstancias personales de los clientes, como la edad, la situación de discapacidad, la condición de persona extranjera y su situación administrativa y el nivel de competencias digitales, además de las características de la zona geográfica en la que reside, entre otras. Así, se exige a las entidades financieras que aseguren que el canal que ponen a disposición del público para el servicio de atención a la clientela, ya sea presencial, telefónico o telemático, o una combinación de los mismos, es el más adecuado teniendo en cuenta dichas características.

También el régimen de atención telefónica se recoge en la normativa sectorial, por su importancia en la mejora de las condiciones materiales del servicio de atención a la clientela, pero con las debidas adaptaciones a las particularidades del sector financiero. Es preciso destacar que no cabe la presentación de quejas y reclamaciones por esta vía debido a la necesaria información contractual que debe aportar la clientela a la hora de iniciar el proceso.

Por último, se garantiza en esta ley que la supervisión en materia de atención a la clientela de las entidades del sector financiero se siga ejerciendo por los supervisores sectoriales, la Comisión Nacional del Mercado de Valores, el Banco de España y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, manteniendo los altos estándares de cumplimiento que vienen exigiendo los supervisores sectoriales.

En el sector de las telecomunicaciones, partiendo de la prevalencia de la normativa sectorial que recoge esta ley, se reforma la Ley 11/2022, de 28 de junio, en aras de garantizar la seguridad jurídica. Se busca con ello adaptar el contenido de la ley al sector de las telecomunicaciones teniendo en consideración las particularidades del mismo.

Finalmente, se regula pormenorizadamente los títulos competenciales que amparan su promulgación, las facultades de desarrollo y su entrada en vigor.

**Además, lo expuesto supra respecto de la necesidad de asegurar el acceso a los servicios financieros a las personas de más edad, menor renta y/o que viven en municipios de menor tamaño ha de aplicarse también al acceso de estas últimas a los servicios prestados por la Administración Pública. Se modifica así la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, con el objetivo de garantizar la atención presencial de los administrados que así lo requieran y de reducir los tiempos de espera en la atención de la Administración Pública**

IV

Esta iniciativa legislativa cumple los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia establecidos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Su necesidad y eficacia se justifican por la necesidad de una mayor protección de las personas consumidoras y usuarias y la mejora del funcionamiento del mercado de bienes y servicios, además



de la idoneidad del instrumento normativo elegido para garantizar la correcta adaptación de nuestro derecho modificando la legislación estatal existente. Se pretende garantizar que los servicios de atención a la clientela implementados por las empresas constituyan de una forma efectiva un mecanismo de resolución de los conflictos que puedan derivarse de la ejecución de los contratos, mejorando el bienestar de las personas consumidoras y usuarias, contribuyendo al mismo tiempo a reducir la litigiosidad actualmente existente.

La proporcionalidad de la iniciativa se justifica por la actual disparidad de criterios y sistemas establecidos por las empresas en distintos sectores, lo que conlleva la necesidad de implementar unas garantías mínimas para la protección integral de las personas consumidoras y usuarias independientemente de la relación de consumo de la que se trate. Las nuevas obligaciones impuestas a los operadores económicos tienen como única finalidad garantizar que la clientela pueda ejercer de forma efectiva sus derechos en el ámbito de consumo, siendo tales obligaciones las mínimas necesarias para tal garantía. Esta flexibilidad en aras de la proporcionalidad también se extiende al cumplimiento de los nuevos requisitos administrativos en relación con las pequeñas y medianas empresas.

Asimismo, se garantiza la seguridad jurídica en relación con la normativa que regula los servicios de atención a la clientela tanto horizontal como sectorial. A tales efectos, se incide en la preminencia de la normativa sectorial sobre la horizontal y se llevan a cabo modificaciones de la normativa sectorial de aplicación en aras de garantizar unos derechos análogos a las personas consumidoras independientemente del sector de que se trate.

Esta iniciativa cumple también con el principio de eficiencia, al no suponer cargas administrativas innecesarias y racionalizar la gestión de los recursos de las autoridades de consumo en aras de conseguir una protección integral eficiente de los derechos de las personas consumidoras y usuarias. Las obligaciones impuestas a los operadores económicos son lo suficientemente flexibles para permitir la asignación eficiente de sus recursos y la adaptación al sector en el que operen.

Por último, en cuanto al principio de transparencia, se ha dado cumplimiento a los trámites de consulta pública previa y de audiencia e información pública, de conformidad con las exigencias del artículo 26 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno.

Este texto normativo contribuye a dar cumplimiento al hito 436, perteneciente a la Reforma 3 del Componente 11 de la Decisión de Ejecución del Consejo (CID por sus siglas en inglés), relativa a la aprobación de la evaluación del Plan de Recuperación y Resiliencia de España, definiendo las acciones que garanticen a los clientes el ejercicio de sus derechos en relación con los contratos suscritos y estableciendo normas de calidad y exigencias de control o auditoría para verificar la aplicación de dichas acciones.

Esta ley se dicta al amparo del artículo 149.1. 1.ª, 6.ª, 8.ª, 11.ª y 13.ª de la Constitución Española, que atribuyen al Estado, respectivamente, la competencia sobre la regulación de las condiciones básicas que garanticen la igualdad de todos los españoles en el ejercicio de sus derechos; la



competencia exclusiva sobre legislación mercantil; en materia de bases de las obligaciones contractuales; de bases de la ordenación de crédito, banca y seguros y la competencia sobre las bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica.

### **Justificación**

Mejora técnica.



## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 124

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO VOX

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 2

### Texto que se propone

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

1. Esta ley será de aplicación a todas las empresas, establecidas en España o en cualquier otro Estado, que lleven a cabo la ejecución efectiva de los siguientes servicios de carácter básico de interés general, ofrecidos o prestados en territorio español:

a) Servicios de suministro y distribución de agua y energía;

b) Servicios de transporte aéreo de pasajeros, de transporte de viajeros por ferrocarril, de transporte de pasajeros por mar o por vías navegables y de transporte de viajeros en autobús o autocar;

c) Servicios postales;

d) Servicios de comunicación audiovisual de acceso condicional mediante pago, o en los que la clientela facilita o se compromete a facilitar datos personales;

e) Servicios de comunicaciones electrónicas, incluidos los servicios telefónicos que se regirán por su normativa sectorial de aplicación y, en particular, por la disposición final tercera de la presente ley; y

f) Servicios financieros, que se regirán por su normativa sectorial de aplicación y, en particular, por la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

Se incluyen en el ámbito de aplicación de esta ley a las empresas prestadoras de los servicios



públicos prestados por las Administraciones Públicas en los sectores citados en este apartado cuando medie una relación de consumo con su clientela.

Asimismo, estarán incluidos en su ámbito de aplicación aquellos servicios cuya prestación sea temporalmente gratuita como consecuencia de una oferta, promoción o estrategia comercial análoga.

2. Esta ley será de aplicación a las empresas y grupos de sociedades, en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio, establecidos en España o en cualquier otro Estado, que lleven a cabo la venta de bienes o la prestación de servicios diferentes a los recogidos en el apartado anterior en territorio español, siempre y cuando, en el ejercicio económico anterior, de forma individual o en el seno del grupo de sociedades del que formen parte, hayan ocupado al menos a 250 personas trabajadoras, su volumen de negocios anual haya excedido de 50 millones de euros, o su balance de negocios anual haya excedido de 43 millones de euros. **Es decir, siempre y cuando no cumplan las condiciones para ser consideradas microempresas, pequeñas o medianas empresas según lo previsto en la Recomendación de la Comisión, de 6 de mayo de 2003**

3. La ley será de aplicación independientemente del canal de comunicación elegido, de la inclusión del servicio de atención a la clientela en la estructura organizativa de la empresa o en la de un tercero o de la ubicación geográfica del punto de comunicación con las personas consumidoras y usuarias.

4. Lo establecido en esta ley se aplicará con carácter supletorio respecto de lo dispuesto en otras leyes generales para la defensa de las personas consumidoras y usuarias o en la normativa sectorial que regula los servicios de atención a la clientela, considerando siempre de aplicación preferente la normativa sectorial.

5. En particular, los servicios financieros se registrarán en lo referido a la atención a la clientela por la normativa sectorial que les sea de aplicación en cada momento, siendo la presente norma de aplicación supletoria. No obstante, no serán de aplicación al sector financiero la letra d) del apartado 2, la letra a) del apartado 3 y el apartado 4 del artículo 4, el artículo 13.8, ni los artículos 18, 19, 21, 22 y 23 de esta ley.

La supervisión de la normativa en materia de servicios de atención a la clientela en el sector financiero recaerá, en todos los casos, en las autoridades supervisoras competentes que regule la propia normativa sectorial.

6. Asimismo, los servicios de comunicaciones electrónicas se registrarán en lo referido a la atención a la clientela por la normativa sectorial que les sea de aplicación en cada momento, siendo la presente norma de aplicación supletoria.

## Justificación



CONGRESO DE LOS DIPUTADOS  
SECRETARÍA GENERAL  
REGISTRO DE COMISIONES

09-04-2025 16:50:59

Entrada: 8313



Mejora técnica.



## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 125

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO VOX

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 10

### Texto que se propone

Artículo 10. Régimen de atención telefónica.

1. Las empresas que pongan a disposición de la clientela un servicio de atención telefónica a los efectos de esta ley, deberán asegurar que el uso de la atención telefónica no suponga para la persona consumidora y usuaria un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar.
2. En el supuesto de utilizarse, de acuerdo con el apartado anterior, una línea telefónica de tarificación especial que suponga un coste para la persona consumidora o usuaria, el empresario le facilitará, junto con la información sobre dicha línea telefónica de tarificación especial, y en igualdad de condiciones, información sobre un número geográfico o móvil alternativo, e informando sobre el coste del servicio asociado a cada numeración.
3. La comunicación iniciada por la clientela vía telefónica deberá ser atendida por la empresa a la mayor brevedad, garantizando que el 95% de las llamadas recibidas sean atendidas, de media, en un plazo inferior a tres minutos., **salvo que concurren causas de fuerza mayor debidamente justificadas**
4. Se prohíbe la derivación de un teléfono gratuito a números que impliquen un coste para la clientela, ya sea vía telefónica, mediante mensajes de texto u otros análogos para la atención de consultas, quejas, reclamaciones e incidencias. El servicio de atención a la clientela en ningún caso proporcionará ingresos adicionales, ni directos ni indirectos, a la empresa a costa de la clientela.



5. En el supuesto de personas con discapacidad auditiva, el canal telefónico será accesible y deberá complementarse, a elección de la persona con dicha discapacidad, con un sistema alternativo de mensajería escrita instantánea por aplicación de dispositivo móvil de uso generalizado o bien con un sistema de video interpretación en lengua de signos u otro sistema de análoga naturaleza que permita cumplir con lo dispuesto en el artículo 15 de esta ley.

### **Justificación**

Mejora técnica.



## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 126

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO VOX

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 13

### Texto que se propone

Artículo 13. Resolución y notificación.

1. La resolución de las consultas, quejas, reclamaciones o incidencias deberá estar debidamente motivada. En tal sentido, la resolución deberá dar contestación a todas las cuestiones expuestas por la clientela e incorporar una motivación precisa y completa respecto de ellas en el caso de no acceder a las pretensiones de la clientela, sin que quepan contestaciones genéricas.
2. En ningún caso se podrá cerrar la tramitación de una consulta, queja, reclamación o incidencia por el transcurso del plazo fijado para su resolución que no sea imputable a la clientela.
3. En aquellos casos en los que la consulta, queja, reclamación o incidencia no sea presentada de forma completa, la empresa concederá un plazo no inferior a diez días a la clientela para su subsanación.
4. En aquellos casos en que la empresa alegue el transcurso del plazo para la resolución por causas imputables a la clientela, la empresa asumirá la carga de la prueba. La prueba incluirá, asimismo, la constatación de haber informado previamente a la clientela de las consecuencias del transcurso del plazo, así como del otorgamiento del plazo indicado en el apartado anterior para su subsanación.
5. El medio utilizado para comunicar la resolución de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias a la clientela será el mismo por el que se haya presentado la consulta, queja, reclamación o incidencia o por aquel que la clientela hubiera elegido de entre los puestos a disposición de la



clientela por la empresa. En caso de que la reclamación se cierre a través de una llamada telefónica, la empresa deberá grabar la llamada con la finalidad establecida en este artículo e informará del medio para acceder a ella en el justificante que se remita.

6. La respuesta a la consulta, queja, reclamación o incidencia deberá hacerse **en español y, adicionalmente, a petición del cliente**, en la misma lengua **cooficial** en la que se haya presentado la consulta, queja, reclamación o incidencia ~~por parte de la clientela y, a solicitud de esta, al menos en castellano.~~

7. En el caso de que en la resolución la empresa no acceda a las pretensiones de la clientela, deberá informar en la resolución sobre los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos a los que la clientela puede tener acceso y cómo puede acceder a ellos. Aquellas empresas que no estén adheridas a estos sistemas de resolución deberán informar a sus clientes en la resolución desestimatoria acerca de los organismos a los que pueden acudir para defender sus derechos y, al menos, acerca de los organismos sectoriales y de aquellos acreditados en su territorio en virtud de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre.

8. El sometimiento de la queja, reclamación o incidencia a un sistema extrajudicial de resolución de conflictos dará lugar a la suspensión de las acciones de gestión de cobro o suspensión del servicio, en el caso de servicios de tracto sucesivo, relacionadas con ella, suspensión que deberá mantenerse en tanto no tenga lugar la comunicación a la persona consumidora o usuaria de la resolución expresa y motivada, salvo en aquellos casos en los que así lo determine la normativa sectorial aplicable.

### **Justificación**

Mejora técnica, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 3 de la Constitución Española.



## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 127

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO VOX

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 14

### Texto que se propone

Artículo 14. Disponibilidad del servicio de atención **al cliente** ~~la clientela~~.

1. El horario del servicio atención a la clientela se ajustará al horario comercial de la empresa, independientemente de si la actividad económica se lleva a cabo a través de establecimientos físicos o por vía electrónica.

2. En todo caso, para los servicios básicos de interés general previstos en el artículo 2.1 de esta norma que se presten de forma continuada, el servicio de atención ~~a la clientela~~ **al cliente** estará disponible 24 horas al día, todos los días del año, para la comunicación de incidencias relativas a la continuidad del servicio-, **salvo que concurren causas de fuerza mayor debidamente justificadas**

A los efectos de este apartado, se entenderá que los servicios básicos de interés general se prestan de forma continuada cuando el proveedor del servicio se obligue a realizar una sola prestación continuada en el tiempo o pluralidad de prestaciones sucesivas, periódicas o intermitentes, por tiempo determinado o indefinido, que se repiten, a fin de satisfacer intereses ~~de la clientela~~ **del cliente** de carácter sucesivo, periódico o intermitente de forma más o menos permanente en el tiempo.

### Justificación



CONGRESO DE LOS DIPUTADOS  
SECRETARÍA GENERAL  
REGISTRO DE COMISIONES

09-04-2025 16:50:59

Entrada: 8313



Mejora técnica.



## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 128

**AUTOR**

GRUPO PARLAMENTARIO VOX

**De modificación**

**Precepto que se modifica:**

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 19

**Texto que se propone**

Artículo 19. Colaboración con las asociaciones de consumidores y Administraciones Públicas.

Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley ~~deberán~~ **podrán** establecer marcos estables de colaboración con las asociaciones de consumidores y usuarios más representativas, bien de forma general, bien de forma sectorial, en relación con los servicios de atención a ~~la clientela~~ **al cliente** y el mantenimiento de su calidad y eficacia.

Las Administraciones Públicas, dentro de sus competencias de protección a ~~las personas consumidoras~~ **los consumidores**, podrán implementar canales de comunicación con las empresas en aras de mejorar la calidad y eficacia de los servicios de atención ~~a la clientela~~ **al cliente** .

**Justificación**

Mejora técnica.



## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 129

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO VOX

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO IV. DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA

### Texto que se propone

Disposición final segunda. Modificación de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

Se modifica la sección 1.ª del capítulo V de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, que queda redactada del siguiente modo:

«Artículo 29. Departamento de atención a la clientela y Defensor de la Clientela.

1. Las entidades de crédito, los establecimientos financieros de crédito, las entidades de pago, las entidades acogidas a lo establecido en los artículos 14 y 15 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, las entidades de dinero electrónico, las sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva, las sociedades de correduría de seguros, las entidades gestoras de fondos de pensiones, con las precisiones establecidas en la disposición adicional primera de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, los prestamistas inmobiliarios que no sean entidades de crédito, los intermediarios de crédito, cuando operen en el ámbito geográfico superior al de una comunidad autónoma, las entidades financieras que operen en España en régimen de libre prestación de servicios, las entidades aseguradoras, las empresas de servicios de inversión y las sucursales en España de las entidades enumeradas con domicilio social en otro Estado, estarán obligadas a atender y resolver las quejas y reclamaciones que los usuarios de servicios financieros puedan presentar, relacionados



con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, incluidas aquellas que se deriven de incidencias o consultas no resueltas satisfactoriamente por la oficina o departamento que hubiera prestado el servicio.

A estos efectos, las entidades deberán contar con un departamento o servicio de atención a la clientela encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones. Las entidades que formen parte del mismo grupo económico podrán disponer de un departamento o servicio de atención a la clientela único para todo el grupo.

Dichos servicios de atención a la clientela, que deben garantizar el nivel mínimo de calidad en atención al cumplimiento de lo dispuesto en la presente ley, serán diseñados utilizando medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal, igualdad de trato y no discriminación, garantizando el acceso a personas con discapacidad o a personas de edad avanzada.

A los efectos de esta ley, se entenderá por queja o reclamación: cualquier manifestación relativa a la defectuosa prestación del servicio o del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de la oferta realizada, comunicada por la clientela al servicio de atención, independiente de su calificación interna como queja, reclamación u otras análogas.

Igualmente, se entenderán como tales las que se deriven de incidencias o consultas no resueltas satisfactoriamente por la oficina o departamento que hubiera prestado el servicio.

Dicho servicio de atención a la clientela, que será gratuito, eficaz, universalmente accesible, inclusivo, no discriminatorio y evaluable, se prestará en horario de atención comercial. No obstante, se deberá garantizar la prestación de un servicio de una atención de forma continuada las 24 horas del día todos los días del año, cuando sea necesario para atender las quejas o reclamaciones derivadas de la desatención de las incidencias relativas al mantenimiento de aquellos servicios que exijan una prestación continuada.

Las entidades asegurarán a su clientela la disponibilidad de canales presenciales, ya sea permanentes o intermitentes, o telefónicos o telemáticos para el servicio de atención al cliente, atendiendo al principio de prestación personalizada.

Se entiende por prestación personalizada aquella que tiene en consideración la edad, la situación de discapacidad, la condición de persona extranjera y su situación administrativa de la persona que se dirige al servicio de atención al cliente, las características de la zona geográfica en la que reside la persona en términos de población y el nivel de competencias digitales de dicha persona, entre otras cuestiones.

Las entidades que, en su caso, pongan a disposición de la clientela un servicio de atención telefónica o electrónica, deben garantizar una atención personalizada por parte de los servicios de atención a la clientela, ofrecida a través de un operador o agente del mismo, que asegure una interacción fluida. Los agentes del servicio de atención a la clientela contarán con supervisores o superiores jerárquicos que gestionarán las posibles quejas que pudiera generar la atención recibida.



De forma específica, deberá disponerse por las entidades de los recursos adecuados que, a través de la atención telefónica, puedan prestar una atención personalizada específica a personas vulnerables o en riesgo de exclusión financiera, asistiéndoles en el acceso al servicio de atención a la clientela.

En el caso de que los servicios de atención a la clientela utilicen la atención telefónica o electrónica para llevar a cabo sus funciones, se prohíbe el empleo de contestadores automáticos u otros medios análogos como medio exclusivo de atención a la clientela, sin perjuicio de la presentación de la queja o reclamación en soporte papel o por medios por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, de conformidad con el artículo 29 ter.

Las empresas que, en su caso, pongan a disposición de la clientela un servicio de atención telefónica a los efectos de esta ley, deberán asegurar que el uso de la atención telefónica no suponga para el consumidor un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar. En caso contrario, se le deberá informar sobre un número geográfico o móvil alternativo e informar sobre el coste del servicio asociado a cada numeración.

La comunicación iniciada por la clientela vía telefónica deberá ser atendida por la empresa a la mayor brevedad posible, dentro de los medios técnicos y humanos de que disponga el servicio de atención a la clientela.

En todo caso, se prohíbe la derivación, por cualquier medio, de un teléfono gratuito a números que impliquen un coste para la clientela.

En el caso de personas con discapacidad auditiva, dicho canal telefónico será accesible y deberá complementarse con los mecanismos adecuados que garanticen la debida comunicación con la persona afectada.

Dichas entidades podrán, bien individualmente, bien agrupadas por ramas de actividad, proximidad geográfica, volumen de negocio o cualquier otro criterio, designar un Defensor de la Clientela, que habrá de ser una entidad o experto independiente de reconocido prestigio, y a quien corresponderá atender y resolver los tipos de reclamaciones que se sometan a su decisión en el marco de lo que disponga su reglamento de funcionamiento, así como promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

2. La decisión del Defensor de la Clientela favorable a la reclamación vinculará a la entidad. Esta vinculación no será obstáculo a la plenitud de tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos ni a la protección administrativa.

3. Las entidades deberán adoptar las medidas necesarias para separar el departamento o servicio de atención a la clientela de los restantes servicios comerciales u operativos de la organización, de modo que se garantice que aquél tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y, asimismo, se eviten conflictos de interés, permitiendo a la clientela la percepción de este servicio como aquel cuya finalidad sea facilitar información o resolver, quejas o reclamaciones.



En la adopción de dichas medidas se deberá tener en cuenta los criterios marcados por las guías supervisoras de las autoridades de supervisión correspondientes.

Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, las entidades adoptarán las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el departamento o servicio de atención a la clientela al resto de servicios de la organización respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

En ningún caso los servicios de atención a la clientela de las entidades aprovecharán la formulación de quejas o reclamaciones para ofrecer bienes, servicios u ofertas comerciales, salvo que estas estuvieran directa y claramente relacionadas con la resolución de la queja o reclamación, e implicara, en todo caso, una mejora en las condiciones de prestación del servicio o del precio.

4. Las entidades se asegurarán de que sus departamentos o servicios de atención a la clientela están dotados de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

En particular, adoptarán las acciones necesarias para que el personal al servicio de dichos departamentos cuente con una formación y capacitación especializada, en función del sector o de la actividad, que garantice la eficacia en la gestión que realice, incluyendo una formación específica previa en atención a personas consumidoras vulnerables y, en especial, a personas con discapacidad o de edad avanzada, proporcionando la formación y capacitación continuada que sea necesaria para adaptar sus conocimientos sobre la actividad a las variaciones tecnológicas y necesidades del mercado.

5. Las entidades pondrán a disposición de su clientela, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en sus páginas web, en un apartado específico de fácil identificación, la información siguiente sobre el servicio de atención a la clientela:

a) La existencia de dicho departamento de atención a la clientela y, en su caso, de un defensor de la clientela, con indicación de su dirección postal y electrónica.

b) La obligación por parte de la entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por su clientela, en el plazo de un mes desde su presentación. En los casos de reclamaciones que versen sobre servicios de pago será de aplicación el régimen de plazo de resolución previsto en el artículo 69 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre.

c) Los canales de comunicación disponibles con el departamento de atención a la clientela, así como los mecanismos habilitados para asegurar el registro y constancia de la reclamación o queja presentada, y del contenido de la misma.

d) Mecanismos para facilitar el seguimiento de la tramitación de las quejas y reclamaciones presentadas por el interesado.



e) Medios elegidos para comunicar la resolución de las quejas y reclamaciones que deberá realizar por escrito, bien en papel o por medios por medios informáticos, electrónicos o telemáticos.

f) El reglamento de funcionamiento del servicio de atención a la clientela y, en su caso, del defensor de la clientela.

g) Referencias a la normativa de transparencia y protección de la clientela de servicios financieros.

h) Horario del servicio de atención a la clientela.

Artículo 29 bis. Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones.

1. El presente procedimiento será exigible en la tramitación de las quejas y reclamaciones cuyo conocimiento se atribuya al defensor de la clientela, de acuerdo con lo que disponga cada reglamento de funcionamiento, y siempre que aquéllas no hayan sido resueltas previamente por la oficina o servicio objeto de la reclamación o por el departamento o servicio de atención a la clientela.

2. Los clientes que presenten quejas y reclamaciones cuyo conocimiento se atribuya al departamento o servicio de atención a la clientela, podrán solicitar que aquéllas sean tramitadas conforme se establece en esta sección.

3. En todo caso, las entidades recogidas en el apartado primero del artículo 29 dispondrán de un plazo de un mes, o, en el caso de los servicios de pago, del plazo de resolución previsto en el artículo 69 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, a contar desde la presentación ante ellas de la queja o reclamación, para dictar un pronunciamiento.

Artículo 29 ter. Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones.

1. La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, no pudiendo presentarse las quejas o reclamaciones por vía telefónica.

La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

2. La presentación de quejas y reclamaciones ~~podrá~~ **deberá** realizarse, **al menos**, en ~~castellano~~ **español**, así como, **a solicitud expresa del consumidor y usuario**, en cualquiera de las lenguas cooficiales cuando el servicio de atención a la clientela sea dirigido a ~~clientes~~ **clientes** ~~sitaos~~ en comunidades autónomas que dispongan de lenguas cooficiales.

3. El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:



- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos al registro público para las jurídicas.
- b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- d) Que la persona reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e) Lugar, fecha y firma.

La persona reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

4. Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante los departamentos o servicios de atención a la clientela, ante el defensor de la clientela, en su caso, en cualquier oficina abierta al público de la entidad, a través de cualquier aplicación o servicio en línea cuya finalidad consista en la prestación de servicios a la clientela, así como en la dirección de correo electrónico que cada entidad habrá de habilitar a este fin.

Artículo 29 quater. Admisión a trámite.

1. Recibida la queja o reclamación por la entidad, ésta será remitida al departamento o servicio de atención a la clientela, quien, cuando proceda de acuerdo con el reglamento de funcionamiento, la remitirá, a su vez, al defensor de la clientela. Si la queja o reclamación hubiera sido presentada ante el defensor de la clientela no tratándose de un asunto de su competencia, se remitirá por éste al departamento o servicio de atención a la clientela. Deberá informarse a la persona reclamante sobre la instancia competente para conocer su queja o reclamación.

Lo establecido en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de que el cómputo del plazo máximo de resolución comenzará a contar desde la presentación ante las entidades afectadas de la queja o reclamación.

En todo caso, se deberá acusar recibo por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero, y dejar constancia del contenido, la hora y la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo. La entrega del justificante se realizará por la misma vía por la que se haya presentado la queja o reclamación o por aquella que quien inicie la comunicación hubiera elegido de entre las legalmente posibles. La entidad se asegurará de disponer de los datos necesarios para la entrega del justificante, solicitándolos al interesado cuando no hayan sido facilitados directamente por este.

A tal fin, se asignará una clave identificativa a cualquier queja o reclamación interpuesta por el



cliente, que le será comunicada al mismo. Dicha clave permitirá el seguimiento por el cliente del estado de tramitación de su reclamación o queja.

Recibida la queja o reclamación por la instancia competente para su tramitación, se procederá a la apertura de expediente.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la entidad.

2. Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad de la persona reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

El plazo empleado por la persona reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior interrumpirá el cómputo del plazo previsto en el artículo 29 bis.

3. Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables.

b) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos, cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.

c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas.

d) Cuando se formulen quejas y reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.

e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establezca el reglamento de funcionamiento.

f) Cuando haya transcurrido el plazo de prescripción de acciones o derechos que de conformidad con lo previsto en los contratos o en la normativa reguladora que resulte de aplicación pueda ejercitar quien presente o aquel en cuya representación se presente la reclamación o queja de que se trate y en todo caso cuando haya transcurrido un plazo de 5 años desde la producción de los hechos sin que se haya presentado la reclamación o queja.

Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, deberá abstenerse de tramitar la primera.



4. Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada. Dicho plazo de diez días interrumpirá el cómputo del plazo máximo de resolución recogido en el artículo 29 bis.

Artículo 29 quinquies. Tramitación.

1. Los departamentos o servicios de atención a la clientela y los defensores de la clientela podrán recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto de la persona reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

2. En el caso de que el asunto sea conocido por el defensor de la clientela, se habilitará un plazo, cuya duración será fijada en el reglamento de funcionamiento, para que la entidad afectada presente sus alegaciones.

Artículo 29 sexies. Allanamiento y desistimiento.

1. Si a la vista de la queja o reclamación, la entidad rectificase su situación con la persona reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

2. Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere. No obstante, el defensor de la clientela podrá acordar la continuación del mismo en el marco de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

Artículo 29 septies. Finalización y notificación.

1. El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de un mes, o en el plazo de resolución previsto en el artículo 69 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada por el cliente ante la entidad.

En los casos en los que no sea posible resolver las quejas o reclamaciones en los plazos indicados, por motivos no imputables a la empresa que forma parte de la relación contractual, se informará a la persona interesada de las medidas adoptadas para su resolución dentro de ese mismo plazo.

2. La decisión estará siempre debidamente motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, contestando a todas las cuestiones expuestas por la clientela y fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.



En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

En caso de ser contraria a las pretensiones de la clientela, se comunicará en la misma de forma expresa la posibilidad abierta al cliente de acudir a servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, así como el modo de hacerlo.

3. La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito o en cualquier otro soporte duradero, a través del canal indicado expresamente para hacerlo en la comunicación inicial o, en caso de no haberlo indicado, a través del utilizado para la presentación de la reclamación o queja.

4. La notificación se realizará en **español y, a petición del consumidor y usuario, en la misma lengua cooficial** en la que se haya celebrado el contrato o se haya dirigido personalmente la oferta comercial ~~al consumidor y usuario~~, o bien se haya presentado la queja y reclamación por parte de este, ~~y, a solicitud del mismo, al menos en castellano.~~

Artículo 30. Presentación de reclamaciones, quejas y consultas ante el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

1. Los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, hasta la creación de la entidad a la que se refiere la disposición adicional primera de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, atenderán las quejas y reclamaciones que presenten los usuarios de servicios financieros, que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Los servicios de reclamaciones atenderán también las consultas que formulen los usuarios de servicios financieros sobre las normas aplicables en materia de transparencia y protección a la clientela, así como sobre los cauces legales existentes para el ejercicio de sus derechos.

La organización y el funcionamiento de los servicios de reclamaciones se ajustarán a los principios de independencia, transparencia, contradicción, eficacia, legalidad, libertad y representación.

Los servicios de reclamaciones funcionarán bajo el principio de ventanilla única, debiendo remitir al competente las reclamaciones que no sean de su competencia.

Los servicios de reclamaciones informarán a los servicios de supervisión correspondientes cuando aprecien indicios de incumplimientos graves o reiterados de las normas de transparencia y



protección a la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros por parte de una misma entidad.

2. Los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones resolverán las quejas y reclamaciones a las que se refiere el apartado anterior, mediante informes motivados, que no tendrán en ningún caso carácter de acto administrativo recurrible.

3. La persona titular del Ministerio de Economía, Comercio y Empresa desarrollará el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, que deberá ajustarse a las siguientes reglas:

a) Para la admisión y tramitación de reclamaciones será imprescindible acreditar haberlas formulado previamente, por escrito, dirigido al departamento o servicio de atención a la clientela o, en su caso, al Defensor de la Clientela de la entidad contra la que se reclame. Éstos deberán acusar recibo por escrito de las reclamaciones que se les presenten y resolverlas o denegarlas igualmente por escrito y motivadamente. Asimismo, la persona reclamante deberá acreditar que ha transcurrido el plazo de un mes desde la fecha de presentación de la reclamación sin que haya sido resuelta o que ha sido denegada la admisión de la reclamación o desestimada su petición.

b) Recibida la reclamación por el servicio de reclamaciones competente por razón de la materia se verificará la concurrencia de las circunstancias previstas en los apartados anteriores y, si se cumplen los requisitos necesarios, se procederá a la apertura de un expediente por cada reclamación, en el que se incluirán todas las actuaciones relacionadas con la misma; en caso contrario, se requerirá a la persona reclamante para completar la información en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se le tendrá por desistido de su reclamación.

El plazo máximo para la resolución del expediente será de 90 días naturales contados desde la fecha de la presentación de la reclamación o, en su caso, desde la fecha en que conste en soporte duradero que se ha recibido la documentación completa y necesaria para tramitar el procedimiento.

c) Formulado el correspondiente informe, y si éste fuera desfavorable a la entidad reclamada, ésta estará obligada a informar al servicio de reclamaciones competente si ha procedido a la rectificación voluntaria en un plazo no superior a un mes desde su notificación.

4. El Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones publicarán anualmente en su página web una memoria de sus respectivos servicios de reclamaciones en la que, al menos, deberá incluirse el resumen estadístico de las consultas y reclamaciones atendidas y los criterios mantenidos por dichos servicios, en relación con las materias sobre las que versan las reclamaciones presentadas, así como las entidades afectadas, con indicación en su caso del carácter favorable o desfavorable del informe.



Artículo 31. Habilitación para desarrollo reglamentario.

La persona titular del Ministerio de Economía, Comercio y Empresa establecerá los requisitos a respetar por el departamento o servicio de atención a la clientela y el Defensor de la Clientela, así como el procedimiento a que someta la resolución de las reclamaciones, pudiendo a tal fin exigir, en su caso, las adecuadas medidas de separación de sus integrantes de los restantes servicios comerciales u operativos de las entidades, someter a verificación administrativa su reglamento de funcionamiento o cualesquiera otras características del servicio, y exigir la inclusión, en una memoria anual de las entidades, de un resumen con los aspectos más destacables de la actuación del departamento o servicio de atención a la clientela y el Defensor de la Clientela durante el ejercicio que corresponda.»

### **Justificación**

Mejora técnica.



## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 130

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO VOX

### De adición

#### Precepto que se añade:

Disposiciones finales nuevas

#### Texto que se propone

«Disposición final cuarta. Modificación de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Se modifican los artículos 13 y 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que quedan redactados en los siguientes términos:

Artículo 13.

Quienes de conformidad con el artículo 3, tienen capacidad de obrar ante las Administraciones Públicas, son titulares, en sus relaciones con ellas, de los siguientes derechos:

[...]

i) A la atención directa, presencial y personalizada en la sede de las Administraciones Públicas, cuando así lo requieran en el ejercicio de sus derechos y obligaciones administrativas.

[...]

Artículo 14.

1. Las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no,



salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas. El medio elegido por la persona para comunicarse con las Administraciones Públicas podrá ser modificado por aquella en cualquier momento. La cita previa no será obligatoria ni necesaria para que el ciudadano pueda interactuar con la Administración pública.

[...].»

#### **Justificación**

Mejora técnica.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 131

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO PLURINACIONAL SUMAR

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO IV. DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA

#### Texto que se propone

Se añade un nuevo apartado tercero a la Disposición final primera. Modificación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

«Tres. Se modifica el apartado 1 del artículo 82, que queda redactados como sigue:

**1. Se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente y todas aquellas prácticas no consentidas expresamente, independientemente del elemento de la relación contractual que se regule en las mismas, que, en contra de las exigencias de la buena fe, causen, en perjuicio del consumidor y usuario, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato.»**

#### Justificación

En virtud de la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación, se traspuso a la normativa nacional el artículo 4 de la Directiva 93/13/CEE del Consejo, 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores.

El Proyecto de Ley sobre Condiciones Generales de la Contratación elaborado por el Gobierno y remitido a las Cortes Generales incluía la trasposición expresa del artículo 4.2 de la Directiva, al

proponer la incorporación como párrafo quinto del entonces artículo 10 bis de la Ley 26/1984 de 19 de julio General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (actual artículo 82 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios) lo siguiente: “Tal apreciación no se referirá a la definición del objeto principal del contrato ni a su adecuación con el precio pactado, siempre que las cláusulas que lo definan se redacten de manera clara y comprensible”.

No obstante, durante la tramitación parlamentaria del citado Proyecto de Ley, en la Sesión de la Comisión de Justicia e Interior celebrada el 10 de febrero de 1998 se aprobó por unanimidad la enmienda nº71 al Proyecto, por la que se proponía la supresión del citado párrafo quinto del artículo 10 bis del Proyecto de Ley.

Durante el debate parlamentario que tuvo lugar entonces se entendió que el objeto principal de un contrato y el precio también podían ser abusivos, como era el caso entonces de algunos contratos de préstamo con tipos TAE de más del 30%, por lo que no poder entrar a valorar el carácter abusivo de estos elementos suponía una gran indefensión de los consumidores y usuarios.

En consecuencia, la Disposición adicional primera de la Ley 7/1998, de 13 de abril, no incluyó, por voluntad expresa del legislador, la excepción incluida en el artículo 4.2 de la Directiva 93/13/CEE. El Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) consideró que la no incorporación a la normativa española del artículo 4.2 de la Directiva 93/13/CEE era compatible con el derecho de la Unión, al tratarse de una Directiva de mínimos, pudiéndose elevar la protección del consumidor (STJUE de 3 de junio de 2010, en el asunto C-484/08 Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid).

Partiendo de esta voluntad expresa del legislador español y del aval del TJUE, el Tribunal Supremo, en las SSTS de la Sala Primera 401/2010, de 1 de julio; 663/2010, de 4 de noviembre; y 861/2010, de 29 de diciembre, entendió que, al no encontrarse incorporado de forma expresa el artículo 4.2 de la directiva 93/13/CEE a la normativa nacional, debía aplicarse la normativa en vigor, que no diferenciaba entre los distintos elementos del contrato a la hora de poder llevar a cabo el análisis del carácter abusivo de las cláusulas.

No obstante, sin modificación legislativa mediante, esta interpretación del alto Tribunal varió a partir de 2012, en su Sentencia 406/2012, 18 de junio de 2012, interpretando, de forma contraria a la voluntad del legislador, que el artículo 4.2 de la Directiva 93/13/CEE se encuentra implícitamente transpuesto en la normativa española. Esta ha sido la interpretación seguida por el Tribunal Supremo hasta la fecha, limitando de forma considerable la protección de los derechos de las personas consumidoras.

La presente enmienda pretende, por tanto, generar seguridad jurídica sobre el alcance del control de abusividad de las cláusulas contractuales, explicitando la voluntad expresa del legislador, que deberá ser tenida en cuenta en la interpretación normativa.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 132

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO PLURINACIONAL SUMAR

### De adición

#### Precepto que se añade:

Artículos nuevos

#### Texto que se propone

Compensaciones a la clientela

1. Los usuarios deberán ser compensados económicamente y de forma automática por parte de las empresas que ofrezcan prestación de servicios de atención a la clientela, de forma complementaria al reintegro de los importes abonados indebidamente:

a. En caso de que las empresas no hagan efectivas las bajas de servicios interesados por las personas consumidoras de forma automática desde la recepción de la solicitud de dichas bajas, salvo cuando la normativa sectorial prevea reglas concretas para ello. La cuantía de la compensación por parte de la empresa a las personas usuarias afectadas por este apartado no deberá ser inferior al doble del valor del servicio cobrado una vez solicitada la baja por el usuario, sin perjuicio del desarrollo reglamentario que se establezca en base a la actualización de dicha cuantía.

b. En caso de reclamaciones no atendidas por cobro de servicios no contratados o no utilizados y no devueltos, cuando hayan transcurrido 5 días hábiles desde la realización de la reclamación y no se hubiera iniciado el procedimiento de cancelación y devolución correspondiente. La cuantía de la compensación por parte de la empresa a las personas usuarias afectadas por este apartado no deberá ser inferior al doble del valor del servicio cobrado una vez transcurridos los 5 días hábiles, sin perjuicio del desarrollo reglamentario que se establezca en base a la actualización de dicha cuantía.

c. Por incumplimiento de plazos para la resolución de quejas, reclamaciones e incidencias que se hubieran marcado legal o reglamentariamente. La cuantía de la compensación por parte de la empresa a las personas usuarias afectadas por este apartado no deberá ser inferior a cincuenta euros.

### **Justificación**

Mejora en la protección y compensación a la clientela en casos concretos de bajas en servicios, reclamaciones no atendidas por cobros y servicios no contratados e incumplimiento de plazos de resolución.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 133

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO PLURINACIONAL SUMAR

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 17

#### Texto que se propone

Artículo 17. Plazo de resolución de consultas, quejas, reclamaciones e incidencias.

1. Las consultas, quejas, reclamaciones o incidencias, independientemente del medio a través del que se presenten, serán resueltas en el plazo más breve posible en función de la naturaleza del problema y, en todo caso, en el plazo máximo de ~~quin~~ **cinco** días hábiles desde su presentación, salvo que la normativa sectorial establezca un plazo distinto.

2. No obstante lo anterior, en el supuesto de contratos de tracto sucesivo vinculados a los servicios de carácter básico de interés general indicados en el artículo 2, las consultas o incidencias que versen sobre la continuidad del servicio, tales como cortes o suspensión del servicio, deberán ser respondidas en el plazo máximo de dos horas, proporcionando la información de que se disponga sobre las causas que han provocado la incidencia y han afectado a la continuidad del servicio, así como del plazo estimado para la restauración del servicio.

#### Justificación

No debe obviarse que determinadas normativas autonómicas contemplan plazos de respuesta mucho más breves sin que ello haya originado mayores inconvenientes para los servicios de atención de que disponen los empresarios.

De igual forma, la referencia a lo contemplado en la normativa sectorial se presenta como

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS  
SECRETARÍA GENERAL  
REGISTRO DE COMISIONES

09-04-2025 17:45:11

Entrada: 8326

oportunidad para la resolución de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias en posibles plazos existentes más extensos contemplados en la normativa sectorial.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 134

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO PLURINACIONAL SUMAR

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 3

#### Texto que se propone

Artículo 3. Definiciones.

A los efectos de esta ley se entenderá por:

1. Clientela: la persona consumidora o usuaria que haya comprado un bien, al que se le haya dirigido una oferta comercial personalizada o haya celebrado un contrato con una empresa prestadora de servicios, independientemente de su carácter oneroso o gratuito y de que haga uso efectivo del servicio y hasta que se extingan definitivamente todos los efectos de dicho contrato.

[...]

11. Servicios de atención a la clientela: la organización de medios materiales y personales que la empresa pone a disposición de la clientela, cuya finalidad es la emisión de información, recepción de consultas, gestión y resolución de quejas o reclamaciones, averías o cualquier otra incidencia técnica, comercial o administrativa relativa a la venta de bienes o a la prestación de servicios, independientemente de que sean gestionados por la propia empresa o por un tercero.

Los canales de comunicación que utilicen las empresas podrán incluir la comunicación presencial (establecimientos abiertos al público, visitas de agente comercial), siempre que no esté expresamente prohibido en la normativa sectorial que resulte de aplicación, y cualquier forma de comunicación a distancia para la interlocución (correo ordinario, atención telefónica, correo electrónico, formulario web u otras formas de comunicación electrónica). **En cualquier caso, deberá**

**tenerse en consideración la obligación de atención por persona física (no de modo automático o maquinal), a demanda del cliente.**

12. Soporte duradero: el soporte definido como tal en el artículo 59 bis.1.q) del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

### **Justificación**

Los Servicios de Atención al Cliente deben ser inclusivos con las personas con discapacidad y personas de edad avanzada.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 135

**AUTOR**

GRUPO PARLAMENTARIO PLURINACIONAL SUMAR

**De modificación**

**Precepto que se modifica:**

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 5

**Texto que se propone**

Artículo 5. Información sobre el servicio de atención a la clientela.

