

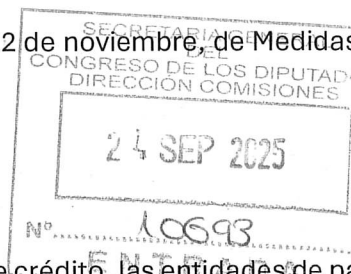
ENMIENDA TRANSACCIONAL NÚM. 1, DE LOS GP JUNTS PER CATALUNYA, VASCO, MIXTO, REPUBLICANO, SOCIALISTA, PLURINACIONAL SUMAR Y POPULAR A LA ENMIENDA NÚM. 35 (JUNTS)

Precepto que se modifica:

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

Texto que se propone:

“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, **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 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.”



Felix Housc
SUMAR

[Signature]
EH BILDU

[Signature]
PSOE

[Signature]
JX CATALUNYA

[Signature]
Euz / PNV

[Signature]
mixto

ENMIENDA TRANSACCIONAL NÚM. 2, DE LOS GP JUNTS PER CATALUNYA, VASCO, MIXTO, REPUBLICANO, SOCIALISTA, PLURINACIONAL SUMAR Y POPULAR A LA ENMIENDA NÚM. 98 (GR)

Precepto que se modifica:

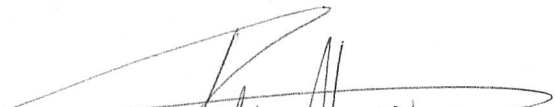
Artículo 3. Apartado undécimo

Texto que se propone:

“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 empresas podrán incluir 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).”

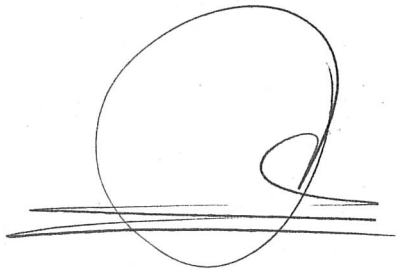



Felix Almaraz
SUMAR

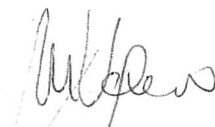

GP. Republicana


EH BILDU

Noelia Gbo
PSOE



JUNTOS POR CATALUÑA

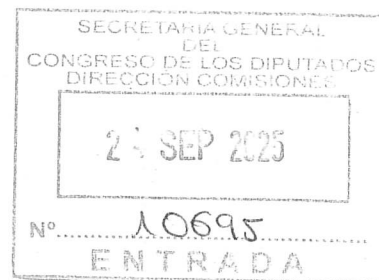

ESI/PAU


mixto

ENMIENDA TRANSACCIONAL NÚM. 3, DE LOS GP JUNTS PER CATALUNYA, VASCO, MIXTO, REPUBLICANO Y ~~POPULAR~~ A LA ENMIENDA NÚM. 151 (GS Y SUMAR)

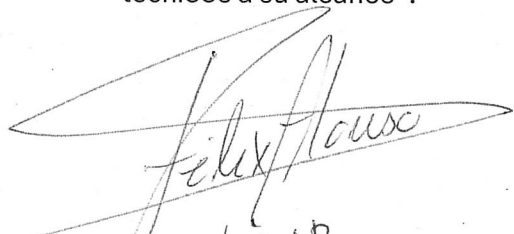
Precepto que se modifica:

Exposición de motivos. Apartado "I", párrafo cuarto

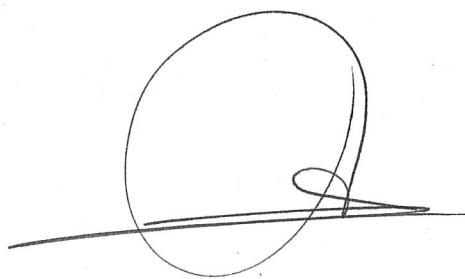


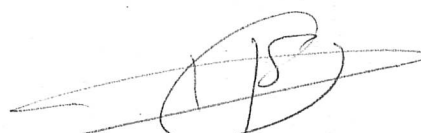
Texto que se propone:

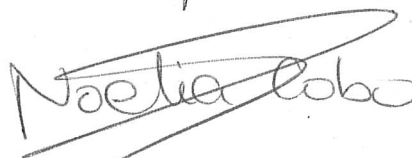
"En concreto, el mencionado artículo 21 contempla la obligación para las empresas de que sus oficinas y servicios de información y atención a la clientela aseguren a esta la constancia de sus ~~consultas~~, quejas, y reclamaciones ~~o incidencias~~ y, si tales servicios utilizan la atención telefónica 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".


