



Congreso de
los Diputados

Dosieres

SERIE LEGISLATIVA

DIRECCIÓN DE DOCUMENTACIÓN,
BIBLIOTECA Y ARCHIVO

Departamento de Documentación

Ampliación I – 2ª Planta

Tel. 913 906 311

XIV Legislatura Nº 53– Julio de 2022

SERIE GENERAL

SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA

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

(BOCG Congreso de los Diputados, Serie A, núm. 104-1, de 10 de junio de 2022)

(BOCG Congreso de los Diputados, Serie A, núm. 104-2, de 8 de julio de 2022)

Tramitación parlamentaria

PRESENTACIÓN

La Mesa de la Cámara, en su reunión de 7 de junio de 2022, acordó, en relación con este Proyecto de Ley, encomendar su aprobación con competencia legislativa plena, conforme al artículo 148 del Reglamento, a la Comisión de Sanidad y Consumo. Posteriormente el Pleno de la Cámara, en su sesión del día 30 de junio de 2022, acordó la avocación del debate y votación final. Viene acompañado de los siguientes documentos:

[Memoria de análisis de impacto normativo](#)

[Dictamen del Consejo Económico y Social](#)

[Informe del Consejo de Consumidores y Usuarios](#)

[Informe de la Comisión Nacional de Mercados y la Competencia](#)

[Informe del Consejo Nacional de la Discapacidad](#)

Como se señala en la **Exposición de Motivos**, el artículo 51 de nuestra Constitución establece que 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, la [Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios](#), incorpora, en el ámbito de las competencias estatales, el régimen general de la protección de las personas consumidoras y usuarias. A lo largo de su articulado, califica esta protección como un derecho básico y contempla la obligación de que las oficinas y servicios de información y atención a la clientela de las empresas aseguren la constancia de las consultas, quejas, reclamaciones o incidencias recibidas; igualmente se establece que, si tales servicios utilizan la atención telefónica o electrónica, se deberá garantizar una atención personal directa.

CONTENIDO

- **PROYECTO DE LEY**
 - Documentación que acompaña al Proyecto de Ley
- **DOCUMENTACION ESPAÑOLA**
 - Documentos comparativos: textos vigentes y propuestas de modificación
 - Legislación derogada
- **UNIÓN EUROPEA**
 - Documentación citada
 - Documentación complementaria
- **DOCUMENTACIÓN EXTRANJERA**
 - Francia
 - Italia
 - Portugal
 - Reino Unido
- **ESTUDIOS**
- **SELECCIÓN DE LIBROS**



NO OLVIDE QUE...

Desde la versión electrónica de este dossier se accede a los **textos completos** de los documentos citados

En esta misma línea, la obligación de las administraciones de velar por la protección de los derechos de las personas consumidoras vulnerables se recoge en la [Ley 4/2022](#).

Todas 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 pretende definir como un parámetro más que determine la calidad de la prestación del servicio.

La práctica administrativa 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, y así se recoge en el [Informe de 2020](#) del Defensor del Pueblo. Estas carencias no solo generan insatisfacción, sino que, a su vez desprestigian la imagen comercial, con el consecuente perjuicio en el seno del mercado.

De acuerdo con todo lo anterior, con 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, de cumplimiento obligatorio, y prestando una especial atención a los derechos e intereses de las personas consumidoras vulnerables.

Esta norma se estructura en una exposición de motivos, cuatro capítulos una disposición transitoria única, una disposición derogatoria y seis disposiciones finales.

- El **capítulo I** recoge las disposiciones generales.
- El **capítulo II** aborda la regulación de los niveles mínimos de calidad exigible a los servicios de atención a la clientela de las empresas.
- 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.
- El **capítulo IV** está dedicado al régimen de infracciones y sanciones.
- Una **disposición transitoria**.
- Una **disposición derogatoria**.
- **Seis disposiciones finales**. Las tres primeras se refieren a las modificaciones de las siguientes normas: [Real Decreto Legislativo 1/2007](#), [Ley 44/2002](#) y [Ley 9/2014](#) → **Véase textos comparativos**; las tres últimas establecen respectivamente el título competencial, la habilitación para el desarrollo normativo y la entrada en vigor.