1. Los canales de comunicación de atención a la clientela habilitados por la empresa deberán figurar en el propio contrato, en las facturas que emita a los clientes y en su página web, en un apartado específico de fácil identificación. En estos soportes, dicha información deberá ser universalmente accesible y contar con un tamaño, **presentación y formato** que permita su fácil lectura por parte del cliente **incorporando también formato de lectura fácil y pictogramas**, y en un lugar destacado, debiendo figurar, en el caso de las páginas web, en la página de inicio. **En el caso de que la información al usuario esté contenida en materiales audiovisuales, éstos deben ser accesibles. Si el servicio de atención a la clientela se presta de manera presencial, los mostradores o puntos de atención deberán disponer de medidas que faciliten la accesibilidad a la información y a la comunicación.** A tales efectos, la información deberá cumplir, al menos, con los requisitos establecidos en el artículo 80.1.b) del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

[...]

5. En caso de que el medio utilizado sea la atención telefónica, deberá suministrarse la información prevista en el apartado 3 de este artículo y, además, se introducirán locuciones informativas, a las que se podrán acceder voluntariamente, que, sin coste adicional para la persona que efectúa la

llamada, faciliten nuevamente el acceso a dicha información, de forma inteligible, comprensible y fácilmente accesible.

### **Justificación**

La accesibilidad universal es un elemento clave e indispensable para el pleno ejercicio y disfrute de los derechos de las personas con discapacidad; por tanto, esta, debe figurar de manera transversal en todo el contenido de la futura legislación.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 136

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO PLURINACIONAL SUMAR

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 5

#### Texto que se propone

Artículo 5. Información sobre el servicio de atención a la clientela.

1. Los canales de comunicación de atención a la clientela habilitados por la empresa deberán figurar en el propio contrato, en las facturas que emita a los clientes y en su página web, en un apartado específico de fácil identificación. En estos soportes, dicha información deberá ser universalmente accesible y contar con un tamaño que permita su fácil lectura por parte del cliente y en un lugar destacado, debiendo figurar, en el caso de las páginas web, en la página de inicio. A tales efectos, la información deberá cumplir, al menos, con los requisitos establecidos en el artículo 80.1.b) del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

2. Cuando el contrato se formalice en un título de transporte, o documento de compra, cuyo tamaño imposibilite que figuren en el mismo los canales de comunicación de atención a la clientela habilitados por la empresa, estos estarán visibles en los lugares de venta de los productos o servicios adquiridos, en las páginas web de las empresas proveedoras de bienes o prestadoras de servicios y en el propio medio de transporte o documento de compra, **con arreglo a las exigencias de accesibilidad previstas en el apartado anterior y todo ello en términos de accesibilidad universal, incluida la accesibilidad digital y la accesibilidad cognitiva mediante formato de lectura fácil y/o pictogramas.**

[...]

5. En caso de que el medio utilizado sea la atención telefónica, deberá suministrarse la información prevista en el apartado 3 de este artículo y, además, se introducirán locuciones informativas, a las que se podrán acceder voluntariamente, que, sin coste adicional para la persona que efectúa la llamada, faciliten nuevamente el acceso a dicha información, de forma inteligible, comprensible y fácilmente accesible.

### **Justificación**

La accesibilidad universal es un elemento clave e indispensable para el pleno ejercicio y disfrute de los derechos de las personas con discapacidad; por tanto, esta, debe figurar de manera transversal en todo el contenido de la futura legislación, cumpliendo el mandato contenido en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 137

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO PLURINACIONAL SUMAR

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 5

### Texto que se propone

Artículo 5. Información sobre el servicio de atención a la clientela.

1. Los canales de comunicación de atención a la clientela habilitados por la empresa deberán figurar en el propio contrato, en las facturas que emita a los clientes y en su página web, en un apartado específico de fácil identificación. En estos soportes, dicha información deberá ser universalmente accesible y contar con un tamaño que permita su fácil lectura por parte del cliente y en un lugar destacado, debiendo figurar, en el caso de las páginas web, en la página de inicio. A tales efectos, la información deberá cumplir, al menos, con los requisitos establecidos en el artículo 80.1.b) del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

[...]

3. Sin perjuicio de las demás obligaciones de información que establece el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, así como la normativa sectorial que resulte de aplicación, antes de que la persona consumidora o usuaria quede vinculada por un contrato u oferta comercial correspondiente, la empresa le facilitará de forma clara y comprensible **y en formato universalmente accesible** la siguiente información sobre el servicio de atención a la clientela:

a) Canales de comunicación disponibles, incluyendo, como mínimo, los indicados en el artículo 7.1

de esta ley **de acuerdo con la normativa que resulte de aplicación en cada caso.**

b) Mecanismo que garantice a la clientela, a su elección a través de un soporte duradero, la constancia de la formulación o presentación y del contenido de las consultas, quejas o reclamaciones e incidencias.

c) Medio que facilite a la clientela el seguimiento del estado de tramitación del procedimiento en el que esté interesado, que ha de ser inteligible, viable, sencillo, gratuito y fácilmente accesible, en atención a las características particulares de la clientela **en todos los formatos atendiendo a las necesidades de la clientela.**

d) Tiempo máximo previsto para la resolución de los distintos tipos de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias posibles que, en ningún caso, podrá ser superior al establecido en la normativa general o sectorial de aplicación.

e) Canales de comunicación disponibles para comunicar la resolución de las consultas, quejas, reclamaciones e incidencias que deberá incluir, como mínimo, los indicados en el artículo 7.1 de la ley.

f) Sistemas de resolución extrajudicial de conflictos a los que la clientela puede tener acceso y cómo puede acceder a ellos. Aquellas empresas que no estén adheridas a estos sistemas de resolución deberán informar a sus clientes, en caso de conflicto con la empresa, acerca de los organismos a los que pueden acudir para defender sus derechos y, al menos, acerca de los organismos sectoriales y de aquellos acreditados en su territorio en virtud de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

g) Horario del servicio de atención a la clientela.

**h) Las empresas que operen en todo el territorio español deberán disponer al menos de una oficina física central de atención presencial al cliente en cada provincia y de libre acceso a las personas consumidoras.**

[...]

5. En caso de que el medio utilizado sea la atención telefónica, deberá suministrarse la información prevista en el apartado 3 de este artículo y, además, se introducirán locuciones informativas, a las que se podrán acceder voluntariamente, que, sin coste adicional para la persona que efectúa la llamada, faciliten nuevamente el acceso a dicha información, de forma inteligible, comprensible y fácilmente accesible.

## Justificación

La accesibilidad universal es un elemento clave e indispensable para el pleno ejercicio y disfrute de los derechos de las personas con discapacidad; por tanto, esta, debe figurar de manera transversal en todo el contenido de la futura legislación, cumpliendo el mandato contenido en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 138

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO PLURINACIONAL SUMAR

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 8

#### Texto que se propone

Artículo 8. Atención personalizada.

1. Se prohíbe el empleo de contestadores automáticos u otros medios análogos como medio exclusivo de atención a la clientela.

2. A solicitud de la persona consumidora o usuaria, cuando una consulta, queja, reclamación, o comunicación de incidencia se formule vía telefónica o electrónica, la empresa ha de garantizar una atención personalizada. En este sentido, la utilización de contestadores automáticos, bots conversacionales, u otros medios análogos deberá prever la posibilidad de solicitar, por parte de la clientela, una atención personalizada en cualquier momento de la interacción.

A tales efectos, se considera atención personalizada la ofrecida directamente a través de un operador especializado que contesta en tiempo real a la clientela, que deberá identificarse en todo caso al inicio de la conversación. La identificación del operador respetará, en cualquier caso, la normativa vigente sobre protección de datos personales.

3. En caso de insatisfacción con la atención recibida por parte del operador, quien haya iniciado la comunicación podrá solicitar que se transfiera la comunicación a una persona física supervisora o a un departamento específico de calidad, que deberá atenderle en el transcurso de esa misma comunicación.

**4. Cuando una persona consumidora vulnerable formule una queja, reclamación o incidencia**

**de forma presencial, la empresa deberá poner a disposición de aquella que lo solicite los medios de apoyo que necesite, así como prestarle la asistencia individualizada y personal que pudiera requerir a tal efecto.**

### **Justificación**

Se propone añadir un nuevo apartado que aclare el alcance de la atención personalizada en el caso de presentación de reclamaciones, quejas, etc. de forma presencial por parte de consumidores vulnerables, y que debería traducirse en un apoyo individualizado por parte del personal de la empresa prestadora del servicio de atención al cliente, en coherencia tanto con el principio de accesibilidad como con la obligación que tienen las empresas en materia de formación específica previa en atención a personas consumidoras vulnerables y, en especial, a personas con discapacidad o de edad avanzada que se establece en el artículo 9 del Proyecto.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 139

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO PLURINACIONAL SUMAR

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 15

#### Texto que se propone

Artículo 15. Accesibilidad a los servicios de atención a la clientela.

1. ~~Como regla general,~~ los servicios de atención a la clientela serán diseñados utilizando medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal, igualdad de trato y no discriminación. ~~No obstante, cuando esto no sea posible,~~ **Cuando excepcionalmente exista imposibilidad técnica,** se preverán medios complementarios para garantizar el acceso a los mismos, en igualdad de condiciones, a personas personas **consumidoras vulnerables y, en especial, a personas** con discapacidad o a personas de edad avanzada, al menos a través del mismo medio por el que se inició la relación contractual.

2. A los efectos del apartado anterior, y para la correcta identificación y atención de la clientela, la empresa podrá solicitar la acreditación de la situación de discapacidad u otras circunstancias que generan una situación de vulnerabilidad para el ejercicio efectivo de los derechos recogidos en esta norma.

#### Justificación

Se propone modificar el apartado primero del artículo 15 del Proyecto a fin de reforzar la obligación de que todos los servicios de atención a la clientela sean diseñados de tal manera que sean accesibles en condiciones de igualdad y no discriminación y se garantice dicho acceso a las personas consumidoras vulnerables. Las personas con discapacidad y las personas de edad

avanzada tienen derecho a acceder a los servicios de atención a la clientela en igualdad de condiciones con los demás. Con este objetivo, se propone eliminar el inciso “como regla general” para aclarar que se trata de una obligación que no debe admitir demasiadas excepciones.

Asimismo, se propone eliminar también la referencia genérica a que puede no ser “posible” que los servicios de atención a la clientela no sean diseñados de manera que se garanticen los principios de accesibilidad universal, igualdad de trato y no discriminación, limitando dicha posibilidad para posibles supuestos realmente excepcionales de imposibilidad técnica. Se refuerza, por otra parte, la obligación de que, en estos casos excepcionales, deban implementarse de forma real las medidas necesarias para que los consumidores vulnerables tengan acceso efectivo y en igualdad de condiciones a los servicios de atención al cliente. En relación con esto último, por razones de técnica normativa, se propone añadir la mención expresa a las personas consumidoras vulnerables, pues estas incluyen colectivos más amplios que las personas con discapacidad o de edad avanzada que podrían verse desprotegidos si no se les incluye en el ámbito de aplicación del precepto. Además, dicha mención debe realizarse por razones de coherencia, puesto que el apartado siguiente se refiere expresamente a “circunstancias que generan una situación de vulnerabilidad” y no sólo a la “situación de discapacidad”.

Todo ello sin perjuicio de que sí se estima positivo mantener la referencia específica a las personas con discapacidad y de edad avanzada, tal y como ocurre en otros artículos de la norma.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 140

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO PLURINACIONAL SUMAR

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 15

#### Texto que se propone

Artículo 15. Accesibilidad a los servicios de atención a la clientela.

1. Como regla general, los servicios de atención a la clientela serán diseñados utilizando medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal, igualdad de trato y no discriminación. No obstante, cuando esto no sea posible, se preverán medios complementarios para garantizar el acceso a los mismos, en igualdad de condiciones, a personas con discapacidad o a personas de edad avanzada, al menos a través del mismo medio por el que se inició la relación contractual.

2. A los efectos del apartado anterior, **se presumirá la existencia de una situación de vulnerabilidad si ésta se pone de manifiesto por la persona consumidora, sin perjuicio de que y para la correcta identificación y atención de la clientela, la empresa podrá pueda solicitar la su acreditación en casos de duda razonable de la situación de discapacidad u otras circunstancias que generan una situación de vulnerabilidad para el ejercicio efectivo de los derechos recogidos en esta norma. En todo caso, dicha solicitud no será impedimento para que se preste la atención de manera inmediata y de conformidad con las disposiciones recogidas en la presente ley para dichas personas.**

#### Justificación

Se propone modificar el apartado segundo del artículo 15 del Proyecto para incluir una presunción de la existencia de una situación de vulnerabilidad cuando ésta sea invocada por la persona

consumidora en su relación con el servicio de atención a la clientela de la empresa.

La posibilidad de que las empresas puedan solicitar una acreditación se limita a aquellos casos en que existan dudas razonables sobre la existencia de dicha situación, si bien la misma no puede servir para demorar la atención solicitada por la persona consumidora. De lo contrario, se sacrificaría la inmediatez del servicio de atención y la solución de las posibles incidencias que hayan dado lugar al contacto con la empresa, que pueden revestir carácter urgente.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 141

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO PLURINACIONAL SUMAR

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 7

#### Texto que se propone

Se incluye un nuevo apartado quinto en el artículo 7 del Proyecto de Ley por el que se regulan los servicios de atención a la clientela, con el siguiente tenor:

Artículo 7. Medios de comunicación a disposición de la clientela.

1. Las empresas deberán admitir para la presentación de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias la utilización del mismo canal a través del que se inició la relación contractual, así como, al menos, la vía postal, telefónica y por un medio de comunicación electrónica.
2. La presentación de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias podrá realizarse en castellano, así como en cualquiera de las lenguas cooficiales cuando el servicio de atención a la clientela sea dirigido a clientela sita en comunidades autónomas que dispongan de lenguas cooficiales.
3. En el caso de que se facilite una dirección postal a los efectos de esta ley, y la misma sea distinta de la correspondiente con el domicilio social de la empresa o de la que aparezca en su página web, será válida la consulta, queja, reclamación o incidencia presentada en cualquier de esas direcciones.
4. Los establecimientos abiertos al público, sean propios o franquiciados, de las empresas en el ámbito de aplicación de esta ley también deberán aceptar las consultas, quejas, reclamaciones o incidencias de los clientes, entregándoles la clave identificativa correspondiente en los términos establecidos en los artículos 11 y 12 de esta ley.

**5. Las empresas garantizarán que los medios de comunicación que pongan a disposición de la clientela admitan el envío y recepción de comunicaciones, en su caso, con los diferentes sistemas de resolución alternativa de conflictos u otros sistemas implementados por parte de las administraciones públicas que tengan como finalidad la gestión de quejas o reclamaciones.**

**6. Las empresas cubiertas por el ámbito de aplicación de esta ley pondrán en conocimiento del Registro Mercantil, en el momento del depósito de las cuentas anuales, los medios de comunicación a disposición de la clientela a los que alude este artículo, así como los mecanismos de resolución de controversias con consumidores a los que estén adheridos.**

**A efectos de publicidad de estos medios de comunicación a disposición de la clientela y mecanismos de resolución de controversias con consumidores, el Registro Mercantil trasladará al Ministerio con competencias en materia de consumo, de forma anual, la relación de medios de comunicación y sistemas de resolución de controversias notificados por las empresas, en aplicación de la normativa de consumo, que se publicarán, al menos, en la página web de ese ministerio**

### **Justificación**

Si bien los servicios de atención a la clientela deben actuar de forma directa con las personas consumidoras, atendiendo sus reclamaciones o consultas, con la finalidad de resolver las demandas de la clientela en ese primer momento, no se puede obviar que un elevado número de estas reclamaciones acaban siendo sustanciadas ante los distintos mecanismos de resolución de disputas implementados por las administraciones, tanto de consumo como sectoriales.

Es necesario garantizar que estas administraciones cuentan con los canales de interlocución idóneos con las empresas, en aras de facilitar la canalización de estas reclamaciones, así como prever futuros desarrollo de plataformas eficientes para la gestión de estas reclamaciones, que necesiten de interoperabilidad con las empresas.

De igual modo, es necesario garantizar la publicidad de los medios de comunicación puestos a disposición de la clientela, así como los servicios de resolución alternativa de conflictos a los que estén adheridos, para facilitar la aplicabilidad de esta norma.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 142

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO PLURINACIONAL SUMAR

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 16

#### Texto que se propone

Se incluye nuevos apartados tercero y cuarto en el artículo 16 del Proyecto de Ley por el que se regulan los servicios de atención a la clientela, con el siguiente tenor:

Artículo 16. Prestación diferenciada de la actividad de atención a la clientela.

1. El servicio de atención a la clientela deberá estar claramente identificado y diferenciado de las otras actividades de la empresa, de manera que permita a la clientela tener la clara percepción de que este servicio tiene como finalidad resolver consultas, quejas, reclamaciones o incidencias.
2. En ningún caso se aprovechará la formulación de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias por la clientela para ofrecer bienes, servicios u ofertas comerciales de la empresa reclamada, salvo que estén directa y claramente relacionadas con la resolución de la consulta, queja, reclamación o incidencia y, además, impliquen una mejora para la clientela en las condiciones de prestación del servicio o del precio.
3. En los casos en los que el servicio de atención a la clientela se preste por el canal telefónico, dicho servicio tendrá un código numérico específico y diferenciado del código utilizado para prestar servicios comerciales a través del canal telefónico, que también será específico para estos servicios.
4. Deberán bloquearse por parte del operador que recibe la llamada las llamadas de servicios de comunicación vocal provenientes de números de tarifas especiales o inteligentes

atribuidos a servicios distintos de los previstos en el apartado anterior.

De igual modo, el operador que origina o reciba la llamada bloqueará de oficio, o cuando así sea solicitado por la autoridad competente, cualquier comunicación vocal dirigida desde un número de teléfono del que hubiera indicios de originar llamadas comerciales sin código numérico específico o sin cumplir con lo previsto en el apartado 1 artículo 66 de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones

### Justificación

Mejora técnica.

Para la efectividad de la prestación diferenciada de la actividad de atención a la clientela a través del canal telefónico resulta necesario que la clientela pueda identificar, tanto en llamadas entrantes como salientes, la numeración específica de estos servicios. Esta modificación también permitirá que las personas consumidoras puedan identificar fácilmente las llamadas entrantes con vocación comercial, sin que en ningún momento pueda haber confusión entre ambos servicios.

De igual modo, de forma análoga a lo previsto en la Orden TDF/149/2025, de 12 de febrero, resulta indispensable que se bloqueen todas las llamadas recibidas por los usuarios provenientes de terminaciones numéricas fuera de las atribuidas a estos servicios, de tal forma que no se lleve a engaño al consumidor sobre el origen y finalidad de la llamada.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 143

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO PLURINACIONAL SUMAR

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO IV. DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA

#### Texto que se propone

Se modifica el apartado Uno, que pasa a ser apartado dos, de la Disposición final primera del proyecto de ley, en lo que respecta al apartado tercero del artículo 21 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

“Disposición final primera. Modificación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

**Dos.** Se modifica el apartado 3 del artículo 21, que queda redactado como sigue:

« (...)

3. En todo caso, y con pleno respeto a lo dispuesto en los apartados precedentes, los empresarios pondrán a disposición de los consumidores y usuarios información sobre los medios a través de los cuales puedan interponer, cualquiera que sea su lugar de residencia, sus quejas y reclamaciones o solicitar información sobre los bienes o servicios ofertados o contratados, que deberá incluir, al menos, el medio por el que se inició la relación contractual, así como la vía postal, telefónica y un medio de comunicación electrónica. Los empresarios comunicarán además su dirección legal si esta no coincidiera con la dirección habitual para la correspondencia.

Los empresarios deberán dar respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo más breve posible

y, en todo caso, en el plazo máximo de quince días desde la presentación de la reclamación. **De igual modo, pondrán en conocimiento del Registro Mercantil, en el momento del depósito de las cuentas anuales, los medios de comunicación a disposición de la clientela a los que alude este artículo, así como los mecanismos de resolución de controversias con consumidores a los que estén adheridos»**

### Justificación

Mejora técnica. En coherencia con la modificación propuesta del artículo 7.6 del Proyecto de Ley.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 144

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO PLURINACIONAL SUMAR

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO IV. DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA

#### Texto que se propone

Se introduce un nuevo apartado en la Disposición final primera del proyecto de ley.

Disposición final primera. Modificación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

El texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, se modifica en los siguientes términos:

[X]. Se modifica el primer párrafo de la letra c) del apartado 1 del artículo 20, que pasa a tener el siguiente tenor:

«c) El precio final completo, incluidos los impuestos, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación a la oferta y los gastos adicionales que se repercutan al consumidor o usuario. **El precio final ofertado deberá respetar la normativa reguladora de precios que resulte de aplicación, en su caso, con referencia expresa a dicha normativa y los parámetros utilizados para la fijación del precio final conforme a la misma**»

#### Justificación

En los supuestos en los que el legislador ha considerado necesarios introducir regulaciones de precios en relación con un bien o servicio determinado, es necesario que el precio ofertado a las personas consumidoras respete los precios incluidos en dichas normas, de tal forma que la persona consumidora no deba llevar a cabo un ejercicio adicional de identificación de la potencial normativa que resulte de aplicación.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 145

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO PLURINACIONAL SUMAR

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO IV. DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA

#### Texto que se propone

Se introduce un nuevo apartado Quinto en la Disposición final primera del proyecto de ley.