SUMAR


EH BILDU


JxCAT


GP. Republicano


PSOE


EH/PNV


mixto

ENMIENDA TRANSACCIONAL NÚM. 4, DE LOS GP JUNTS PER CATALUNYA, VASCO, MIXTO, ~~REPÚBLICANO~~, PLURINACIONAL SUMAR Y POPULAR A LAS ENMIENDAS NÚM. 181 (GP)

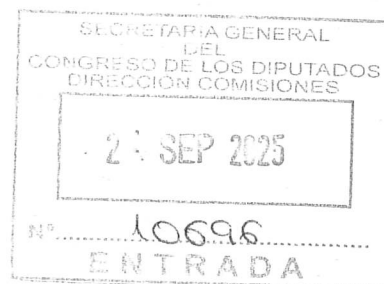
Precepto que se modifica:

Exposición de motivos. Apartado "III", párrafo cuarto

Texto que se propone:

III

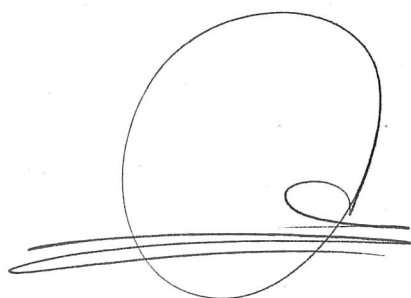
"El criterio definitorio de las empresas que quedan excluidas del ámbito de aplicación de esta ley, salvo para los mencionados servicios de carácter básico de interés general que están en todo caso incluidos, parte de la Recomendación CE/2003/361, de 6 de mayo, sobre la definición de microempresas, pequeñas 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"



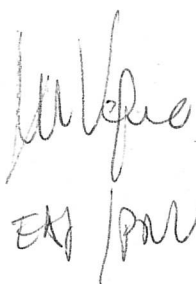

SUMAR

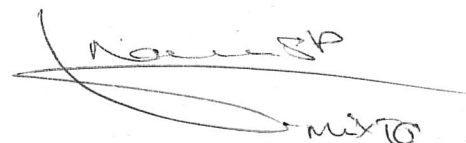

EH BILDU

Noelia Gobo
PSOE



JxCAT


Euzko Legebiltzaria


Nafarroa Garaia

GP JUNT

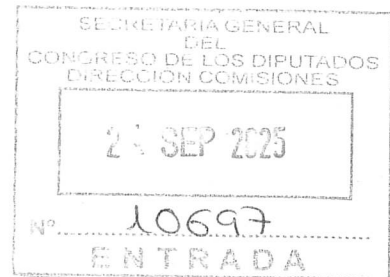
ENMIENDA TRANSACCIONAL NÚM. 5, DE LOS GP SOCIALISTA Y PLURINACIONAL SUMAR Y JUNT PER CATALUNYA A LA ENMIENDA NÚM. 205 (GP) y NÚM. 14 (JUNT)

Precepto que se modifica:

Artículo 7. Apartado cuarto

Texto que se propone:

“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, en cualquier caso, 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.**



[Signature]
SUMAR

Noelia Cobo
PSOE

[Signature]
mista

[Signature]
G.P. Egreu Ribera

[Signature]
JXCAT

ENMIENDA TRANSACCIONAL NÚM. 6, DE LOS GP SOCIALISTA Y PLURINACIONAL SUMAR A LA ENMIENDA NÚM. 208 (GP), Y NÚM. 207 Y 213 (GP)

Precepto que se modifica:

Artículo 8. Apartado tercero

Texto que se propone:

“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. **Cuando no sea posible dicha transferencia en un plazo inferior a tres minutos, la empresa podrá contactar con posterioridad, siempre dentro del mismo día laborable en que recibe dicha comunicación.**”



Felix Alaraz
SUMAR

[Signature]
EH BICDU

Noelia Cobo
PSCC

[Signature]
NEXTO

ENMIENDA TRANSACCIONAL NÚM. 7, DE LOS GP SOCIALISTA Y PLURINACIONAL SUMAR A LAS ENMIENDAS NÚM. 209 (GP), NÚM. 107 (GR) Y NÚM. 138 (SUMAR)

Precepto que se modifica:

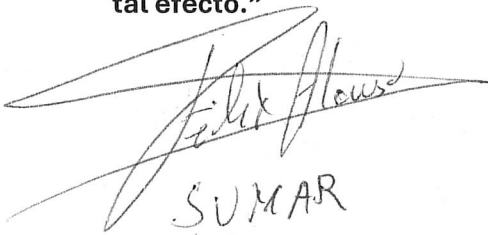
Artículo 8. Se añaden dos nuevos apartados cuarto y quinto

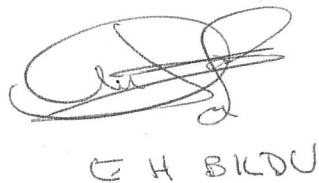


Texto que se propone:

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

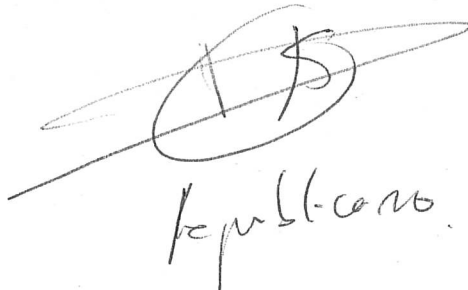
5 (nuevo). Cuando una persona consumidora vulnerable formule una queja, reclamación o comunicación de incidencia de forma presencial, la empresa deberá poner a su disposición los medios de apoyo y prestarle la asistencia individualizada y personal que pudiera requerir tal efecto.”


SUMAR


E H BILDU


PSOE


Iñaki López


Iñaki López

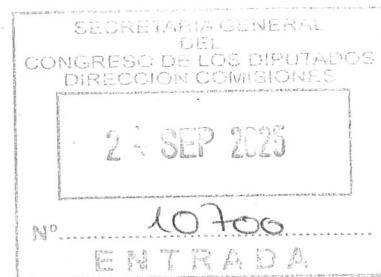
ENMIENDA TRANSACCIONAL NÚM. 9, DE LOS GP SOCIALISTA Y PLURINACIONAL SUMAR A LA ENMIENDA NÚM. 203 (GP)

Precepto que se modifica:

Artículo 7. Apartado primero

Texto que se propone:

“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.**”



[Signature]
SUMAR

[Signature]
G.P. ESPERA
[Signature]
EH BILDU

Noelia Cobo
[Signature]

[Signature]
mx70

69 JUTS

ENMIENDA TRANSACCIONAL NÚM. 10, DE LOS GP SOCIALISTA Y PLURINACIONAL SUMAR A LAS ENMIENDAS NÚM. 2 (EH BILDU) Y NÚM. 165 (GS Y SUMAR)

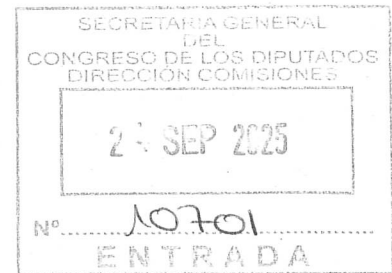
Precepto que se modifica:

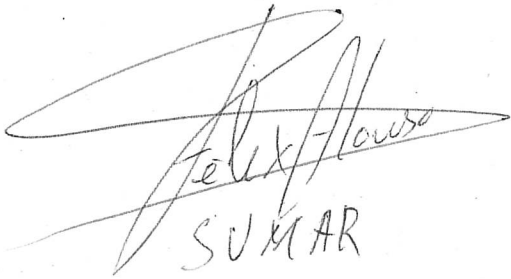
Disposición transitoria única.