La Sección de **DOCUMENTACION ESPAÑOLA** incluye, junto a la legislación derogada, los **documentos comparativos** de la legislación vigente con las propuestas de modificación. Si desea consultar alguna de las normas mencionadas en el proyecto de Ley, puede hacerlo en la [base de datos de legislación del BOE](#) o solicitarlo al departamento de documentación de la Cámara documentacion.secretaria@congreso.es.

UNIÓN EUROPEA

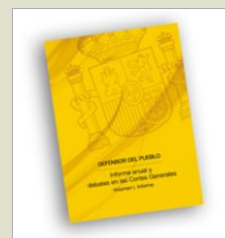


[Normativa de protección de consumidores. Comisión Europea](#)



[Resolución informal de litigios de los consumidores](#)

ESPAÑA



[Informes anuales. Defensor del Pueblo](#)

La sección de la **UNIÓN EUROPEA** recoge, junto a la **Nueva Agenda del Consumidor**, citada en el texto, dos fichas técnicas elaboradas por el Parlamento Europeo: **La política de los consumidores: principios e instrumentos** y **Las medidas de protección de los consumidores**, ambas actualizadas en 2022.

En la sección de **DOCUMENTACIÓN EXTRANJERA** se ha seleccionado información de Francia, Italia, Portugal y Reino Unido.

En **Francia** el **Code de la consommation** prevé que las quejas y reclamaciones de los consumidores se presenten, en primer lugar, directamente ante el profesional o ante sus servicios de atención al cliente. En relación con los consumidores financieros la principal norma es la **Instruction Traitement des réclamations** de 2012, elaborada por la *Autorité des Marchés Financiers*.

En **Italia** la principal normativa sobre la resolución informal de litigios relativos al consumo se encuentra en el **Codice del Consumo**, que regula los diferentes medios de resolución extrajudicial de las controversias.

De **Portugal** se han incluido la **Lei n.º 24/96**, que regula de forma general los derechos de los consumidores y los principales instrumentos para su protección, y el **Decreto-Lei n.º 59/2021**, dedicado a los servicios de asistencia a los consumidores de los prestadores de servicios y las entidades prestadoras de servicios públicos esenciales, especialmente a través de líneas telefónicas.

Por último, en **Reino Unido** los derechos de los consumidores y las posibilidades de reclamación están regulados fundamentalmente en el **Consumer Rights Act 2015**. Además, se ha incluido la guía **The Complaints Process**, de *Ombudsman Services*.

Completan la información tres **ESTUDIOS**, incluidos en el apartado correspondiente de este dosier.

ÍNDICE

SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA

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

(BOCG Congreso de los Diputados, Serie A, núm. 104-1, de 10 de junio de 2022)

(BOCG Congreso de los Diputados, Serie A, núm. 104-2, de 8 de julio de 2022)

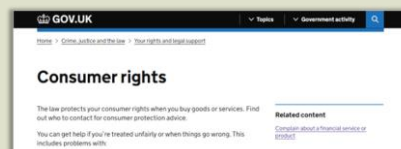
-  [Memoria de análisis de impacto normativo](#)
-  [Dictamen del Consejo Económico y Social](#)
-  [Informe del Consejo de Consumidores y Usuarios](#)
-  [Informe de la Comisión Nacional de Mercados y la Competencia](#)
-  [Informe del Consejo Nacional de la Discapacidad](#)

ITALIA



[Risoluzione delle controversie. Domande frequenti. Ministero dello sviluppo economico](#)

REINO UNIDO



[Consumer rights. Gov.uk](#)

DOCUMENTACIÓN ESPAÑOLA


Documentos comparativos: textos vigentes y propuestas de modificación

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 → Véase textos comparativos

Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero → Véase textos comparativos


Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones → Véase textos comparativos

Legislación derogada

 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

UNIÓN EUROPEA

Documentación citada

 Comunicación de la Comisión [...] Nueva Agenda del Consumidor. Reforzar la resiliencia del consumidor para una recuperación sostenible. COM (2020) 696. 13 de noviembre 2020