Disposición final primera. Modificación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

El texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, se modifica en los siguientes términos:

Quinto. Se modifica el apartado 9 del artículo 89, con la siguiente redacción:

**«9. Los incrementos de precios, o aplicación de recargos adicionales, por servicios accesorios al servicio principal que vengan impuestos por la normativa vigente para la utilización o aprovechamiento efectivo del servicio principal, cuando el servicio accesorio obligatorio no pueda satisfacerse de forma autónoma, de forma razonable, por el consumidor o usuario.»**

#### Justificación

Se modifica el artículo 89 sobre cláusulas abusivas que afectan al perfeccionamiento y ejecución del

contrato, con la finalidad de considerar como cláusula abusiva la aplicación de recargos por bienes o servicios opcionales a la prestación del servicio principal pero que la normativa determine como obligatorios para la utilización de forma efectiva del mismo. Esto ocurre, por ejemplo, con los recargos que soportan las familias en los contratos de arrendamientos de vehículos a motos sin conductos por la utilización de asientos infantiles o elevadores aun cuando es una obligación de acuerdo con la normativa sobre seguridad vial. Estos recargos generan una importante interlocución con los servicios de atención a la clientela, derivada de las solicitudes de información sobre el recargo, así como las quejas y reclamaciones al efecto.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 146

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO PLURINACIONAL SUMAR

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO IV. DISPOSICIÓN FINAL QUINTA

#### Texto que se propone

Se incluye la actual redacción de la Disposición final quinta en un nuevo apartado primero y se añade un nuevo apartado segundo.

Disposición final quinta. Habilitación para el desarrollo reglamentario.

1. Se autoriza al Gobierno a dictar las disposiciones necesarias para el desarrollo y aplicación de esta ley.

En particular, las personas titulares de los Ministerios de Economía, Comercio y Empresa, y para la Transformación Digital y de la Función pública podrán dictar, respectivamente, las disposiciones necesarias para el desarrollo y aplicación de esta ley en el ámbito del sector financiero y del sector de las telecomunicaciones.

**2. El Gobierno, en el plazo de un año tras la entrada en vigor de esta ley, modificará el Plan Nacional de Numeración para la atribución de códigos específicos y diferenciados a los servicios de atención a la clientela y a los servicios comerciales de las compañías, no pudiendo suponer, en ningún caso, un coste para el consumidor.**

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 147

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO PLURINACIONAL SUMAR

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO IV. DISPOSICIÓN FINAL TERCERA

#### Texto que se propone

Disposición final tercera. Modificación de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones.

Se modifica el apartado 2 del artículo 65 de la Ley 11/2022, de 28 de junio, que queda redactado en los siguientes términos:

«2. Los operadores deberán disponer de un servicio de atención a la clientela, gratuito para los usuarios finales, que tenga por objeto facilitar información y atender y resolver las incidencias, consultas, quejas y reclamaciones de sus clientes. Los operadores decidirán si sus oficinas y locales comerciales abiertos al público, ya sean propios o mediante alguna modalidad de contratación mercantil, forman parte o no del servicio de atención al cliente para la presentación y resolución de las quejas y reclamaciones de sus clientes. Las entidades que formen parte del mismo grupo económico podrán disponer de un departamento o servicio de atención a la clientela único para todo el grupo.

A los efectos de esta ley, se entenderá por:

a) Incidencia: cualquier gestión relativa a la ejecución del contrato o de la oferta comercial realizada, tales como la solicitud de baja del servicio en su conjunto o de alguna de las prestaciones adicionales, el alta en una nueva oferta, el cambio de comisiones y otras análogas.

b) Consulta: solicitud de asesoramiento a la clientela en relación con el bien o servicio contratado o

que sea ofertado por la empresa.

c) Queja o reclamación: cualquier manifestación relativa a la defectuosa prestación del servicio o del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de la oferta realizada, comunicada por la clientela al servicio de atención, independiente de su calificación interna como queja, reclamación, incidencia u otras análogas.

El operador estará obligado a comunicar al usuario final el número de referencia de las reclamaciones, quejas, peticiones o gestiones.

Los titulares del departamento o servicio de atención al cliente serán los encargados de relacionarse, en su caso, con el servicio administrativo de solución de controversias a que se refiere el artículo 78 y al que remitirán la información que les sea requerida, con indicación del número de referencia asignado a la correspondiente reclamación.

La presentación de una reclamación por parte del usuario final, ya sea ante el operador o ante algún sistema de resolución extrajudicial de conflictos, incluido el servicio administrativo de solución de controversias a que se refiere el artículo 78, ~~no impedirá o suspenderá~~ las acciones de gestión de cobro relacionadas con ella que ejercite el operador. Igualmente, la presentación de una reclamación por parte del usuario final, ya sea ante el operador o ante algún sistema de resolución extrajudicial de conflictos, incluido el servicio administrativo de solución de controversias a que se refiere el artículo 78, ~~no impedirá~~ que, en caso de retraso en el pago total o parcial por el usuario durante un período superior a un mes desde la presentación a éste del documento de cargo correspondiente a la facturación del servicio de comunicaciones electrónicas, el operador pueda acordar, previo aviso al usuario, su suspensión temporal. Asimismo, la presentación de una reclamación por parte del usuario final, ya sea ante el operador o ante algún sistema de resolución extrajudicial de conflictos, incluido el servicio administrativo de solución de controversias a que se refiere el artículo 78, ~~no impedirá~~ que, en caso de retraso en el pago total o parcial del servicio por un período superior a tres meses o la suspensión temporal, en dos ocasiones, del contrato por mora en el pago de los servicios correspondientes, el operador pueda acordar, previo aviso al usuario, la interrupción definitiva del servicio y la correspondiente resolución del contrato.

~~El operador podrá prestar el servicio de atención a la clientela mediante el empleo de contestadores automáticos u otros medios análogos, si bien, en última instancia, deberá garantizar una atención personalizada, sin que ello implique el derecho a acceder a una persona física supervisora.~~

El operador deberá admitir, en todo caso, la misma vía por la que se inició la relación contractual, así como la vía telefónica, **vía postal o medio de comunicación electrónico** para la presentación de incidencias, consultas, quejas o reclamaciones, con incidencia contractual. Si el medio habilitado por el operador para la atención de incidencias, consultas quejas o reclamaciones con incidencia contractual es telefónico, éste estará obligado a ~~informar~~ **facilitar automáticamente** al consumidor de su derecho a solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la incidencia, consulta, queja o reclamación mediante cualquier soporte duradero que permita tal acreditación. El

operador, si utiliza el medio telefónico, deberá grabar el número significativo de llamadas que se determine reglamentariamente.»

### **Justificación**

Establecer un sistema igual de garantista con los derechos de los consumidores para las empresas de telecomunicaciones que aquel que introduce la norma para el resto de sectores sometidos a su ámbito de aplicación.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 148

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO PLURINACIONAL SUMAR

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO IV. DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA

#### Texto que se propone

Se introduce un nuevo apartado en la Disposición final primera del proyecto de ley.

Disposición final primera. Modificación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

**XX. Se modifican las letras a) y b) del apartado 2 del artículo 48, que quedan redactadas como sigue:**

a) Las infracciones de los apartados f), g), i), k), l) m), n), ñ), p), q) y t) del artículo 47 se calificarán como leves, salvo que tengan la consideración de graves de acuerdo con el apartado tercero de este artículo.

b) Las infracciones de los apartados d), e), h), j), l) o), r) y s) se calificarán como graves, salvo que tengan la consideración de muy graves de acuerdo con el apartado tercero de este artículo.

#### Justificación

Se propone modificar el artículo 48 del Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

La finalidad de esta modificación es calificar como infracción grave toda actuación discriminatoria contra personas consumidoras vulnerables o contra cualquier consumidor o usuario por el ejercicio de los derechos que confiere el citado Texto Refundido y su normativa de desarrollo, ya sea no atendiendo sus demandas, negándoles el acceso a los establecimientos o dispensándoles un trato o imponiéndoles unas condiciones desiguales, así como el incumplimiento de las prohibiciones de discriminación previstas en el Reglamento (UE) 2018/302, cuando dicha actuación no sea constitutiva de delito.

Todo ello, considerando que la vulneración de los derechos de los colectivos mencionados, dadas sus características específicas, reviste una particular gravedad que debe ser reconocida en el marco del régimen sancionador aplicable en materia de consumidores y usuarios.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 149

### **AUTORES**

GRUPO PARLAMENTARIO SOCIALISTA

GRUPO PARLAMENTARIO PLURINACIONAL SUMAR

### **De modificación**

#### **Precepto que se modifica:**

En todo el Proyecto

#### **Texto que se propone**

Se sustituye el término "personas de edad avanzada" por "personas de más de 65 años".

#### **Justificación**

Mejora técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 150

### AUTORES

GRUPO PARLAMENTARIO SOCIALISTA

GRUPO PARLAMENTARIO PLURINACIONAL SUMAR

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

#### Texto que se propone

Se modifica el párrafo noveno del apartado III de la exposición de motivos, quedando como sigue:

“La ley establece los principios generales que han de regir los servicios de atención a la clientela, prestando especial atención a las empresas prestadoras de servicios y, más concretamente, a aquellas que tienen un impacto directo y significativo sobre el medio ambiente como son las empresas de suministro de energía. Además, exige que los medios de interlocución de atención a la clientela figuren en los contratos. Por último, se establece la obligación para las empresas de que la respuesta a las consultas, quejas, reclamaciones e incidencias se lleve a cabo en la misma lengua en la que **se realizaron estas** ~~se realizó el contrato o la oferta comercial dirigida personalmente al consumidor y usuario y, al menos, en castellano a solicitud de la persona consumidora o usuaria~~”.

#### Justificación

Mejora técnica para garantizar coherencia con el articulado.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 151

### AUTORES

GRUPO PARLAMENTARIO SOCIALISTA

GRUPO PARLAMENTARIO PLURINACIONAL SUMAR

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

#### Texto que se propone

Se modifica el párrafo cuarto del apartado "I", quedando como sigue:

“En concreto, el mencionado artículo 21 contempla la obligación para las empresas de que sus oficinas y servicios de información y atención a la clientela aseguren a esta la constancia de sus consultas, quejas, y reclamaciones e incidencias y, si tales servicios utilizan la atención telefónica o electrónica para llevar a cabo sus funciones, deberán garantizar una atención personal directa, más allá de la posibilidad de utilizar complementariamente otros medios técnicos a su alcance”.

#### Justificación

Mejora técnica para adaptar el texto al contenido del artículo 21 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (el TRLGDCU).

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 152

### AUTORES

GRUPO PARLAMENTARIO SOCIALISTA

GRUPO PARLAMENTARIO PLURINACIONAL SUMAR

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

#### Texto que se propone

Se modifica el párrafo decimosegundo del apartado "III" de la exposición de motivos, quedando como sigue:

“Este capítulo también contempla los requisitos mínimos para la tramitación y resolución de las consultas, quejas, reclamaciones e incidencias, incluidos los medios materiales y humanos, **a los que se deberá formar de manera suficiente y proporcional para garantizar los derechos previstos en la norma, atendiendo a las características de la clientela de la empresa en su conjunto**”.

#### Justificación

En coherencia con las enmiendas formuladas

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 153

### **AUTORES**

GRUPO PARLAMENTARIO SOCIALISTA

GRUPO PARLAMENTARIO PLURINACIONAL SUMAR

### **De modificación**

#### **Precepto que se modifica:**

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 2

#### **Texto que se propone**

Se añade un párrafo al final del apartado 1, con el siguiente contenido:

(...)

"En aras de la proporcionalidad, reglamentariamente se adaptarán los requisitos previstos en esta norma para su aplicación flexibilizada por parte de las entidades sin ánimo de lucro que presten, aun de forma eventual, servicios de carácter básico de interés general."

#### **Justificación**

Se proponen obligaciones reducidas y simplificadas para entidades sin ánimo de lucro, que serán posteriormente desarrolladas por medio de reglamento. Al no aplicar el concepto de PYME al mercado eléctrico (dado el volumen de negocio), se propone acotar estas obligaciones reducidas a empresas y sociedades sin ánimo de lucro. Cabe destacar que esta enmienda responde a la necesidad de aplicar medidas ajustadas para evitar que la norma ejerza un efecto desproporcionado sobre los pequeños y medianos actores, así como aquellos sin ánimo de lucro, para los cuales el coste de adaptación para el cumplimiento de las obligaciones previstas en la presente proposición de ley, en los plazos en ella establecidos, puede ser muy gravoso y llegar incluso a excluir o marginar a estos actores. Es preciso marcar una diferencia entre aquellos agentes privados

ordinarios y aquellos pequeños y medianos sin ánimo de lucro que refuerzan el tejido social y fomentan el desarrollo local, como son las cooperativas y otras empresas de economía social. Dadas las enormes diferencias económicas y financieras entre ambos actores con esta enmienda se pretende dar proporcionalidad a la norma, favoreciendo una mayor competencia en el mercado, y estimulando los preceptos del art. 129.2 de la Constitución Española.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 154

### AUTORES

GRUPO PARLAMENTARIO SOCIALISTA

GRUPO PARLAMENTARIO PLURINACIONAL SUMAR

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 4

#### Texto que se propone

«Artículo 4. Principios generales.

1. Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley deberán disponer de un servicio de atención a la clientela gratuito, eficaz, universalmente accesible, inclusivo, no discriminatorio y evaluable.

2. El servicio de atención a la clientela al que se refiere el apartado anterior, además de cumplir los requisitos que establece el artículo 21 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, deberá permitir a la clientela:

- a. La presentación de quejas, reclamaciones, incidencias o consultas y la recepción de la comunicación de su resolución;
- b. Reclamar con celeridad en caso de error, defecto, deterioro o cualquier otra incidencia;
- c. Tener constancia de las ~~consultas~~ consultas, quejas, reclamaciones e incidencias presentadas, mediante la entrega de una clave identificativa y un justificante por escrito, en un soporte duradero a elección de la clientela;
- d. Cuando resulte legalmente procedente, obtener la devolución equitativa del precio del bien o servicio, total o parcialmente, y otras compensaciones legalmente procedentes, en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato o la oferta comercial.

e. **La posibilidad de elegir, por parte las personas consumidoras vulnerables y, en especial, por parte de las personas con discapacidad en atención a la discapacidad acreditada, el formato de comunicación con el servicio de atención a la clientela de acuerdo con lo previsto en el artículo 15.**

3. En el caso de las empresas prestadoras de servicios, el servicio de atención a la clientela deberá permitir, además:

- a. Asegurarse de la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad del servicio contratado u ofertado de forma personalizada a las personas consumidoras y usuarias;
- b. Acceder a una información veraz, eficaz, suficiente, transparente y actualizada sobre cualquier incidencia surgida en torno a la normal prestación del servicio;
- c. Conocer los niveles mínimos de calidad y los mecanismos existentes para la acreditación de su cumplimiento, así como hacer efectivas las garantías de calidad o nivel de prestación ofrecidos;
- d. En el caso del suministro de energía, solicitar información sobre las medidas de ahorro y eficiencia energética, así como las posibilidades de contratar energía procedente de fuentes renovables.

4. En el supuesto de contratos de servicios de tracto sucesivo, no podrá suspenderse la prestación del servicio por parte del empresario con posterioridad a la presentación de la reclamación si la reclamación está directamente relacionada con el motivo de la pretendida suspensión, y en tanto no tenga lugar la comunicación a la persona consumidora de la resolución expresa y motivada de aquella, salvo en los casos en los que así lo determine la normativa sectorial que resulte de aplicación.

5. Las empresas deberán informar a sus clientes de las incidencias que afecten a la prestación del servicio o a su continuidad a través de los canales o datos de contacto preferente indicados por la clientela en el contrato. A tales efectos, las empresas verificarán periódicamente la vigencia de los datos de contacto preferente indicados por la clientela en el contrato.

Reglamentariamente, la Administración competente determinará las condiciones en que deberá suministrarse esta información, que deberá ser veraz y precisa, incluyendo los derechos e indemnizaciones que en su caso procedan, y será comunicada por las empresas de forma inmediata, una vez que tengan conocimiento de la incidencia y sin necesidad de que le sea requerida expresamente por el usuario. **En aquellos sectores en los que exista la obligación de separación de actividades, cuando la empresa que recibe una queja, reclamación o incidencia no sea la única responsable de su gestión, se aplicarán responsabilidades diferenciadas que se establezcan en las normativas sectoriales que regulen los aspectos incluidos en esta norma.**

6. Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley deberán garantizar la accesibilidad a los servicios de atención a la clientela a las personas consumidoras vulnerables, en especial a las

personas con discapacidad y a las personas de edad avanzada. **Cuando una persona consumidora vulnerable formule una queja, reclamación o comunicación de incidencia de forma presencial, la empresa deberá poner a disposición de la persona consumidora que lo solicite los medios de apoyo y prestarle la asistencia individualizada y personal que pudiera requerir a tal efecto.** En el ámbito de aplicación de esta ley se tendrán en cuenta los principios de igualdad de trato, no discriminación y accesibilidad universal.

7. Las empresas asumirán la carga de la prueba del cumplimiento de las obligaciones que les impone esta ley.»

### Justificación

En lo referente al nuevo punto 2.e), se proponen medidas de refuerzo de la inclusión para personas con discapacidad y personas de edad avanzada que necesiten una atención especial en cuanto a los servicios de atención a la clientela.

En cuanto a la enmienda del párrafo segundo del apartado 5, se presenta una modificación para determinar reglamentariamente la separación entre las actividades de distribución y comercialización (art. 12 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico; art. 63 de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos). El art 2.1 a) del anteproyecto, pone al mismo nivel de responsabilidad al suministro y a la distribución de energía. Sin embargo, las comercializadoras, de conformidad con las propias definiciones de la Ley 24/2013 del Sector Eléctrico, tienen poca o nula responsabilidad en la distribución de energía, correspondiendo el suministro de la misma. La propia normativa sectorial establece obligaciones de información donde, por ejemplo, las facturas emitidas por la comercializadora deben indicar los teléfonos de atención de las empresas distribuidoras (art. 44.1.o de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico) dado que, si el problema del corte de suministro es responsabilidad de otro actor, la comercializadora no tiene la información necesaria para informar al cliente. De esta forma, la redacción inicial pone una responsabilidad a la comercializadora que está desvinculada de su propia actividad y por tanto no siempre puede cumplir directamente con esta obligación en plazo. Esta enmienda pretende armonizar la norma, por medio de un posterior desarrollo reglamentario, separando las obligaciones de las distribuidoras (como responsable del suministro), diferenciadas de aquellas obligaciones de las comercializadoras.

Por último lado, en el punto 6 se propone añadir un nuevo apartado que aclare el alcance de la atención personalizada en el caso de presentación de reclamaciones, quejas, etc. de forma presencial por parte de consumidores vulnerables, y que debería traducirse en un apoyo individualizado por parte del personal de la empresa prestadora del servicio de atención al cliente, en coherencia tanto con el principio de accesibilidad como con la obligación que tienen las empresas en materia de formación específica previa en atención a personas consumidoras vulnerables y, en especial, a personas con discapacidad o de edad avanzada que se establece en el artículo 9 del Proyecto.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 155

### AUTORES

GRUPO PARLAMENTARIO SOCIALISTA

GRUPO PARLAMENTARIO PLURINACIONAL SUMAR

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 5

#### Texto que se propone

Se modifica el apartado 5, quedando como sigue:

(...)

"5. En caso de que el medio utilizado sea la atención telefónica, deberá suministrarse la información prevista en el apartado 3 de este artículo y, además, se introducirán locuciones informativas, a las que se podrán acceder voluntariamente, que, sin coste adicional para la persona que efectúa la llamada, faciliten nuevamente el acceso a dicha información, de forma inteligible, comprensible, fácilmente accesible **y con sistemas de mensajería instantánea y videollamada que posibiliten la comunicación con personas con parálisis cerebral sin comunicación oral o disartria asociada. Además, deberá ofrecerse un medio alternativo para que las personas con discapacidad, particularmente aquellas con problemas de audición y de expresión oral, puedan contactar con el servicio de atención a la clientela.**"

#### Justificación

La accesibilidad universal es un elemento clave e indispensable para el pleno ejercicio y disfrute de los derechos de las personas con discapacidad; por tanto, esta, debe figurar de manera transversal en todo el contenido de la futura legislación, cumpliendo el mandato contenido en la Convención

sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 156

### AUTORES

GRUPO PARLAMENTARIO SOCIALISTA

GRUPO PARLAMENTARIO PLURINACIONAL SUMAR

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 8

#### Texto que se propone

Se modifica el apartado 2, quedando como sigue:

"2. A solicitud de la persona consumidora o usuaria, cuando una consulta, queja, reclamación, o comunicación de incidencia se formule vía telefónica o electrónica, la empresa ha de garantizar una atención personalizada. En este sentido, la utilización de contestadores automáticos, bots conversacionales, u otros medios análogos deberá ~~prever~~ **ofrecer a la clientela** la posibilidad de solicitar, ~~por parte de la clientela~~, una atención personalizada en cualquier momento de la interacción, **desde su inicio**.

A tales efectos, se considera atención personalizada la ofrecida directamente a través de un ~~operador especializado~~ **persona física operadora** que contesta en tiempo real a la clientela, que deberá identificarse en todo caso al inicio de la conversación. La identificación del operador **u operadora** respetará, en cualquier caso, la normativa vigente sobre protección de datos personales.

**La atención personalizada se prestará a la mayor brevedad posible desde su solicitud por parte de la clientela, garantizando que el 95% de las solicitudes de atención personalizadas sean atendidas, de media, en un plazo inferior a tres minutos desde que la clientela efectúe la solicitud".**

### Justificación

Se propone modificar el apartado segundo del artículo 8 del Proyecto para incorporar mejoras técnicas y garantizar que los contestadores automáticos, bots conversacionales u otros medios análogos ofrezcan a la persona consumidora desde el inicio de la interacción la posibilidad de solicitar una atención personalizada. Asimismo, se prevé que esta solicitud deba atenderse de forma inmediata, esto es, sin trámite adicional alguno.

Con ello se pretende asegurar que todas las personas consumidoras sean conocedoras desde el inicio de la interacción de su derecho a que se les atienda de manera personalizada y puedan elegir desde el principio el medio en el que quieren que dicha atención sea prestada.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 157

### AUTORES

GRUPO PARLAMENTARIO SOCIALISTA

GRUPO PARLAMENTARIO PLURINACIONAL SUMAR

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 9

#### Texto que se propone

Se modifica el apartado 2, quedando como sigue:

(...)