Texto que se propone:

“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~~ **nueve** meses desde su entrada en vigor.

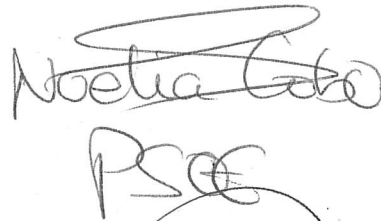
En el caso de cooperativas y las entidades sin ánimo de lucro referidas en el artículo 2.1, las estipulaciones de la presente ley no resultarán de aplicación en tanto en cuanto no entre en vigor el desarrollo reglamentario de la norma, que adapte su contenido.”

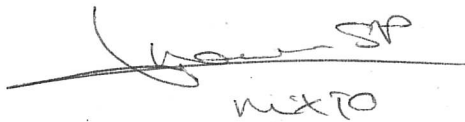


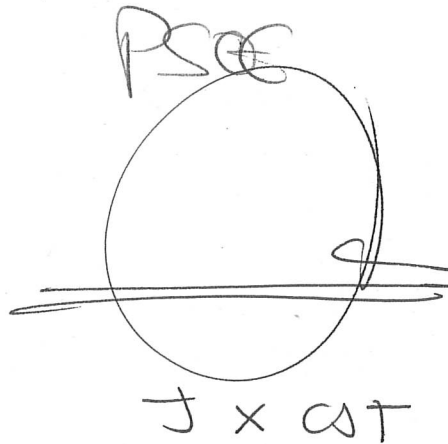

SUMAR


G.P. España


EH BILDU


Noelia Gato
PSOE


MIXTO


J x AT

ENMIENDA TRANSACCIONAL NÚM. 11, DE LOS GP SOCIALISTA Y PLURINACIONAL SUMAR A LAS ENMIENDAS NÚM. 80 (GMx) Y NÚM. 156 (GS Y SUMAR)

Precepto que se modifica:

Artículo 8. Apartado segundo

Texto que se propone:

"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."



Felix Alvaro
SUMAR

EH BILDU

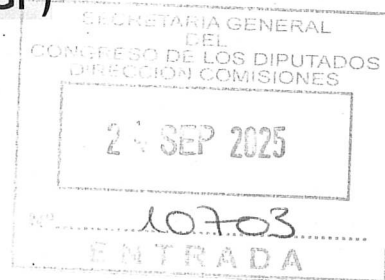
maestro
maestro

6.P. Espinosa
Noelia Gato
PSOE.

ENMIENDA TRANSACCIONAL NÚM. 12, DE LOS GP SOCIALISTA Y PLURINACIONAL A LAS ENMIENDA NÚM. 104, 105 (GR), NÚM. 154 (GS Y SUMAR) Y NÚM. 77 (GR MIXTO) NÚM. 198 (GP)

Precepto que se modifica:

Artículo 4. Apartado quinto

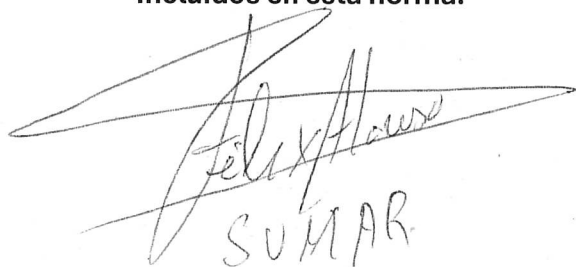


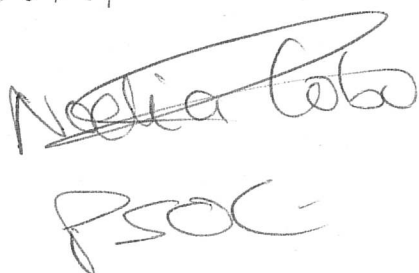
Texto que se propone:

“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.”**


SUMAR


PSOC


Espinosa


EH BILDU


Juan OP
mixto

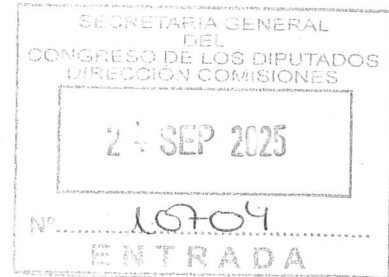
ENMIENDA TRANSACCIONAL NÚM. 13, DE LOS GP SOCIALISTA Y PLURINACIONAL SUMAR A LAS ENMIENDAS NÚM. 149 (GS Y SUMAR), NÚM. 76 (GMx), NÚM. 97 (GR) Y NÚM. 193 (GP)

Precepto que se modifica:

Artículo 3. Nuevo apartado que añade una nueva definición

Texto que se propone:

X. Personas de edad avanzada: aquellas personas de 65 años o más.



Felix Alamo
SUMAR

ESPERANZA

E H BICDU

Noelia Cobo
PSOE

Luisa GP
mixto

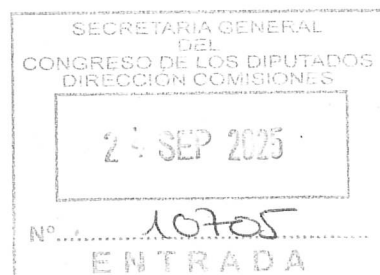
ENMIENDA TRANSACCIONAL NÚM. 14, DE LOS GP SOCIALISTA Y PLURINACIONAL SUMAR A LAS ENMIENDAS NÚM. 193 (GP) Y NÚM. 76 (GMx)

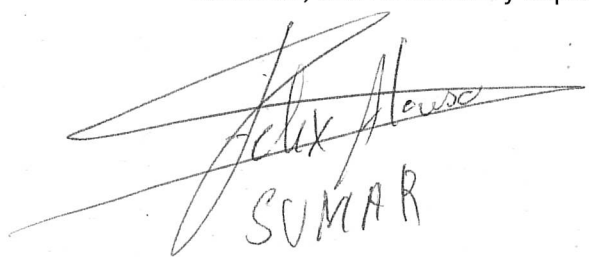
Precepto que se modifica:

Artículo 3. Nuevo apartado que añade una nueva definición

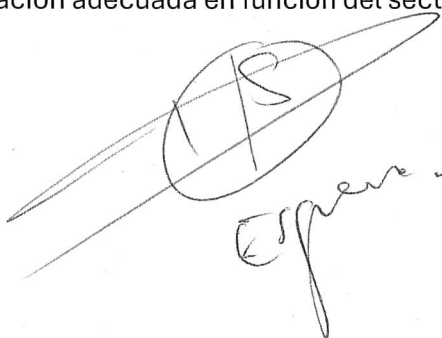
Texto que se propone:

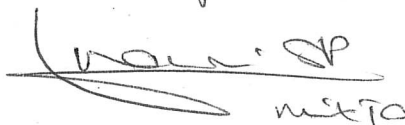
XX. Operador: persona física que presta la atención especializada en el servicio de atención a la clientela, con formación y capacitación adecuada en función del sector de la actividad.

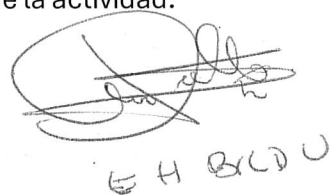



SUMAR


PSOE


Espere.


Juan SP
METO


E H BLDU

ENMIENDA TRANSACCIONAL NÚM. 15, DE LOS GP SOCIALISTA Y PLURINACIONAL SUMAR A LAS ENMIENDA NÚM. 187 (GP)

Precepto que se modifica:

Artículo 3. Apartado segundo

Texto que se propone:

"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.

A estos efectos, se distinguen dos tipos de consultas:

a) Consultas que se resuelven al momento.

b) Consultas que para su resolución requieren de acciones posteriores, que se equiparan, salvo en lo relativo a la entrega del justificante y clave identificativa, a las quejas o reclamaciones."