Documentación complementaria

 La política de consumidores: principios e instrumentos. Ficha Técnica. Parlamento Europeo. 2022

 Las medidas de protección de los consumidores. Ficha Técnica. Parlamento Europeo. 2022

DOCUMENTACIÓN EXTRANJERA

Francia

 Code de la consommation. Partie législative nouvelle

 Instruction Autorité des Marchés Financiers. Traitement des réclamations. DOC-2012-07 (applicable à compter du 1^{er} mai 2017)



Catálogo de la Biblioteca del Congreso de los Diputados

Selección de libros

Desafíos jurídicos ante la integración digital: aspectos europeos e internacionales [Recurso electrónico] / (director) José Juan Castelló Pastor ; (autores) David Carrizo Aguado ... [et al.]. -- 1ª ed. -- Cizur Menor, Navarra : Aranzadi, 2021. -- 1 recurso en línea

Gawer, Annabelle.

.....Online platforms: economic and societal effects [Recurso electrónico] / European Parliament, European Parliamentary Research Service, Scientific Foresight Unit (STOA) ; [author Annabelle Gawer, Nick Srnicek]. -- Brussels : European Union, 2021. -- 1 fichero PDF (144 p.)

Herrero Jiménez, Marcial.

.....La protección del consumidor en el comercio electrónico transfronterizo / Marcial Herrero Jiménez ; prólogo de José Antonio Vega Vega. -- 1ª ed. -- Madrid : Reus, 2021. -- 281 p. CD 115038

López Jiménez, José María.

Banca digital y "fintech" : aspectos prácticos de protección de los derechos de los usuarios / José María López Jiménez. -- Barcelona : Aferre, 2020. -- 118 p. CD 116570

Zurimendi Isla, Aitor.

Gigantes tecnológicos, distribución online y derecho de la competencia [Recurso electrónico] / Aitor Zurimendi Isla. -- 1ª ed. -- Cizur Menor, Navarra : Aranzadi, 2021. -- 1 recurso en línea.

Esta selección de libros puede estar actualizada o ampliada en el apartado Leyes en tramitación del Catálogo de la Biblioteca, disponible haciendo clic [aquí](#).


Dosieres

XIV Legislatura Nº 53- Julio de 2022


SERIE LEGISLATIVA


SERIE GENERAL

Italia

 Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206. **Codice del consumo**, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229. Parte V, Titolo II-bis. Risoluzione extragiudiziale delle controversie

Portugal

 Lei n.º 24/96, de 31 de julho. Estabelece o **regime legal aplicável à defesa dos consumidores**


 Decreto-Lei n.º 59/2021, de 14 de julho. Estabelece o **regime aplicável à disponibilização e divulgação de linhas telefónicas para contacto do consumidor**


Reino Unido

 **Consumer Rights Act 2015**

 **The Complaints Process**. Ombudsman Services

ESTUDIOS

 Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes. (2022, 21 de junio). **Propuesta modificación proyecto de ley por la que se regulan los servicios de atención a las personas consumidoras y usuarios que actúan en calidad de clientela**

 Barceló Compte, R. (2022). **El consumidor especialmente vulnerable: de la protección class-based a la protección state-based**. *Actualidad jurídica iberoamericana*, 16, 626-653

Pardo Prado, S. (2022). **Digitalización y derecho de consumo**. *Actualidad civil*, 1, 1-28



DOSIERES XIV LEGISLATURA

Serie legislativa

DEPARTAMENTO DE DOCUMENTACIÓN

Legislación
Jurisprudencia
Derecho comparado
Documentación de la UE
Documentación española
Organizaciones internacionales
Noticias de prensa
Consultas guiadas
Difusión selectiva de la información
Información sobre recursos y fuentes disponibles

RECEPCIÓN DE PETICIONES EN

documentacion.secretaria@congreso.es



Congreso de
los Diputados

DIRECCIÓN DE DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECA Y ARCHIVO
Departamento de Documentación - Ampliación I - 2ª planta
Tel. 913 906 311 / Fax 913 906 765
documentacion.secretaria@congreso.es
<http://www.intranet.congreso.es>