2. El personal que preste atención personalizada a la clientela, así como quien diseñe y gestione los medios automatizados que se puedan utilizar a tales efectos, deberá contar con una formación y capacitación especializada, en función del sector o de la actividad, que garantice la eficacia en la gestión que realice, incluyendo una formación específica previa en atención a personas consumidoras vulnerables y, en especial, a personas con discapacidad o de edad avanzada. A tal efecto, la empresa será responsable de proporcionar a su personal la formación y capacitación continuada que sea necesaria para adaptar sus conocimientos sobre la actividad a las variaciones tecnológicas y necesidades del mercado **incluyendo, en cualquier caso, formación sobre accesibilidad universal.**»

#### Justificación

Se propone la obligatoriedad de realizar formación especializada en accesibilidad universal, dentro de la capacitación del personal, con un objetivo integrador y transversal.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 158

### AUTORES

GRUPO PARLAMENTARIO SOCIALISTA

GRUPO PARLAMENTARIO PLURINACIONAL SUMAR

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 9

#### Texto que se propone

“Artículo 9. Medios materiales y humanos.

1. Las empresas se asegurarán de que los servicios de atención a la clientela estén dotados de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones **y para garantizar los derechos lingüísticos de la clientela**, independientemente de que dicho servicio sea prestado de forma directa o no.

2. El personal que preste atención personalizada a la clientela, así como quien diseñe y gestione los medios automatizados que se puedan utilizar a tales efectos, deberá contar con una formación y capacitación especializada, en función del sector o de la actividad, que garantice la eficacia en la gestión que realice, incluyendo una formación específica previa en **idiomas cooficiales**, en atención a personas consumidoras vulnerables y, en especial, a personas con discapacidad o de edad avanzada. A tal efecto, la empresa será responsable de proporcionar a su personal la formación y capacitación continuada que sea necesaria para adaptar sus conocimientos sobre la actividad **a las lenguas cooficiales**, a las variaciones tecnológicas y necesidades del mercado”.

#### Justificación

Mejora técnica para garantizar los derechos lingüísticos de la clientela ya previstos en el Proyecto

de Ley.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 159

### AUTORES

GRUPO PARLAMENTARIO SOCIALISTA

GRUPO PARLAMENTARIO PLURINACIONAL SUMAR

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 10

#### Texto que se propone

Se modifica el apartado 3, quedando como sigue:

"3. La comunicación iniciada por la clientela vía telefónica deberá ser atendida **de forma efectiva** por la empresa a la mayor brevedad, garantizando que el 95% de las llamadas recibidas sean atendidas, de media, en un plazo inferior a tres minutos.

**A los efectos de este apartado, no se considerará que una comunicación iniciada por vía telefónica ha sido atendida de forma efectiva cuando dicha atención no permita a la clientela exponer el motivo de la comunicación y solicitar la atención personalizada por parte de un operador."**

#### Justificación

Mejora técnica tendente a garantizar la finalidad perseguida por el legislador.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 160

### AUTORES

GRUPO PARLAMENTARIO SOCIALISTA

GRUPO PARLAMENTARIO PLURINACIONAL SUMAR

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 11

#### Texto que se propone

“Artículo 11. Tramitación centralizada de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias.

1. Las empresas deberán proporcionar a la clientela una clave identificativa de cualquier consulta, queja, reclamación o incidencia transmitida por las personas consumidoras o usuarias.

**En el caso de consultas, la clave identificativa únicamente será preceptiva en el supuesto de que las mismas no puedan ser contestadas durante el transcurso de la propia comunicación.**

2. Los servicios de atención **a la clientela** comunicarán a la clientela, durante la interlocución relacionada con cada consulta, **en su caso**, queja, reclamación o incidencia, la clave identificativa de la misma, de modo que la simple referencia a esta permita a la clientela seguir el estado de su tramitación, de forma fácilmente accesible, viable y ágil.”.

#### Justificación

Mejora técnica para garantizar la proporcionalidad de las medidas adoptadas.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 161

### AUTORES

GRUPO PARLAMENTARIO SOCIALISTA

GRUPO PARLAMENTARIO PLURINACIONAL SUMAR

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 12

#### Texto que se propone

Artículo 12. Constancia de la consulta, queja, reclamación o incidencia.

1. Cualquiera que sea el medio de presentación de la consulta, queja, reclamación o incidencia y, sin perjuicio de la asignación de una clave identificativa para facilitar su seguimiento, deberá entregarse por parte de la empresa, en el transcurso de la comunicación, un justificante de la consulta, queja, reclamación o incidencia presentada que permita la constancia del contenido, la fecha y la hora de su recepción por el destinatario. Dicho justificante será facilitado por la empresa sin necesidad de ser solicitado por la clientela, y en un soporte duradero a elección de la clientela.

**En el caso de consultas, a los efectos de este artículo, únicamente será preceptiva la entrega del justificante a la clientela cuando la contestación a las mismas, por parte del servicio de atención a la clientela, tenga relación con un contrato previamente suscrito.**

En caso de que la consulta, **en su caso**, queja, reclamación o incidencia sea presentada a través de una llamada telefónica, **videollamada o mensajería instantánea**, la empresa deberá grabar la llamada con la finalidad establecida en este apartado e informará del medio para acceder a ella en el justificante que se remita. En estos supuestos, la empresa deberá conservar copia de esta grabación, al menos, hasta que la clientela haya sido notificada de la resolución de la consulta, queja, reclamación o incidencia de la que trae causa.

2. La entrega del justificante se realizará por la misma vía por la que se haya presentado la consulta, **en su caso**, queja, reclamación o incidencia o por aquella que quien inicie la comunicación hubiera elegido de entre las puestas a disposición de la clientela por la empresa.

3. Quien inicie la comunicación deberá facilitar los datos necesarios para la entrega del justificante. En cualquier caso, se solicitarán por parte de la empresa cuando no hayan sido facilitados directamente por quien inicie la comunicación.”.

### Justificación

La accesibilidad universal es un elemento clave e indispensable para el pleno ejercicio y disfrute de los derechos de las personas con discapacidad; por tanto, esta, debe figurar de manera transversal en todo el contenido de la futura legislación, cumpliendo el mandato contenido en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Mejora técnica para garantizar la proporcionalidad de las medidas adoptadas.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 162

### AUTORES

GRUPO PARLAMENTARIO SOCIALISTA

GRUPO PARLAMENTARIO PLURINACIONAL SUMAR

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 13

#### Texto que se propone

Se modifica el apartado 6, quedando como sigue:

"6. La respuesta a la consulta, queja, reclamación o incidencia deberá hacerse en la misma lengua en la que se haya presentado la consulta, queja, reclamación o incidencia por parte de la clientela y ~~a solicitud de esta, al menos en castellano,~~ **de acuerdo con lo previsto en el artículo 7 de esta ley**".

#### Justificación

Mejora técnica para garantizar la coherencia de la norma.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 163

### AUTORES

GRUPO PARLAMENTARIO SOCIALISTA

GRUPO PARLAMENTARIO PLURINACIONAL SUMAR

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 13

#### Texto que se propone

Se modifica el apartado 5, quedando como sigue:

(...)

"5. El medio utilizado para comunicar la resolución de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias a la clientela será el mismo por el que se haya presentado la consulta, queja, reclamación o incidencia o por aquel que la clientela hubiera elegido de entre los puestos a disposición de la clientela por la empresa. En caso de que la reclamación se cierre a través de una llamada telefónica, **videollamada o mensajería instantánea**, la empresa deberá grabar la llamada con la finalidad establecida en este artículo e informará del medio para acceder a ella en el justificante que se remita."

(...)

#### Justificación

La accesibilidad universal es un elemento clave e indispensable para el pleno ejercicio y disfrute de los derechos de las personas con discapacidad; por tanto, esta, debe figurar de manera transversal en todo el contenido de la futura legislación, cumpliendo el mandato contenido en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 164

### AUTORES

GRUPO PARLAMENTARIO SOCIALISTA

GRUPO PARLAMENTARIO PLURINACIONAL SUMAR

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 18

#### Texto que se propone

"Artículo 18. Implantación de un sistema de valoración de la satisfacción del cliente.

1. Las empresas deberán implantar y documentar un sistema que permita definir el grado de satisfacción de su clientela respecto al trato recibido por parte del servicio que le ha atendido. Las empresas llevarán un registro de la información que resulte de la implantación de este sistema. **Este sistema habrá de diseñarse bajo los presupuestos de accesibilidad universal, atendiendo entre otros a criterios de accesibilidad cognitiva, contando igualmente con el sistema de videointerpretación Svisual y un sistema alternativo de mensajería escrita instantánea, así como soportes accesibles que permitan el uso a las personas consumidoras vulnerables.**

2. En ningún caso podrán realizarse encuestas de satisfacción del servicio con anterioridad a la resolución de la consulta, queja, reclamación o incidencia."

#### Justificación

La accesibilidad universal es un elemento clave e indispensable para el pleno ejercicio y disfrute de los derechos de las personas con discapacidad; por tanto, esta, debe figurar de manera transversal en todo el contenido de la futura legislación, cumpliendo el mandato contenido en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 165

### **AUTORES**

GRUPO PARLAMENTARIO SOCIALISTA

GRUPO PARLAMENTARIO PLURINACIONAL SUMAR

### **De modificación**

#### **Precepto que se modifica:**

CAPÍTULO IV. DISPOSICIÓN TRANSITORIA ÚNICA

#### **Texto que se propone**

"Disposición transitoria única. Régimen transitorio.

Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de la presente ley deberán adaptar sus servicios de atención a la clientela a las disposiciones de la misma, en el plazo de seis meses desde su entrada en vigor.

**En el caso de las entidades sin ánimo de lucro referidas en el artículo 2.1, las estipulaciones de la presente ley no resultarán de aplicación en tanto en cuanto no entre en vigor el desarrollo reglamentario de la norma, que adapte su contenido."**

#### **Justificación**

Con motivo de armonización legislativa, se propone una enmienda de modificación de la disposición transitoria única, en referencia a las disposiciones especiales aplicables exclusivamente a empresas sin ánimo de lucro.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 166

### AUTORES

GRUPO PARLAMENTARIO SOCIALISTA

GRUPO PARLAMENTARIO PLURINACIONAL SUMAR

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO IV. DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA

#### Texto que se propone

Se introduce un nuevo apartado en la Disposición Final Primera, con la siguiente redacción:

Uno Pre. Se modifica la letra c) del apartado 1 y el apartado 4 del artículo 20, que quedan con la siguiente redacción:

«c) El precio final completo, incluidos los impuestos, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación a la oferta y los gastos adicionales, incluidos los potenciales gastos de gestión, que se repercutan al consumidor o usuario.

En el resto de los casos en que, debido a la naturaleza del bien o servicio, no pueda fijarse con exactitud el precio en la oferta comercial, deberá informarse sobre la base de cálculo que permita al consumidor o usuario comprobar el precio. Igualmente, cuando los gastos adicionales que se repercutan al consumidor o usuario no puedan ser calculados de antemano por razones objetivas, debe informarse del hecho de que existen dichos gastos adicionales y, si se conoce, su importe estimado.

En los contratos celebrados a distancia o fuera del establecimiento comercial, el comerciante facilitará de forma clara y comprensible información sobre el precio cuando este haya sido personalizado sobre la base de una toma de decisiones automatizada. Esta personalización no podrá derivar en incrementos del precio final de venta cuando se produzca un incremento de la

demanda en contextos de urgencia, riesgo o necesidad de la persona consumidora.

A los efectos de lo previsto en el párrafo anterior, se entenderá por contexto de urgencia, riesgo o necesidad de la persona consumidora, el derivado de cualquier situación que pueda ser calificada como emergencia de protección civil, en los términos regulados en la Ley 17/2015, de 9 de julio, del Sistema Nacional de Protección Civil.»

(...)

«4. Las prácticas comerciales en las que un empresario facilite el acceso a las reseñas de los consumidores y usuarios sobre bienes y servicios deberán contener información sobre el hecho de que el empresario garantice o no que dichas reseñas publicadas han sido efectuadas por consumidores y usuarios que han utilizado o adquirido realmente el bien o servicio. A tales efectos, el empresario deberá facilitar información clara a los consumidores y usuarios sobre la manera en que se procesan las reseñas.

En cualquier caso, a efectos del apartado anterior, las reseñas emitidas deberán referirse a productos o servicios adquiridos o utilizados en los treinta días naturales anteriores a la fecha de la reseña y el empresario que comercialice el bien o servicio al que se refiera una reseña estará facultado para responder a la misma a través del mismo canal.

En el supuesto de que una o varias reseñas no sean formuladas por un consumidor o usuario que haya adquirido o utilizado efectivamente el bien o servicio al que se refiere o sea engañosa, el empresario a cuyo bien o servicio se refiera la reseña estará facultado para solicitar la eliminación de esta, para lo que deberá acreditar, de forma fehaciente, que la reseña no ha sido publicada por un consumidor o usuario que haya comprado o utilizado el bien o servicio.»

### **Justificación**

En la actualidad, la interacción de los operadores con la clientela se da a través de diferentes medios, siendo uno muy importante en los últimos tiempos para conformar la opinión de las personas consumidoras la valoración de los productos o servicios por parte de las personas consumidoras que han adquirido o disfrutado previamente del bien o servicio.

En consecuencia, se considera necesario profundizar en la regulación de las reseñas como se está haciendo en otros países de nuestro entorno, en aras de garantizar su veracidad, como se inició con la transposición de la Directiva (UE) 2019/2161 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de noviembre de 2019, por la que se modifica la Directiva 93/13/CEE del Consejo y las Directivas 98/6/CE, 2005/29/CE y 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo que atañe a la mejora de la aplicación y la modernización de las normas de protección de los consumidores de la Unión.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 167

### AUTORES

GRUPO PARLAMENTARIO SOCIALISTA

GRUPO PARLAMENTARIO PLURINACIONAL SUMAR

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO IV. DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA

#### Texto que se propone

Se introduce un nuevo apartado en la Disposición Final Primera, con la siguiente redacción:

Tres. Se modifica el apartado 1 del artículo 62, con la siguiente redacción:

"1. En la contratación con consumidores y usuarios debe constar de forma inequívoca su voluntad de contratar o, en su caso, de poner fin al contrato.

Se presumirá que no existe voluntad de contratar, deviniendo nulo el contrato, en aquellos contratos suscritos vía telefónica con incumplimiento de lo previsto en la normativa relativa a llamadas no solicitadas. En cualquier caso, se entenderá que no existe consentimiento para la realización de la llamada que da lugar a la contratación si este no ha sido obtenido o renovado de forma expresa en los dos años anteriores a la comunicación.»

#### Justificación

Se considera necesario regular, con la finalidad de garantizar la protección efectiva de la voluntad de las personas consumidoras en su toma de decisiones, la contratación derivada del incumplimiento de la normativa sobre llamadas no solicitadas. Pese al derecho de las personas consumidoras a no recibir llamadas comerciales no solicitadas sin su consentimiento expreso previo, tal como establece el artículo 66 de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones,

en la actualidad los numerosos incumplimientos de este precepto tienen consecuencias económicas para las personas consumidoras que trascienden los daños personales sufridos por la conculcación de la normativa que protege sus datos.

Los contratos suscritos a consecuencia de estas llamadas deben considerarse nulos por falta de un elemento esencial en la contratación como es el consentimiento. Este tipo de llamadas son intrusivas y generalmente inesperadas, lo que coloca a la persona consumidora en una posición de desventaja al no contar con la oportunidad de analizar detalladamente la oferta, los términos y las condiciones del contrato. Además, la presión ejercida por los operadores telefónicos puede inducir a una decisión apresurada, sin permitir una reflexión adecuada ni la posibilidad de comparar alternativas, afectando así la autonomía de la voluntad.

De igual modo, resulta necesario regular el consentimiento previo otorgado por las personas consumidoras para recibir este tipo de llamadas comerciales, debiéndose renovar el mismo de forma bienal para garantizar el respeto de la voluntad real de las personas consumidoras.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 168

### **AUTORES**

GRUPO PARLAMENTARIO SOCIALISTA

GRUPO PARLAMENTARIO PLURINACIONAL SUMAR

### **De modificación**

#### **Precepto que se modifica:**

CAPÍTULO IV. DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA

#### **Texto que se propone**

Se introduce un nuevo apartado en la Disposición Final Primera, con la siguiente redacción:

Cuatro. Se modifican las letras f) y p) del apartado 1 del artículo 97, con la siguiente redacción:

«f) Cuando proceda, que el precio ha sido personalizado sobre la base de una toma de decisiones automatizada, que debe mantenerse invariable durante todo el proceso de compra, así como los parámetros que se han tenido en cuenta para llevar a cabo tal personalización que, en ningún caso, podrán ser discriminatorios ni explotar situaciones de urgencia o necesidad.»

«p) La duración del contrato, cuando proceda, o, si el contrato es de duración indeterminada o se prolonga de forma automática, las condiciones de resolución.

En aquellos contratos de duración determinada, sujetos a renovación, se informará al consumidor o usuario, con quince días de antelación de forma previa al vencimiento del plazo para comunicar la voluntad de no renovación, del vencimiento de dicho plazo y de las consecuencias de no comunicar la cancelación de la renovación.»

#### **Justificación**

En relación con los parámetros que se utilizan para la conformación de precios personalizados, es

necesario que los mismos sean transparentes, de tal forma que se permita a las personas consumidoras tomar decisiones informadas y proteger sus derechos. La transparencia en estos procesos ayuda a evitar posibles prácticas discriminatorias o engañosas, garantizando que los precios sean justos y que las ofertas se ajusten realmente a sus intereses y necesidades. Es por ello por lo que también se considera necesario prohibir que esta personalización se haga sobre la base de urgencia o necesidad de la persona consumidora.

Además, comprender cómo se utilizan sus datos personales permite a las personas consumidoras ejercer un mayor control sobre su privacidad y minimizar riesgos asociados a la manipulación comercial. Asimismo, estos precios personalizados no deben sufrir variaciones durante el proceso de compra, ya que cuando los precios cambian inesperadamente antes de finalizar la compra, las personas consumidoras pueden sentirse presionadas a tomar decisiones apresuradas.

En aras de garantizar que las personas consumidoras llevan a cabo un consumo consciente, en aquellos contratos renovables, de duración determinada, es necesario que los servicios de atención a la clientela faciliten información a las personas consumidoras sobre la renovación automática de la suscripción con antelación suficiente para que pueda tomar una decisión consciente al respecto. La ausencia de esta comunicación previa da lugar a renovaciones sistemáticas de servicios no requeridos.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 169

### AUTORES

GRUPO PARLAMENTARIO SOCIALISTA

GRUPO PARLAMENTARIO PLURINACIONAL SUMAR

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO IV. DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA

#### Texto que se propone

Se modifica el artículo 30 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, en la redacción dada al mismo por la disposición final segunda, quedando como sigue:

(...)

"Artículo 30. Presentación de consultas ante el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

El Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, atenderán las consultas que formulen los usuarios de servicios financieros sobre las normas aplicables en materia de transparencia y protección a la clientela, así como sobre los cauces legales existentes para el ejercicio de sus derechos."

(...)

#### Justificación

La disposición derogatoria única del PL por la que se crea la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero para la resolución extrajudicial de conflictos entre las entidades

financieras y sus clientes contempla la derogación del artículo 30 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, salvo el artículo 30.1, párrafo segundo de dicha ley, relativo a la atención de consultas.

La eventual aprobación de este PL (121/000018) se produciría en una fase anterior al PL de servicios de atención al cliente, al encontrarse en una fase de tramitación parlamentaria más avanzada, por lo que solo cabe regular en este PL la presentación de consultas en los supervisores, suprimiendo la referencia a los servicios de reclamaciones.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 170

### AUTORES

GRUPO PARLAMENTARIO SOCIALISTA

GRUPO PARLAMENTARIO PLURINACIONAL SUMAR

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO IV. DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA

#### Texto que se propone

Se modifica el párrafo duodécimo del apartado 1 del artículo 29 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, en la redacción dada al mismo por la disposición final segunda del proyecto de ley, quedando como sigue:

(...)

"La comunicación iniciada por la clientela vía telefónica deberá ser atendida **de forma efectiva** por la empresa a la mayor brevedad posible, dentro de los medios técnicos y humanos de que disponga el servicio de atención a la clientela. **No se considerará que una comunicación iniciada por vía telefónica ha sido atendida de forma efectiva cuando dicha atención no permita a la clientela exponer el motivo de la comunicación y solicitar la atención personalizada por parte de un operador**"

(...)

#### Justificación

Mejora técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 171

### AUTORES

GRUPO PARLAMENTARIO SOCIALISTA

GRUPO PARLAMENTARIO PLURINACIONAL SUMAR

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO IV. DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA

#### Texto que se propone

Se modifica el apartado cuarto, del artículo 29 septies, de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, modificado en virtud de la Disposición final segunda del Proyecto de Ley, que pasa a tener el siguiente tenor:

“4. La notificación se realizará en la misma lengua en la que se haya ~~celebrado el contrato o se haya dirigido personalmente la oferta comercial al consumidor y usuario, o bien se haya presentado la queja y reclamación por parte de la clientela este, y, a solicitud del mismo, al menos en castellano~~”.

#### Justificación

Mejora técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 172

### **AUTORES**

GRUPO PARLAMENTARIO SOCIALISTA

GRUPO PARLAMENTARIO PLURINACIONAL SUMAR

### **De modificación**

#### **Precepto que se modifica:**

CAPÍTULO IV. DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA

#### **Texto que se propone**

Se añade un apartado seis al artículo 29 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, modificado en virtud de la Disposición final segunda del Proyecto de Ley, con el siguiente tenor:

“6. En aras de la proporcionalidad, reglamentariamente se adaptarán los requisitos previstos en relación con los departamentos de atención a la clientela para su aplicación flexibilizada por parte de las Cooperativas de Crédito y Cajas de Ahorro”.

#### **Justificación**

Mejora técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 173

### AUTORES

GRUPO PARLAMENTARIO SOCIALISTA

GRUPO PARLAMENTARIO PLURINACIONAL SUMAR

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO IV. DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA

#### Texto que se propone

**Se añade una letra e) a la Disposición final tercera de Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, modificada en virtud de la Disposición final segunda del Proyecto de Ley, con el siguiente tenor:**

“e) En el caso de las Cooperativas de Crédito y Cajas de Ahorro referidas en el apartado 6 del artículo 29, las estipulaciones de los apartados tres y cuatro del artículo 29 septies no resultarán de aplicación en tanto en cuanto no entra en vigor el desarrollo reglamentario de la norma que adapte su contenido”.

#### Justificación

Mejora técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

**Expediente: 121/000012**

**Nº Enmienda: 174**

### **AUTORES**

GRUPO PARLAMENTARIO SOCIALISTA

GRUPO PARLAMENTARIO PLURINACIONAL SUMAR

### **De adición**

#### **Precepto que se añade:**

Disposiciones adicionales nuevas

#### **Texto que se propone**

“Disposición adicional (Nueva). Aplicación en la Comunidad Autónoma de Cataluña.

Esta ley se aplicará en la Comunidad Autónoma de Cataluña en lo que no se oponga al régimen competencial existente en la Ley Orgánica 6/2006, de 19 de julio, de reforma del Estatuto de Autonomía de Catalunya.

Cuando de la aplicación de la norma resultasen competentes órganos de diversas administraciones, se establecerán mecanismos de colaboración con carácter previo a la aplicación de la norma en el ámbito sancionador”.

#### **Justificación**

Mejora técnica para garantizar la aplicabilidad de la norma teniendo en cuenta la distribución competencial en materia de consumo.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 175

### AUTORES

GRUPO PARLAMENTARIO SOCIALISTA

GRUPO PARLAMENTARIO PLURINACIONAL SUMAR

### De adición

#### Precepto que se añade:

Disposiciones finales nuevas

#### Texto que se propone

Se introduce nueva Disposición final primera (renumerando las actuales disposiciones finales), por la que se modifica la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal.

“Disposición final primera. Modificación de la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal.

Se introduce un nuevo apartado 9 en el artículo 27 de la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal, con la siguiente redacción:

«9. Se dirijan a las personas consumidoras de forma individualizada, habiéndose personalizado sobre la base de una toma de decisiones automatizada, sin informar sobre los parámetros utilizados para tal personalización.»”

#### Justificación

Se considera fundamental que las personas consumidoras conozcan los parámetros que las empresas han utilizado para personalizar sus comunicaciones comerciales, ya que esto garantiza mayor transparencia, permite un control más consciente sobre su privacidad y evita posibles manipulaciones en sus decisiones de compra. Comprender qué datos personales, intereses o comportamientos han influido en la selección de comunicaciones comerciales dirigidas de forma individualizada les ayuda a evaluar la precisión y pertinencia de la publicidad que reciben, así como

a detectar posibles sesgos o usos indebidos de su información. Además, el acceso a esta información fomenta una relación más ética entre personas consumidoras y empresas, promoviendo un entorno digital más justo.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 176

### AUTORES

GRUPO PARLAMENTARIO SOCIALISTA

GRUPO PARLAMENTARIO PLURINACIONAL SUMAR

### De adición

#### Precepto que se añade:

Disposiciones finales nuevas

#### Texto que se propone

Se introduce nueva Disposición final cuarta, renumerando las actuales disposiciones finales cuarta y quinta, como quinta y sexta, respectivamente:

«Disposición final Cuarta. Modificación de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego

Se introducen las siguientes modificaciones en la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego.

Uno. Se da nueva redacción al apartado 2 del artículo 7, que queda redactado como sigue:

“2. Reglamentariamente se establecerán las condiciones que se incluirán en los respectivos títulos habilitantes de la autorización de la actividad publicitaria, de promoción y de patrocinio y sus límites. Estos límites podrán atender a las características estructurales del canal de difusión de la actividad publicitaria y se orientarán a la protección de la salud de las personas, con especial atención a la infancia, a la juventud, a las personas inscritas en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego y a los colectivos vulnerables a esta actividad.

En todo caso, la publicidad de las actividades de juego deberá respetar las siguientes condiciones:

a) El envío de comunicaciones publicitarias o promocionales por correo electrónico o por cualquier otro medio de comunicación electrónica equivalente sólo será posible si ha sido previamente

autorizado por su destinatario, de acuerdo con lo previsto en el apartado primero del artículo 21 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico.

b) El envío de comunicaciones publicitarias o promocionales por correo postal sólo será posible si ha sido previamente autorizado por su destinatario.

c) La difusión de comunicaciones comerciales en servicios de la sociedad de la información sólo será posible en los supuestos siguientes:

i) Cuando se emplacen en las páginas web o las aplicaciones de los operadores o de los medios de comunicación que sirvan de soporte al juego de concursos, en este último caso exclusivamente respecto a esta modalidad de juego.

ii) Cuando sean los resultados ofrecidos por motores de búsqueda fruto del posicionamiento orgánico. En aquellos casos en los que los resultados sean fruto de un acuerdo comercial entre el anunciante y el titular del motor de búsqueda, únicamente cuando esa búsqueda utilice palabras o frases conectadas de manera directa con las actividades de juego definidas en el artículo 3 de esta ley.

iii) Cuando se emplacen en páginas web o aplicaciones cuya actividad principal sea la oferta de productos o información sobre las actividades de juego definidas en esta ley, siempre y cuando estas páginas web o aplicaciones cuenten con mecanismos para evitar el acceso de menores de edad y difundan, de manera periódica, mensajes sobre juego seguro. A estos efectos, los servicios de intercambio de vídeos a través de plataforma y las redes sociales no se consideran páginas web o aplicaciones de las previstas en este párrafo.

iv) Cuando se emplacen en páginas web o aplicaciones que ofrezcan información sobre eventos deportivos o hípicas, mediante su ubicación en una sección específica y diferenciada dedicada a la oferta de información sobre apuestas, siempre y cuando esa sección:

1.º Sea accesible desde la página de inicio a través de un único enlace de carácter informativo de dimensiones reducidas.

2.º Cuento con mecanismos para evitar el acceso de menores de edad.

3.º Difunda, de manera periódica, mensajes sobre juego seguro.

v) Cuando se difundan como comunicaciones comerciales audiovisuales en servicios de intercambio de vídeos a través de plataforma, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7 ter y en las disposiciones reglamentarias que lo desarrollen.

vi) Cuando se difundan en redes sociales, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7 quater y en las disposiciones que lo desarrollen.

- d) La actividad de patrocinio en acontecimientos deportivos o en otros acontecimientos de naturaleza competitiva asimilables a los anteriores que sean objeto de apuestas, que se producirá en los términos que se hayan determinado reglamentariamente.
- e) La inserción de carteles publicitarios de actividades de juego en los lugares en que se celebren acontecimientos cuyos resultados sean objeto de apuestas o loterías.
- f) El desarrollo de los concursos televisivos y las obligaciones de información sobre los requisitos esenciales del juego.
- g) Cualesquiera otras que se establezcan reglamentariamente.”

Dos. Se introduce un nuevo artículo 7 ter, que queda redactado como sigue:

“Artículo 7 ter. Reglas de difusión de comunicaciones comerciales audiovisuales en servicios de intercambio de vídeos a través de plataforma.

Las cuentas o canales desde los que se ofrezcan programas o vídeos disponibles a través de una plataforma de intercambio de vídeos solo podrán realizar comunicaciones comerciales audiovisuales de operadores de juego cuando su actividad principal consista en ofrecer información o contenidos sobre las actividades de juego definidas en esta ley, y, además:

- a) Utilicen todos los mecanismos disponibles en la plataforma de intercambio de vídeos para evitar el acceso de los menores de edad a su cuenta o canal.
- b) Difundan en dicha cuenta o canal, de manera periódica, mensajes sobre juego seguro.”

Tres. Se introduce un nuevo artículo 7 quater, que queda redactado como sigue:

“Artículo 7 quater. Reglas específicas sobre comunicaciones comerciales en redes sociales.

1. Las entidades que difundan comunicaciones comerciales de los operadores de juego en redes sociales con perfil de usuario solo podrán hacerlo en aquellas que dispongan de:

- a) Instrumentos para evitar que esas comunicaciones se dirijan a menores de edad.
- b) Mecanismos de bloqueo u ocultación de anuncios emergentes por parte de sus usuarios.
- c) Herramientas que permitan segmentar el público al que se dirigen esas comunicaciones comerciales en alguno de los modelos previstos en el apartado 2.

2. Las entidades que difundan comunicaciones comerciales de operadores de juego en redes sociales con perfil de usuario solo podrán remitir dichas comunicaciones:

- a) A las personas que sigan, en dichas redes, las cuentas o canales oficiales de un operador o de alguno de los prestadores señalados en los párrafos iii) y iv) del artículo 7.2.c).

b) A las personas que hayan manifestado un interés activo en las actividades de juego definidas en esta ley, siempre y cuando esas personas puedan eliminar, en cualquier momento, la preferencia por ese interés activo a través de los mecanismos habilitados para ello por la red social.

c) A quienes se hayan registrado con un operador y formen parte de su cartera de clientes existentes o con alguno de los prestadores señalados en los párrafos iii) y iv) del artículo 7.2.c).

3. Las cuentas o canales en redes sociales sólo podrán realizar comunicaciones comerciales de operadores de juego cuando su actividad principal consista en ofrecer información o contenidos sobre las actividades de juego definidas en esta ley, y, además:

a) Utilicen todos los mecanismos disponibles en las redes sociales desde las que difundan su actividad para evitar el acceso de menores de edad.

b) Difundan de manera periódica mensajes sobre juego seguro.”

Cuatro. Se introduce un nuevo artículo 7 quinquies, que queda redactado como sigue:

“Artículo 7 quinquies. Actividades de promoción.

1. La comercialización de las actividades de promoción queda sometida a las siguientes condiciones:

a) Las comunicaciones comerciales de las promociones sólo podrán:

i) dirigirse a los clientes de los operadores;

ii) o aparecer, en una sección independiente, en la página web o aplicación desde la que el operador ofrece actividades de juego;

iii) o difundirse en los establecimientos accesibles al público de los operadores designados para la comercialización de los juegos de loterías.

b) El uso efectivo de las promociones ofertadas por los operadores sólo se podrá realizar por aquellos de sus clientes que, de forma acumulada:

i) Tengan una cuenta de juego abierta durante, al menos, 30 días.

ii) Hayan sido verificados documentalmente.

2. El resto de las condiciones aplicables a las promociones serán las que se hayan determinado reglamentariamente.”

Cinco. Se introduce un nuevo artículo 7 sexies, que queda redactado como sigue:

“7 sexies. Aparición de personas o personajes de relevancia o notoriedad pública en

comunicaciones comerciales

1. Se prohíbe la aparición en las comunicaciones comerciales de personas o personajes de relevancia o notoriedad pública, sean estos reales o de ficción. Solo se permitirá su aparición cuando estos:

a) Hayan adquirido esa condición a consecuencia de la propia comunicación comercial.

b) Sean quienes narren las retransmisiones en directo de acontecimientos deportivos, hípicas u otros de naturaleza competitiva, en cuyo caso, la difusión de comunicaciones comerciales solo podrá producirse en el contexto de la narración del evento.

c) Sean quienes presenten los concursos emitidos a través de medios televisivos o radiofónicos, en cuyo caso la difusión de comunicaciones comerciales sólo podrá producirse durante el programa que sirve de soporte al concurso.

2. Tendrán la condición de personas o personajes de relevancia o notoriedad pública aquellos sujetos que gocen de un amplio reconocimiento por la sociedad en su conjunto o, en su caso, por determinados colectivos cualificados en atención a preferencias, aficiones, intereses, profesiones, o cualquier otro criterio que los singularice como colectivo.”

Seis. En la disposición derogatoria de la norma de introducción debe preverse la introducción de una disposición derogatoria del siguiente tenor:

Disposición derogatoria XXXX. Derogación normativa.

“Queda derogado el artículo 17.4 del Real Decreto 958/2020, de 3 de noviembre, de comunicaciones comerciales de las actividades de juego.”

Siete. Se modifica el párrafo f) y se añade un párrafo g) en el artículo 10.5, que queda redactado como sigue:

“f) Colaborar en la lucha contra el fraude mediante la elaboración y aplicación de un manual de prevención de lucha contra el fraude que incluya una descripción de los procedimientos y medidas implementados para la identificación de los diferentes escenarios de fraude y su tratamiento.

A estos efectos los operadores sólo podrán aceptar medios de pago nominativos y de titularidad del participante.

Los operadores deberán informar a la autoridad encargada de la regulación del juego sobre las operaciones detectadas como fraudulentas y sobre la identidad de los jugadores que participen en ellas.

No se requerirá el consentimiento del interesado para el tratamiento de datos que resulte necesario para el cumplimiento de las obligaciones y actuaciones previstas en este párrafo esta letra.

g) Disponer de una o varias cuentas corrientes bancarias en España en las que ingresarán los saldos de los jugadores destinados a la participación en los juegos, incluyendo tanto los depósitos realizados como los premios obtenidos. Las cuentas serán exclusivas y diferenciadas del resto de cuentas de las que pudiera disponer el operador para su funcionamiento operativo, no pudiendo realizarse sobre ellas ningún acto de disposición de los importes depositados para fines distintos al desarrollo ordinario de los juegos.”

Ocho. Se modifica el apartado 2) del artículo 15), que queda redactados en los siguientes términos:

“Artículo 15. Derechos y obligaciones de los participantes en los juegos.

2. Los participantes en los juegos tienen las siguientes obligaciones:

- a) Identificarse ante los operadores de juego en los términos que reglamentariamente se establezcan.
- b) Cumplir las normas y reglas que, en relación con los participantes, se establezcan en las órdenes ministeriales que se aprueben de conformidad con el artículo 5 de esta Ley.
- c) No alterar el normal desarrollo de los juegos.
- d) Utilizar medios de pago nominativos que sean de su titularidad.”

Nueve. Se modifica el artículo 16.1, que queda redactado en los siguientes términos:

“Artículo 16. Homologación de los sistemas técnicos de juego.

1. Las entidades que lleven a cabo la organización, explotación y desarrollo de juegos regulados en esta Ley dispondrán del material software, equipos, sistemas, terminales e instrumentos en general necesarios para el desarrollo de estas actividades, debidamente homologados. Los proveedores adoptarán las medidas necesarias para garantizar que sus productos y servicios, incluyendo sus plataformas, software de juegos y el resto de elementos del sistema técnico, no son ofrecidos en territorio español por terceros no titulares de la correspondiente licencia.

Las componentes del sistema técnico de juego que implementan la plataforma de juego, el software de juego y los sistemas agregadores de juegos mediante proveedores externos solo podrán ser homologados o autorizados si los proveedores están debidamente inscritos en el Registro de Proveedores de Juego.”

Diez. Se añade un párrafo d) al artículo 22.1, que queda redactado en los siguientes términos:

“Artículo 22. Los Registros del sector del juego.

1. La Comisión Nacional del Juego constituirá, bajo su dependencia y control, los siguientes Registros de ámbito estatal:

...

d) El Registro de Proveedores de Juego, en el que se inscribirán los datos de las personas físicas o jurídicas que presten los servicios o proporcionen los componentes propios de los sistemas técnicos de juego a operadores de juego, con la finalidad de hacer efectiva la prohibición de que estos servicios o componentes sean ofrecidos en territorio español por terceros no titulares de la correspondiente licencia.”

Once. Se modifica el párrafo o del artículo 40, que queda redactado del siguiente modo:

“Artículo 40. Infracciones graves.

Son infracciones graves:

o) Prestar servicios de plataforma de juego, software de juego o sistemas de agregadores de juegos a empresas que organizan, celebran o explotan actividades incluidas en el ámbito de aplicación de esta Ley en territorio español careciendo del título habilitante correspondiente.”

Doce. Se modifica el apartado 2 del artículo 47, que queda redactado del siguiente modo:

“2. La Comisión Nacional del Juego podrá adoptar medidas cautelares o definitivas para que se interrumpan las actividades de juego ilegal realizadas por operadores de juegos mediante servicios de la sociedad de la información o para retirar determinados contenidos o promoción de actividades que constituyan o estén relacionadas con la actividad del juego ilegal.”

Trece. Se introduce una disposición transitoria en los siguientes términos:

“Disposición transitoria décima. Régimen transitorio de adaptación al cumplimiento de la obligación prevista en el artículo 15.2.d) de.

1. Los jugadores que estuvieran registrados en el sistema de juego de un operador con anterioridad a la entrada en vigor de la obligación previstas en el artículo 15.2.d) y no hubieran establecido en sus registros de juego medios de pago nominativos de su titularidad dispondrán de un plazo de seis meses contados desde la entrada en vigor para realizar los cambios oportunos. Durante ese período de tiempo podrán continuar depositando fondos con los medios de pago que tuvieran establecidos, así como participando en los juegos ofrecidos por el operador, pero no podrán retirar los premios que hubieran obtenido.

2. Transcurrido el período transitorio de seis meses sin que se hubiera verificado el cumplimiento de esta obligación, los operadores resolverán el contrato unilateralmente y notificarán este hecho a la Dirección General de Ordenación del Juego. En estos casos, los operadores procederán a la devolución de los saldos existentes, incluyendo los premios que no hubieran sido pagados por aplicación de lo previsto en el párrafo anterior, todo ello sin perjuicio de las obligaciones que resulten de aplicación en materia de blanqueo de capitales y de financiación del terrorismo previstas en la normativa vigente.

3. Los operadores de juego dispondrán del mismo período transitorio de seis meses para realizar las adaptaciones que requieran sus sistemas técnicos de juego”

### Justificación

Se considera necesaria la reincorporación al ordenamiento jurídico en una norma de rango legal de las restricciones previstas en el RD 958/2020, de 3 de noviembre, de comunicaciones comerciales de actividades de juego, anuladas por la Sentencia núm. 527/2024. Así como la introducción de la derogación expresa del artículo 17.4, para facilitar el entendimiento de la normativa.

En lo que respecta a los proveedores de juego ilegal, modificación de los artículo 16, 22, 40 y 47, es preciso tener en cuenta que la lucha contra el juego ilegal, es decir, aquel que se desarrolla en territorio español sin contar con la correspondiente autorización de la Dirección General de Ordenación del Juego, es uno de los objetivos prioritarios de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego. El juego ilegal constituye un evidente factor de riesgo grave para los consumidores de actividades de juego en entornos digitales, ya que cuando un ciudadano accede a un sitio de juego ilegal puede estar comprometiendo sus fondos, sus datos personales, ser objeto de fraude o engaño, ser sometido a prácticas deshonestas, e incluso puede estar colaborando con organizaciones criminales.

Por último, en relación con los medios de pago, tiene por finalidad reforzar, de manera rápida y eficaz, el marco de protección de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios en el entorno digital del juego online de ámbito estatal frente al fenómeno de la suplantación de identidad. Esta medida tendrá además repercusiones en una mejora de la seguridad pública desde una perspectiva general.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 177

### **AUTOR**

GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR EN EL CONGRESO

### **De modificación**

#### **Precepto que se modifica:**

En todo el Proyecto

#### **Texto que se propone**

Se propone la siguiente modificación en la totalidad del texto del Proyecto de Ley:

Donde dice:

“clientela”

Debe decir:

“cliente”

#### **Justificación**

Mejora técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 178

### **AUTOR**

GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR EN EL CONGRESO

### **De modificación**

#### **Precepto que se modifica:**

En todo el Proyecto

#### **Texto que se propone**

Se propone la siguiente modificación en la totalidad del texto del Proyecto de Ley:

Donde dice:

“Personas consumidoras vulnerables”

Debe decir:

“consumidores en situación de vulnerabilidad”

#### **Justificación**

Mejora técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 179

### **AUTOR**

GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR EN EL CONGRESO

### **De modificación**

#### **Precepto que se modifica:**

En todo el Proyecto

#### **Texto que se propone**

Se propone la siguiente modificación en la totalidad del texto del Proyecto de Ley: Donde dice:

“personas consumidoras y usuarias”

Debe decir:

“consumidores y usuarios”

#### **Justificación**

Mejora Técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 180

### **AUTOR**

GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR EN EL CONGRESO

### **De modificación**

#### **Precepto que se modifica:**

En todo el Proyecto

#### **Texto que se propone**

Se propone la siguiente modificación en la totalidad del texto del Proyecto de Ley: Donde dice:

“personas consumidoras y usuarias”

Debe decir:

“consumidores y usuarios”

#### **Justificación**

Mejora técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 181

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR EN EL CONGRESO

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

#### Texto que se propone

Se modifica el apartado III de la Exposición de Motivos, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

III

El criterio definitorio de las empresas que quedan excluidas del ámbito de aplicación de esta ley, salvo para los mencionados servicios de carácter básico de interés general que están en todo caso incluidos, parte de la Recomendación CE/2003/361, de 6 de mayo, sobre la definición de microempresas, pequeñas y medianas empresas. Dicha categoría está constituida por las “empresas que ocupen a menos de 250 trabajadores y cuyo volumen de negocios anual no excede de 50 millones de euros o cuyo balance ~~de negocios~~ **general** anual no excede de 43 millones de euros”,

Respecto del ámbito de aplicación de la norma, es preciso tener en cuenta que hay sectores que ya cuentan en la actualidad con normativa propia que regula determinados aspectos de los servicios de atención a la clientela. Es por ello por lo que, en aras de la seguridad jurídica, **la norma se aplicará con carácter supletorio** ~~en el apartado cuarto del artículo segundo se positiviza el principio de especialidad~~. A tal efecto, resultarán de aplicación preferente las normativas sectoriales que regulen los aspectos incluidos en esta norma. Este principio de ~~especialidad~~ **supletoriedad** opera tanto respecto de las normativas nacionales de ámbito sectorial, algunas de las cuales son modificadas por la propia ley en virtud de sus disposiciones finales, como de Reglamentos de la Unión, que

resultan de aplicación directa.

**Justificación**

Mejora Técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 182

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR EN EL CONGRESO

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 1

### Texto que se propone

Se modifica el artículo 1, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

“Artículo 1. Objeto.

Esta ley tiene por objeto la regulación de los niveles mínimos de calidad y de la evaluación de los servicios de atención ~~a la clientela~~ **al cliente** de las empresas que presten determinados servicios de carácter básico de interés general y de las grandes empresas, **así como de los servicios de atención al ciudadano de la Administración General del Estado y sus organismos y empresas públicas dependientes**”.

### Justificación

Mejora Técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 183

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR EN EL CONGRESO

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 2

#### Texto que se propone

Se modifica el apartado 1 del artículo 2, quedando su redacción del siguiente tenor:

“1. Esta ley será de aplicación **a la Administración Pública** y a todas las empresas establecidas en España, **publicas y privadas**, o en cualquier otro Estado, que lleven a cabo la **ejecución prestación** efectiva de los siguientes servicios de carácter básico de interés general, ofrecidos o prestados en territorio español:

- a) Servicios de suministro y distribución de agua ~~y energía~~, **gas y electricidad**;
- b) Servicios de transporte aéreo de pasajeros, de transporte de viajeros por ferrocarril, de transporte de pasajeros por mar o por vías navegables y de transporte de viajeros en autobús o autocar;
- c) Servicios postales **prestados por el operador designado por el Estado para la prestación del servicio postal universal**;
- d) ~~Servicios de comunicación audiovisual de acceso condicional mediante pago, o en los que la clientela facilita o se compromete a facilitar datos personales;~~
- e) Servicios de comunicaciones electrónicas, incluidos los servicios telefónicos que se registrarán por su normativa sectorial de aplicación y, en particular, por la disposición final tercera de la presente ley; y
- f) Servicios financieros, que se registrarán por su normativa sectorial de aplicación y, en particular, por la

disposición final segunda de la presente ley.

**g) Servicios de saneamiento y residuos, prestados por empresas públicas y privadas.**

Se incluyen en el ámbito de aplicación de esta ley a las empresas **entidades** prestadoras de los servicios públicos prestados por las Administraciones Públicas en los sectores citados en este apartado cuando medie una relación de consumo con su clientela.

Asimismo, estarán incluidos en su ámbito de aplicación aquellos servicios cuya prestación sea temporalmente gratuita como consecuencia de una oferta, promoción o estrategia comercial análoga”.

**Justificación**

Mejora Técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 184

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR EN EL CONGRESO

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 2

#### Texto que se propone

Se modifica el apartado 2 del artículo 2, quedando su redacción del siguiente tenor:

“2. Esta ley también será de aplicación a las empresas y grupos de sociedades, en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio, establecidos en España o en cualquier otro Estado, que lleven a cabo la venta de bienes o la prestación de servicios diferentes a los recogidos en el apartado anterior en territorio español, siempre y cuando, en el ejercicio económico anterior, de forma individual o en el seno del grupo de sociedades del que formen parte, hayan ocupado al menos a 250 ~~personas trabajadoras~~ **trabajadores**, y que su volumen de negocios anual haya excedido de 50 millones de euros; o su balance ~~de negocios~~ **general** anual haya excedido de 43 millones de euros”.

#### Justificación

Mejora Técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 185

### **AUTOR**

GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR EN EL CONGRESO

### **De modificación**

#### **Precepto que se modifica:**

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 2

#### **Texto que se propone**

Se añaden dos nuevos apartados 7 y 8 al Artículo 2, quedando su redacción del siguiente tenor:

“7. Esta ley será también aplicable a la Administración General del Estado y sus organismos y empresas dependientes.

8. De acuerdo con la normativa general de protección al consumidor, esta ley es de aplicación a la oferta onerosa de productos y servicios, cuando el consumidor o usuario los contrate a cambio de una contraprestación”.

#### **Justificación**

Mejora Técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 186

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR EN EL CONGRESO

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 3

#### Texto que se propone

Se modifica el apartado 1 del Artículo 3, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

“1. ~~Cientela~~ **Ciente**: la persona consumidora o usuaria que haya comprado un bien, al que se le haya dirigido una oferta comercial personalizada o haya celebrado un contrato con una empresa prestadora de servicios, independientemente de su carácter oneroso o gratuito y de que haga uso efectivo del servicio y hasta que se extingan definitivamente todos los efectos de dicho contrato.

A los efectos de aplicación de esta ley, también serán considerados clientes:

- a) ~~Las personas consumidoras y usuarias~~ **Los consumidores y usuarios** que hayan sido dados de alta en la prestación de servicios sin su consentimiento;
- b) ~~Las personas consumidoras y usuarias~~ **Los consumidores y usuarios** que siguen recibiendo facturas de un servicio para el que han solicitado la baja o que no han contratado, o a las que se exija, de forma directa o indirecta, un pago por dichos servicios.
- c) **Los usuarios de servicios básicos y de interés general prestados por la Administración General del Estado y sus organismos y empresas dependientes”.**

#### Justificación

Mejora Técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 187

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR EN EL CONGRESO

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 3

#### Texto que se propone

Se modifica el apartado 2 del Artículo 3, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

“2. Consulta: solicitud de información o asesoramiento por ~~la clientela~~ **el cliente** en relación con el bien o servicio contratado u oferta comercial personalizada. Asimismo, y en el caso de suministros de servicios energéticos, se incluirán en esta categoría consultas relacionadas con ahorro, eficiencia energética y energía renovable.

#### Se distinguen dos tipos de consultas:

a) Consultas que se resuelven al momento

b) Consultas que, para su resolución, requieren de acciones posteriores.

Las consultas que requieren de acciones posteriores para su resolución se equiparan, a todos los efectos, al tratamiento que reciben en esta Ley las quejas, reclamaciones e incidencias. Las consultas que se resuelven al momento quedan exentas de las obligaciones relativas a su constancia y seguimiento”.

#### Justificación

Mejora Técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 188

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR EN EL CONGRESO

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 3

#### Texto que se propone

Se modifica el apartado 3 del Artículo 3, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

“3. Empresa o empresario: los definidos como empresario en el artículo 4 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

**A efectos de su inclusión en esta norma se considerará que la mención a “empresa o empresas” incluye también a la Administración General del Estado y sus organismos o entidades dependientes”.**

#### Justificación

Mejora Técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 189

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR EN EL CONGRESO

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 3

#### Texto que se propone

Se modifica el apartado 4 del Artículo 3, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

“4. Incidencia: cualquier gestión **relacionada con la comunicación de averías o interrupciones del servicio**”. ~~relativa a la ejecución del contrato o de la oferta comercial realizada, tal como la comunicación de averías, la solicitud de baja del servicio en su conjunto o de alguna de las prestaciones o facilidades adicionales, el alta en una nueva oferta, el cambio de tarifas o del plan de precios y otras análogas.~~

#### Justificación

Mejora Técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 190

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR EN EL CONGRESO

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 3

### Texto que se propone

Se modifica el apartado 10 del Artículo 3, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

“10. Queja o reclamación: cualquier manifestación relativa a la defectuosa provisión del producto o prestación del servicio objeto del contrato suscrito o del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de la oferta realizada, comunicada por la clientela al servicio de atención **al cliente**, independiente de su calificación interna como queja, reclamación, incidencia u otras denominaciones análogas”.

### Justificación

Mejora Técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 191

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR EN EL CONGRESO

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 3

### Texto que se propone

Se modifica el apartado 11 del artículo 3, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

“11. Servicios de atención ~~a la clientela~~ **al cliente**: la organización de medios materiales y personales que la empresa **expresamente** pone a disposición ~~de la clientela~~ **del cliente**, cuya finalidad es la emisión de información, recepción de consultas, gestión y resolución de quejas o reclamaciones, averías o cualquier otra incidencia técnica, comercial o administrativa relativa a la venta de bienes o a la prestación de servicios, independientemente de que sean gestionados por la propia empresa o por un tercero.

Los canales de comunicación que utilicen las empresas podrán incluir la comunicación presencial (establecimientos abiertos al público, visitas de agente comercial), siempre que no esté expresamente prohibido en la normativa sectorial que resulte de aplicación, y cualquier forma de comunicación a distancia para la interlocución (correo ordinario, atención telefónica, correo electrónico, formulario web u otras formas de comunicación electrónica). **En cualquier caso, deberá tenerse en consideración la obligación de atención por persona física (no de modo automático o maquinal) a demanda del cliente”.**

### Justificación

Mejora Técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 192

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR EN EL CONGRESO

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 3

### Texto que se propone

Se modifica el apartado 12 del artículo 3, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

“12. Soporte duradero: el soporte definido como tal en el **los** artículos 59 bis.1. q) y **59 bis.1.o)** del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre”.

### Justificación

Mejora Técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 193

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR EN EL CONGRESO

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 3

### Texto que se propone

Se añaden nuevos apartados al Artículo 3, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«13. Servicios de atención a la clientela al cliente: la organización de medios materiales y personales que la empresa expresamente pone a disposición de la clientela del cliente, cuya finalidad es la emisión de información, recepción de consultas, gestión y resolución de quejas o reclamaciones, averías o cualquier otra incidencia técnica, comercial o administrativa relativa a la venta de bienes o a la prestación de servicios, independientemente de que sean gestionados por la propia empresa o por un tercero.

Los canales de comunicación que utilicen las empresas podrán incluir la comunicación presencial (establecimientos abiertos al público, visitas de agente comercial), siempre que no esté expresamente prohibido en la normativa sectorial que resulte de aplicación, y cualquier forma de comunicación a distancia para la interlocución (correo ordinario, atención telefónica, correo electrónico, formulario web u otras formas de comunicación electrónica). En cualquier caso, deberá tenerse en consideración la obligación de atención por persona física (no de modo automático o maquinal) a demanda del cliente.»

14. Operador: persona física que presta la atención especializada en el servicio de atención al cliente, con formación y capacitación adecuada en función del sector de la actividad.

15. Horario comercial: en el caso de empresas que ejerzan su actividad económica a través de establecimiento físico, será el comprendido entre la hora de apertura y de cierre de dicho

establecimiento, de conformidad con la Ley 1/2004, de 21 de diciembre, de Horarios Comerciales y las legislaciones autonómicas correspondientes, con independencia de que también desarrollen su actividad por vía electrónica.

En el caso de las empresas que comercien exclusivamente por vía electrónica determinarán su horario comercial por el tiempo en que sea posible la realización de transacciones comerciales con los consumidores.

16. Personas de edad avanzada: aquellas personas de 65 años o más.

17. Sistema alternativo de mensajería escrita instantánea de uso generalizado: forma de comunicación entre las partes basada en texto».

### **Justificación**

Mejora Técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 194

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR EN EL CONGRESO

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 4

#### Texto que se propone

Se modifica el apartado 1 del Artículo 4, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

“1. Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley deberán disponer de un servicio de atención ~~a la clientela~~ **al cliente** gratuito, eficaz, universalmente accesible, **presencial o a distancia**, inclusivo, no discriminatorio y evaluable”.

#### Justificación

Mejora Técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 195

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR EN EL CONGRESO

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 4

#### Texto que se propone

Se modifica el apartado 2 del Artículo 4, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

“2. El servicio de atención ~~a la clientela~~ **al cliente** al que se refiere el apartado anterior, además de cumplir los requisitos que establece el artículo 21 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, deberá permitir ~~a la clientela~~ **al cliente**:

- a) La presentación de quejas, reclamaciones, incidencias o consultas y la recepción de la comunicación de su resolución;
- b) Reclamar con celeridad en caso de error, defecto, deterioro o cualquier otra incidencia;
- c) Tener constancia de las consultas, quejas, reclamaciones e incidencias presentadas, mediante la entrega de una clave identificativa y un justificante por escrito, **cuando el cliente así lo solicite expresamente o en los casos que reglamentariamente se determine** en un soporte duradero a elección de la ~~clientela~~ **empresa; salvo que los clientes soliciten un medio distinto al inicialmente propuesto por la empresa;**
- d) Cuando resulte legalmente procedente, obtener la devolución equitativa del precio del bien **pagado** o servicio, total o parcialmente, y otras compensaciones legalmente procedentes, en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato o la oferta comercial”.

**Justificación**

Mejora Técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 196

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR EN EL CONGRESO

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 4

### Texto que se propone

Se modifica la letra a) del apartado 3 del Artículo 4, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

“a) Asegurarse de la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad del servicio o **producto** contratado u ofertado de forma personalizada a las personas consumidoras y usuarias;

### Justificación

Mejora Técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 197

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR EN EL CONGRESO

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 4

### Texto que se propone

Se modifica el apartado 4 del Artículo 4, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

“4. En el supuesto de contratos de servicios de tracto sucesivo, no podrá suspenderse la prestación del servicio por parte del empresario con posterioridad a la presentación de la reclamación si la reclamación está directamente relacionada con el motivo de la pretendida suspensión, **salvo que el mantenimiento del servicio pudiera afectar a la seguridad de las personas o de las cosas** y en tanto no tenga lugar la comunicación a la persona consumidora de la resolución expresa y motivada de aquella, salvo en los casos en los que así lo determine la normativa sectorial que resulte de aplicación”.

### Justificación

Mejora Técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 198

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR EN EL CONGRESO

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 4

#### Texto que se propone

Se modifica el apartado 5 del Artículo 4, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

“5. Las empresas deberán informar a sus clientes de las incidencias que afecten a la prestación del servicio o a su continuidad a través de los canales o datos de contacto preferente indicados por la clientela en el contrato. A tales efectos, las empresas verificarán periódicamente la vigencia de los datos de contacto preferente indicados por la clientela en el contrato.

**Las empresas distribuidoras de electricidad, agua y gas natural deberán informar, de forma inmediata y completa (origen de la incidencia, afectación, medidas adoptadas y plazo de resolución y restauración del suministro) a las empresas comercializadoras de posibles incidencias que afecten al suministro.**

Reglamentariamente, la Administración competente determinará las condiciones en que deberá suministrarse esta información, que deberá ser veraz y precisa, incluyendo los derechos e indemnizaciones que en su caso procedan, y será comunicada por las empresas de forma inmediata, una vez que tengan conocimiento de la incidencia y sin necesidad de que le sea requerida expresamente por el usuario”.

#### Justificación

Mejora Técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 199

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR EN EL CONGRESO

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 5

### Texto que se propone

Se modifica el apartado 1 del Artículo 5, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

“1. Los canales de comunicación de atención a la clientela habilitados por la empresa deberán figurar **bien** en el propio contrato, en las facturas que emita a los clientes **y o** en su página web, en un apartado específico de fácil identificación. En estos soportes, dicha información deberá ser universalmente accesible y contar con un tamaño, **presentación y formato** que permita su fácil lectura por parte del cliente **incorporando también formato de lectura fácil y pictogramas** y en un lugar destacado, debiendo figurar, en el caso de las páginas web, en la página de inicio. A tales efectos, la información deberá cumplir, al menos, con los requisitos establecidos en el artículo 80.1.b) del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

**En el caso de que la información al usuario esté contenida en medios audiovisuales, estos deben ser accesibles.**

**Si el servicio de atención al cliente se presta de manera presencial, los mostradores y puntos de atención deberán disponer de medidas que faciliten la accesibilidad a la información y a la comunicación”.**

### Justificación

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS  
SECRETARÍA GENERAL  
REGISTRO DE COMISIONES

09-04-2025 17:52:38

Entrada: 8328

Mejora Técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 200

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR EN EL CONGRESO

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 5

#### Texto que se propone

Se modifica el apartado 3 del Artículo 5, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

“3. Sin perjuicio de las demás obligaciones de información que establece el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, así como la normativa sectorial que resulte de aplicación, antes de que la persona consumidora o usuaria quede vinculada por un contrato u oferta comercial correspondiente, la empresa le facilitará de forma clara y comprensible **y en formato universalmente accesible** la siguiente información sobre el servicio de atención a la clientela:

- a) Canales de comunicación disponibles, incluyendo, como mínimo, los indicados en el artículo 7.1 de esta ley.
- b) Mecanismo que garantice a la clientela, ~~a su elección~~ a través de un soporte duradero, la constancia de la formulación o presentación y del contenido de las consultas, quejas o reclamaciones e incidencias.
- c) Medio que facilite a la clientela el seguimiento del estado de tramitación del procedimiento en el que esté interesado **y que no haya sido resuelto de forma telefónica o por medios telemáticos en la comunicación inicial del cliente**, que ha de ser inteligible, viable, sencillo, gratuito y fácilmente accesible, en atención a las características particulares de la clientela.

d) **En el caso de los servicios básicos de interés general previstos en el apartado primero del artículo 2 de esta norma que se presten de forma continuada en el tiempo, el** Tiempo máximo previsto para la resolución de los distintos tipos de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias posibles que, en ningún caso, podrá ser superior al establecido en la normativa general o sectorial de aplicación.

e) Canales de comunicación disponibles para comunicar la resolución de las consultas, quejas, reclamaciones e incidencias que deberá incluir, como mínimo, los indicados en el artículo 7.1 de la ley.

f) Sistemas de resolución extrajudicial de conflictos a los que la clientela puede tener acceso y cómo puede acceder a ellos. Aquellas empresas que no estén adheridas a estos sistemas de resolución deberán informar a sus clientes, en caso de conflicto con la empresa, acerca de los organismos a los que pueden acudir para defender sus derechos y, al menos, acerca de los organismos sectoriales y de aquellos acreditados en su territorio en virtud de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

g) Horario del servicio de atención a la clientela”.

### **Justificación**

Mejora Técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 201

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR EN EL CONGRESO

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 5

#### Texto que se propone

Se modifica el apartado 4 del Artículo 5, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

“4. La información sobre el servicio de atención a la clientela a que hace referencia el apartado anterior ~~formará parte integrante de los contratos celebrados por la empresa y, sin perjuicio de otros soportes informativos, se incluirá, en todo caso, en su página web, si la hubiese, así como en las facturas que se emitan en relación con el contrato.~~ **deberá figurar bien en el contrato, en las facturas que emita a los clientes o en su página web”.**

#### Justificación

Mejora Técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 202

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR EN EL CONGRESO

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO I. ARTÍCULO 5

#### Texto que se propone

Se modifica el apartado 5 del Artículo 5, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

“5. En caso de que el medio utilizado sea la atención telefónica, deberá suministrarse la información prevista en el apartado 3 de este artículo y, además, se introducirán locuciones informativas, a las que se podrán acceder voluntariamente, que, sin coste adicional para la persona que efectúa la llamada, faciliten nuevamente el acceso a dicha información, de forma inteligible, comprensible y fácilmente accesible **y con sistemas de mensajería instantánea y videollamada que posibiliten la comunicación de consumidores y usuarios con problemas de comunicación oral o auditivos**”.

#### Justificación

Mejora Técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 203

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR EN EL CONGRESO

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 7

### Texto que se propone

Se modifica el apartado 1 del Artículo 7, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

“1. Las empresas deberán admitir para la presentación de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias la utilización del mismo canal a través del que se inició la relación contractual, así como, al menos, la vía postal, telefónica y por un medio de comunicación electrónica, **garantizando siempre la accesibilidad universal, con la excepción de las empresas nativas digitales en las que será suficiente con ofrecer un canal electrónico**”.

### Justificación

Mejora Técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 204

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR EN EL CONGRESO

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 7

#### Texto que se propone

Se modifica el apartado 2 del artículo 7, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

“2. La presentación de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias podrá realizarse en castellano, así como, **de acuerdo con lo establecido en los Estatutos de Autonomía y la legislación aplicable en materia lingüística**, en cualquiera de las lenguas cooficiales cuando el servicio de atención a la clientela sea dirigido a clientela sita en comunidades autónomas que dispongan de lenguas cooficiales”.

#### Justificación

Mejora Técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 205

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR EN EL CONGRESO

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 7

#### Texto que se propone

Se modifica el apartado 4 del Artículo 7, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

“4. Los establecimientos **fijos** abiertos al público, sean propios o franquiciados, de las empresas en el ámbito de aplicación de esta ley también deberán aceptar las consultas, quejas, reclamaciones o incidencias de los clientes, entregándoles la clave identificativa, **a petición expresa del cliente**, correspondiente en los términos establecidos en los artículos 11 y 12 de esta ley. **En el caso de que dichas empresas dispongan de un servicio centralizado y gratuito, adaptado a la presente norma, de atención a las consultas, quejas reclamaciones e incidencias de sus clientes, podrán facilitar el acceso al mismo en sus establecimientos físicos por medios eficaces, debiendo garantizarse, en todo caso, la entrega de la clave identificativa correspondiente en el caso de que el cliente la solicite**”.

#### Justificación

La enmienda garantiza que las empresas que dispongan de un servicio centralizado y gratuito puedan facilitar al cliente, en los establecimientos fijos abiertos al público, un acceso eficaz al mismo, para garantizar la correcta gestión de todas y cada una de las comunicaciones.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 206

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR EN EL CONGRESO

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 8

#### Texto que se propone

Se modifica el apartado 1 del Artículo 8, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

“1. Se prohíbe el empleo de contestadores automáticos u otros medios análogos como medio exclusivo de atención a la clientela, **salvo casos de fuerza mayor**”.

#### Justificación

Mejora Técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 207

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR EN EL CONGRESO

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 8

#### Texto que se propone

Se modifica el párrafo primero del apartado 2 del Artículo 8, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

"2. A solicitud ~~de la persona consumidora o usuaria~~ **del consumidor o usuario**, cuando una consulta, queja, reclamación, o comunicación de incidencia se formule vía telefónica o electrónica, la empresa ha de garantizar una atención personalizada. En este sentido, la utilización de contestadores automáticos, bots conversacionales, u otros medios análogos deberá prever la posibilidad de solicitar, por parte de la clientela, una atención personalizada ~~en cualquier momento de la interacción~~.

La atención personalizada se prestará a la mayor brevedad posible desde su solicitud por parte del cliente, garantizando que el 85% de las solicitudes de atención personalizadas sean atendidas, de media **anual**, en un plazo inferior a tres minutos desde que la clientela efectúe la solicitud".

#### Justificación

La propuesta de enmienda tiene como objetivo reducir el porcentaje a un 85% de las llamadas que deben ser atendidas en un plazo inferior a tres minutos, en previsión de casos excepcionales que puedan conllevar un tiempo de espera superior.

Adicionalmente, conviene indicar que, en los Pliegos de Licitación Pública, se establece como

exigencia de cumplimiento en la prestación de un servicio público crítico como lo es el de Emergencias 112, un nivel de servicio del 95%. No parece equilibrado que a servicios de atención al cliente que, sin poner en duda su importancia y carácter básico carecen de esa criticidad, se les aplique los mismos requisitos de cumplimiento. Por su parte, en el caso del Servicio 016 (Teléfono de atención asistencia a las víctimas de violencia de género) y del 024 (Línea de atención a la conducta suicida) este porcentaje es del 85%.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 208

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR EN EL CONGRESO

### De modificación

### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 8

### Texto que se propone

Se modifica el apartado 3 del Artículo 8, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

“3. En caso de insatisfacción con la atención recibida por parte del operador, quien haya iniciado la comunicación podrá solicitar que se transfiera la comunicación a una persona física supervisora o a un departamento específico de calidad, que **en la medida de lo posible podrá deberá** atenderle en el transcurso de esa misma comunicación **o, en caso de saturación del servicio, contactar con posterioridad para resolver la cuestión en el plazo más breve posible y siempre dentro del mismo día laborable, salvo caso de fuerza mayor**”.

### Justificación

Mejora Técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 209

### **AUTOR**

GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR EN EL CONGRESO

### **De modificación**

#### **Precepto que se modifica:**

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 8

#### **Texto que se propone**

Se añaden dos nuevos apartados al artículo 8, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

“4. Las empresas no podrán cortar una comunicación con el cliente por razón de tiempo de espera elevado.

5. Cuando un consumidor o usuario en situación de vulnerabilidad formule una queja, reclamación o comunicación de incidencia de forma presencial, la empresa deberá poner a su disposición los medios de apoyo y prestarle la asistencia individualizada y personal que pudiera requerir a tal efecto”.

#### **Justificación**

Mejora Técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 210

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR EN EL CONGRESO

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 9

#### Texto que se propone

Se modifica el apartado 1 del Artículo 9, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

“1. Las empresas se asegurarán de que los servicios de atención a la clientela estén dotados de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones, independientemente de que dicho servicio sea prestado de forma directa o no, **pudiendo adoptar sus medios técnicos y humanos a las distintas necesidades temporales del ejercicio de su actividad.**

**Asimismo, las empresas asegurarán la transmisión de información requerida por este departamento al resto de departamentos de la empresa y la coordinación entre los mismos, con pleno respeto a la protección de datos de carácter personal”.**

#### Justificación

Mejora Técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 211

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR EN EL CONGRESO

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 9

#### Texto que se propone

Se modifica el apartado 2 del Artículo 9, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

“2. El personal que preste atención personalizada a la clientela, así como quien diseñe y gestione los medios automatizados que se puedan utilizar a tales efectos, deberá contar con una formación y capacitación **adecuada** especializada, en función del sector o de la actividad, que garantice la eficacia en la gestión que realice, incluyendo una formación específica previa **en accesibilidad universal**, en atención a **consumidores y usuarios en situación de vulnerabilidad personas consumidoras vulnerables** y, en especial, a personas con discapacidad o de edad avanzada. A tal efecto, la empresa será responsable de proporcionar ~~a su personal~~ **al personal que preste la atención personalizada**, la formación y capacitación continuada que sea necesaria para adaptar sus conocimientos sobre la actividad a las variaciones tecnológicas y necesidades del mercado”.

#### Justificación

Mejora Técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 212

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR EN EL CONGRESO

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 10

#### Texto que se propone

Se modifica el apartado 1 del Artículo 10, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

“1. Las empresas que pongan a disposición de la clientela un servicio de atención telefónica a los efectos de esta ley, deberán asegurar que el uso de la atención telefónica no suponga para la persona consumidora y usuaria un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar. **Asimismo, las empresas podrán poner a disposición de los clientes un servicio de mensajería instantánea para resolver dudas al tiempo que se formaliza la prestación del servicio**”.

#### Justificación

Mejora Técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 213

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR EN EL CONGRESO

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 10

#### Texto que se propone

Se añade un nuevo párrafo al apartado 3 del Artículo 10, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

“3. La comunicación iniciada por la clientela vía telefónica deberá ser atendida por la empresa a la mayor brevedad, garantizando que el 85% de las llamadas recibidas sean atendidas, de media, en un plazo inferior a tres minutos.

**Esta exigencia no será aplicable en supuestos de fuerza mayor, siempre que esté debidamente motivada, justificada y comunicada a los clientes tal circunstancia”.**

#### Justificación

La propuesta de enmienda tiene como objetivo reducir el porcentaje a un 85% de las

llamadas que deben ser atendidas en un plazo inferior a tres minutos, en previsión de casos excepcionales que puedan conllevar un tiempo de espera superior.

Adicionalmente, conviene indicar que, en los Pliegos de Licitación Pública, se establece como exigencia de cumplimiento en la prestación de un servicio público crítico como lo es el de Emergencias 112, un nivel de servicio del 95%. No parece equilibrado que a servicios de atención al cliente que, sin poner en duda su importancia y carácter básico carecen de esa criticidad, se les

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS  
SECRETARÍA GENERAL  
REGISTRO DE COMISIONES

09-04-2025 17:52:38

Entrada: 8328

aplique los mismos requisitos de cumplimiento. Por su parte, en el caso del Servicio 016 (Teléfono de atención asistencia a las víctimas de violencia de género) y del 024 (Línea de atención a la conducta suicida) este porcentaje es del 85%.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 214

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR EN EL CONGRESO

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 10

#### Texto que se propone

Se modifica el apartado 5 del Artículo 10, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

“5. En el supuesto de personas con discapacidad auditiva, el canal telefónico será accesible y ~~deberá complementarse~~ **podrá complementarse con otros medios adecuados**, ~~a elección de la persona con dicha discapacidad~~, con un sistema alternativo de mensajería escrita instantánea por aplicación de dispositivo móvil de uso generalizado o bien, **siempre que no sea excesivamente oneroso para la empresa en consideración al número de incidencias que tengan relación con personas con esta discapacidad**, con un sistema de videointerpretación en lengua de signos u otro sistema de análoga naturaleza que permita cumplir con lo dispuesto en el artículo 15 de esta ley”.

#### Justificación

Mejora Técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 215

### **AUTOR**

GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR EN EL CONGRESO

### **De modificación**

#### **Precepto que se modifica:**

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 10

#### **Texto que se propone**

Se propone la adición de un nuevo apartado 6 al Artículo 10, que tendrá la siguiente redacción:

“6. En el supuesto de personas de edad avanzada o con discapacidad el canal telefónico deberá ofrecerse y garantizarse la atención prioritaria respecto de otras personas consumidoras y usuarias”.

#### **Justificación**

Se propone incorporar una referencia específica a la atención prioritaria a las personas de edad avanzada o discapacidad en el caso de la prestación de servicios de atención al cliente por vía telefónica, en atención a sus particulares características como personas consumidoras en situación de potencial vulnerabilidad.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 216

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR EN EL CONGRESO

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 11

#### Texto que se propone

Se propone la modificación del artículo 11 que tendrá la siguiente redacción:

“Artículo 11. Tramitación centralizada de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias.

1. Las empresas deberán proporcionar a la clientela una clave identificativa de cualquier consulta, queja, reclamación o incidencia transmitida por las personas consumidoras o usuarias o, en caso de servicios de tracto sucesivo, deberán tener un método de identificación por usuario que les permita identificar fácilmente el usuario y la consulta, queja, reclamación o incidencia transmitida por la persona consumidora o usuaria.

En el caso de consultas, la clave identificativa únicamente será preceptiva en el supuesto de que las mismas requieran de acciones posteriores o se encuentren en el supuesto primero del artículo 12 de esta ley. no puedan ser contestadas durante el transcurso de la propia comunicación”.

#### Justificación

El apartado segundo, del artículo 11.1, establece un supuesto especial para las consultas que no puedan ser contestadas durante el transcurso de la comunicación. Este supuesto, no definido específicamente, podría tener acomodo, no obstante, en la definición contenida en el artículo 3.2.b) cuando se refiere a consultas que para su resolución requieren de acciones posteriores. En este sentido y en aras a una mayor seguridad jurídica se propone unificar los conceptos.

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS  
SECRETARÍA GENERAL  
REGISTRO DE COMISIONES

09-04-2025 17:52:38

Entrada: 8328

Además, se añade la necesidad de facilitar una clave identificativa en el supuesto descrito en el artículo 12.1.II para ser coherente con el mismo y así evitar el supuesto de consultas que requieren justificante, pero no clave identificativa.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 217

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR EN EL CONGRESO

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 12

#### Texto que se propone

Se modifica el apartado 1 del Artículo 12, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

“1. Cualquiera que sea el medio de presentación de la consulta, queja, reclamación o incidencia y, sin perjuicio de la asignación de una clave identificativa para facilitar su seguimiento, deberá entregarse por parte de la empresa, en el transcurso de la comunicación, **cuando el cliente así lo solicite expresamente o en los casos que reglamentariamente se determine**, un justificante de la consulta, queja, reclamación o incidencia presentada que permita la constancia del contenido, la fecha y la hora de su recepción por el destinatario. Dicho justificante será facilitado ~~por la empresa sin necesidad de ser solicitado por la clientela~~ **entre los disponibles por la empresa**, y en un soporte duradero ~~a elección de la clientela~~, **salvo que el cliente solicite de forma expresa un medio distinto al inicialmente propuesto por la empresa.**

En caso de que la consulta, queja, reclamación o incidencia sea presentada a través de una llamada telefónica **videollamada o mensajería instantánea, y si el cliente da su consentimiento expreso**, la empresa deberá grabar la llamada con la finalidad establecida en este apartado e informará del medio para acceder a ella en el justificante que se remita. En estos supuestos, la empresa deberá conservar copia de esta grabación **o de su transcripción**, al menos, hasta que la clientela haya sido notificada de la resolución de la consulta, queja, reclamación o incidencia de la que

#### Justificación

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS  
SECRETARÍA GENERAL  
REGISTRO DE COMISIONES

09-04-2025 17:52:38

Entrada: 8328

Mejora Técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 218

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR EN EL CONGRESO

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 12

#### Texto que se propone

#### DE MODIFICACIÓN

Se modifica el apartado 3 del Artículo 12, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

“3. Quien inicie la comunicación deberá facilitar los datos necesarios para la entrega del justificante”.  
~~En cualquier caso, se solicitarán por parte de la empresa cuando no hayan sido facilitados directamente por quien inicie la comunicación.~~

#### Justificación

Mejora Técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 219

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR EN EL CONGRESO

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 13

#### Texto que se propone

Se modifica el apartado 3 del Artículo 13, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

“3. En aquellos casos en los que la consulta, queja, reclamación o incidencia no sea presentada de forma completa, la empresa concederá un plazo no inferior a diez días a la clientela para su subsanación. **Será a partir de la subsanación cuando se inicie el plazo de resolución de la consulta, queja, reclamación o incidencia**”.

#### Justificación

Mejora Técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 220

**AUTOR**

GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR EN EL CONGRESO

**De modificación**

**Precepto que se modifica:**

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 13

**Texto que se propone**

Se modifica el apartado 5 del Artículo 13, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

“5. El medio utilizado para comunicar la resolución de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias a la clientela será el mismo por el que se haya presentado la consulta, queja, reclamación o incidencia o por aquel que la clientela hubiera elegido de entre los puestos a disposición de la clientela por la empresa. En caso de que la reclamación se cierre a través de una llamada telefónica, **videollamada o mensajería instantánea y si el cliente da su consentimiento expreso**, la empresa deberá grabar la llamada con la finalidad establecida en este artículo e informará del medio para acceder a ella en el justificante que se remita **y tomando las debidas precauciones respecto a los datos de carácter personal que contienen dichas grabaciones**”.

**Justificación**

Mejora Técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 221

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR EN EL CONGRESO

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 13

#### Texto que se propone

Se modifica el apartado 6 del Artículo 13, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

“6. La respuesta a la consulta, queja, reclamación o incidencia deberá hacerse en la misma lengua en la que se haya presentado la consulta, queja, reclamación o incidencia por parte de la clientela y, a solicitud de esta, al menos en castellano, **de acuerdo con lo previsto en el apartado segundo del artículo siete de esta ley**”.

#### Justificación

Mejora Técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 222

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR EN EL CONGRESO

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 13

#### Texto que se propone

Se modifica el apartado 8 del Artículo 13, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

“8. El sometimiento de la queja, reclamación o incidencia a un sistema extrajudicial de resolución de conflictos ~~dará~~**podrá dar** lugar a la suspensión de las acciones de gestión de cobro o suspensión del servicio, **salvo que el mantenimiento del servicio pudiera afectar a la seguridad de las personas o de las cosas.** en el caso de servicios de tracto sucesivo, relacionadas con ella, **esta** suspensión que deberá mantenerse en tanto no tenga lugar la comunicación a **con** la persona consumidora o usuaria de la resolución expresa y motivada, salvo en aquellos casos en los que así lo determine la normativa sectorial aplicable”.

#### Justificación

Mejora Técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 223

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR EN EL CONGRESO

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 14

#### Texto que se propone

#### DE MODIFICACIÓN

Se modifica el apartado 1 del Artículo 14 que quedará redactado como sigue.

“1.- El horario del servicio de atención al cliente se ajustará al horario comercial de la empresa, independientemente de si la actividad económica se lleva a cabo a través de establecimientos físicos o por vía electrónica. **En el caso de que la actividad se lleve a cabo por vía electrónica, se garantizará un horario mínimo de servicio de atención al cliente de 8 horas en los días laborales. Las empresas que lleven a cabo sus actividades por vía electrónica determinarán su horario comercial a estos efectos por el tiempo en que sea posible la realización de transacciones comerciales con los consumidores”.**

#### Justificación

La modificación introducida por el Congreso en relación con la determinación del horario comercial de las empresas que lleven a cabo sus actividades por vía electrónica según el tiempo en que sea posible la realización de transacciones comerciales con los consumidores de facto supone la obligación de establecer un servicio de atención 24h/7días lo cual resulta del todo innecesario y excesivo que supone una gran carga para las empresas. Por ello se propone añadir un rango horario como alternativa para este tipo de empresas.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 224

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR EN EL CONGRESO

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 16

#### Texto que se propone

Se modifica el apartado 2 del Artículo 16, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

“2. En ningún caso, **salvo que el cliente así lo solicite**, se aprovechará la formulación de consultas , quejas, reclamaciones o incidencias **relacionadas con la continuidad o interrupción en los servicios básicos de interés general del artículo 2** por la clientela para ofrecer bienes, servicios u ofertas comerciales de la empresa reclamada, salvo que estén ~~directa y claramente~~ relacionadas con la resolución de la consulta, queja, reclamación o incidencia y, además, impliquen una mejora para la clientela en las condiciones de prestación del servicio o del precio”.

#### Justificación

Mejora Técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 225

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR EN EL CONGRESO

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 17

#### Texto que se propone

Se modifica el apartado 1 del Artículo 17, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

“1. Las consultas, quejas, reclamaciones o incidencias, independientemente del medio a través del que se presenten, serán resueltas en el plazo más breve posible en función de la naturaleza del problema y, en todo caso, en el plazo máximo de ~~quince~~ **treinta** días hábiles desde su presentación, salvo que la normativa sectorial establezca un plazo distinto. **Este plazo podrá verse ampliado en el caso de fenómenos meteorológicos extraordinarios o cuando incidan aspectos externos a la empresa**”.

#### Justificación

Mejora Técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 226

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR EN EL CONGRESO

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 17

#### Texto que se propone

Se modifica el apartado 2 del Artículo 17, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

“2. No obstante lo anterior, en el supuesto de contratos de tracto sucesivo vinculados a los servicios de carácter básico de interés general indicados en el artículo 2, las consultas o incidencias que versen sobre la continuidad del servicio, tales como cortes o suspensión del servicio, deberán ser respondidas **por la empresa** en el plazo máximo de dos horas, proporcionando **a través de sus canales** la información de que se disponga ~~sobre las causas que han provocado la incidencia y han afectado a la continuidad del servicio~~, así como del plazo estimado para la restauración del servicio”.

#### Justificación

Mejora Técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 227

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR EN EL CONGRESO

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 18

#### Texto que se propone

Se suprime el apartado 2 del artículo 18.

~~2. En ningún caso podrán realizarse encuestas de satisfacción del servicio con anterioridad a la resolución de la consulta, queja, reclamación o incidencia.~~

#### Justificación

Mejora Técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 228

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR EN EL CONGRESO

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO II. ARTÍCULO 19

#### Texto que se propone

Se modifica el párrafo primero del Artículo 19, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

“Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley ~~deberán~~ **podrán** establecer marcos estables de colaboración con las asociaciones de consumidores y usuarios más representativas, bien de forma general, bien de forma sectorial, en relación con los servicios de atención a la clientela y el mantenimiento de su calidad y eficacia”.

#### Justificación

Mejora Técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 229

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR EN EL CONGRESO

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO III. ARTÍCULO 21

#### Texto que se propone

Se modifica el apartado 1 del Artículo 21, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

“1. Las empresas deberán implantar y documentar un sistema anual de evaluación del nivel de calidad del servicio de atención a la clientela conseguido, que incluirá los parámetros a los que se refiere el capítulo II de esta ley, sin perjuicio de la normativa sectorial vigente que, en su caso, complementará lo dispuesto en el presente apartado. El ámbito geográfico de medición de los parámetros será la totalidad del territorio nacional o, en su caso, la parte de este en la que lleven a cabo su actividad.

De forma justificada en atención al volumen de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias recibidas en relación con el total de servicios prestados, las empresas que ocupan a menos de 250 personas y cuyo volumen de negocios anual no exceda de 50 millones de euros o cuyo balance general anual no exceda de 43 millones de euros en el ejercicio económico anterior podrán implementar el sistema de evaluación definido en este artículo de forma ~~bianual~~ **bienal**”.

#### Justificación

Mejora Técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 230

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR EN EL CONGRESO

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO III. ARTÍCULO 21

#### Texto que se propone

Se modifica el apartado 4 del Artículo 21, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

“4. Las empresas ~~deberán~~ **podrán** hacer pública la documentación descriptiva y su correspondiente auditoría a través de su página web”.

#### Justificación

Mejora Técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 231

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR EN EL CONGRESO

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO III. ARTÍCULO 22

#### Texto que se propone

Se modifica el párrafo final del apartado 1 del Artículo 22, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

“De forma justificada en atención al volumen de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias recibidas en relación con el total de servicios prestados, las empresas que ocupan a menos de 250 personas y cuyo volumen de negocios anual no exceda de 50 millones de euros o cuyo balance general anual no exceda de 43 millones de euros en el ejercicio económico anterior podrán llevar a cabo la auditoría descrita en este apartado de forma ~~bianual~~ **bienal**”.

#### Justificación

Mejora Técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 232

### **AUTOR**

GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR EN EL CONGRESO

### **De modificación**

### **Precepto que se modifica:**

CAPÍTULO IV. ARTÍCULO 23

### **Texto que se propone**

Se añade un nuevo apartado 4 al Artículo 23, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

“4. Este régimen de infracciones y sanciones tendrá en cuenta la reincidencia de la conducta, así como el resarcimiento del daño, a fin de proceder a la agravación o la atenuación de la sanción, respectivamente”.

### **Justificación**

Mejora Técnica

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 233

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR EN EL CONGRESO

### De modificación

#### Precepto que se modifica:

CAPÍTULO IV. DISPOSICIÓN TRANSITORIA ÚNICA

#### Texto que se propone

Se modifica la Disposición transitoria única, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

“Disposición transitoria única. Régimen transitorio.

Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de la presente ley deberán adaptar sus servicios de atención a la clientela a las disposiciones de la misma, en el plazo de ~~seis~~ **doce** meses desde su entrada en vigor.”

**En el caso de las entidades sin ánimo de lucro referidas en el artículo 2.1, las estipulaciones de la presente ley no resultarán de aplicación en tanto en cuanto no entre en vigor el desarrollo reglamentario de la norma, que adapte su contenido”.**

#### Justificación

Al tratarse de una nueva Ley y de su enorme trascendencia, teniendo en cuenta las nuevas obligaciones que imponen para las empresas, el plazo de 6 meses de entrada en vigor resulta corto.

## A LA MESA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

Expediente: 121/000012

Nº Enmienda: 234

### AUTOR

GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR EN EL CONGRESO

### De adición

#### Precepto que se añade:

Disposiciones finales nuevas

#### Texto que se propone

Se propone la adición de una nueva Disposición final con la siguiente redacción:

“Disposición final xxx. Modificación artículo 23.1 Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

1. Será lícito el tratamiento de datos personales que tenga por objeto evitar el envío de comunicaciones comerciales a quienes hubiesen manifestado su negativa u oposición a recibirlas.

A tal efecto, podrán crearse sistemas de información, generales o sectoriales, por parte de las asociaciones y organismos a los que se refiere el artículo 40.2 del Reglamento (UE) 2016/679 \* que cuenten con una alta representatividad en los que solo se incluirán los datos imprescindibles para identificar a los afectados. Estos sistemas también podrán incluir servicios de preferencia, mediante los cuales los afectados limiten la recepción de comunicaciones comerciales a las procedentes de determinadas empresas. Para la creación y mantenimiento de estos sistemas se observarán las medidas que se establezcan mediante desarrollo reglamentario”.

#### Justificación

Mejora Técnica