Felix House
SUMAR
Noelia Cobo
PSCG

EH BILDU
ma TO

ENMIENDA TRANSACCIONAL NÚM. 16, DE LOS GP SOCIALISTA Y PLURINACIONAL SUMAR Y JUNTS PER CATALUNYA A LAS ENMIENDAS NÚM. 38 (EAJ-PNV), NÚM. 100 (GR), 154 (GS Y SUMAR) Y NÚM. 77 (GR MIXTO) Y NÚM. 11 (JUNTS)

Precepto que se modifica:

Artículo 4. Se modifica el apartado c, se incorpora una nueva letra e) en el apartado segundo y se modifica el apartado sexto

Texto que se propone:

"2. (...)

c) Tener constancia de las consultas **que requieran de acciones posteriores**, 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;

(...)

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.

(...)

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."



(15)

Felix Alard
SUMAR

Noelia Lobo
PSOE

Espera

EH BILAO

mixto

EH/PNV

15

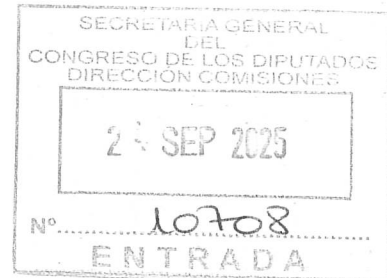
J X CAT

GP JUNTOS

ENMIENDA TRANSACCIONAL NÚM. 17, DE LOS GP PLURINACIONAL SUMAR Y SOCIALISTA A LAS ENMIENDA NÚM. 6 (JUNTOS), NÚM. 150 (GS Y SUMAR), NÚM. 44, 45, 47, 49, 52, 53 (GP MIXTO) Y NÚM. 108, 109, 112 y 118 (GP REPUBLICANO)

Precepto que se modifica:

Exposición de motivos. Apartado "III", párrafo noveno



Texto que se propone

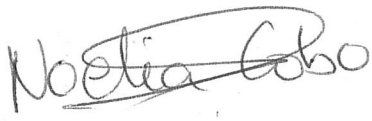
"(...)

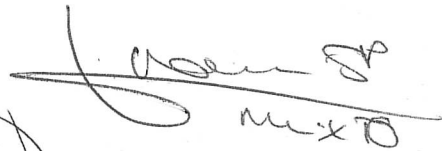
La ley establece los principios generales que han de regir los servicios de atención a la clientela, prestando especial atención a las empresas prestadoras de servicios y, más concretamente, a aquellas que tienen un impacto directo y significativo sobre el medio ambiente como son las empresas de suministro 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.~~

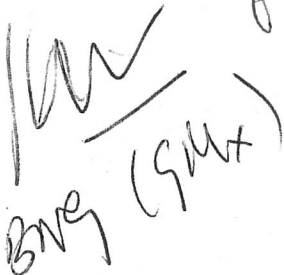
(...)"

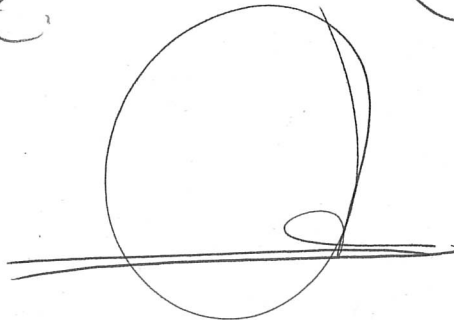

Felix Alonso
SUMAR


E. H. BILDU


Noelia Gobo
PSOC


Juan SP
mixto


BNG (GUT)


J X CAT

GP JUNTOS

ENMIENDA TRANSACCIONAL NÚM. 19, DE LOS GP PLURINACIONAL SUMAR Y SOCIALISTA A LAS ENMIENDAS NÚM. 25 (JUNTOS) Y NÚM. 162 (GS Y SUMAR), NÚM. 44, 45, 47, 49, 52, 53 (GP MIXTO) Y NÚM. 108, 109, 112 y 118 (GP REPUBLICANO)

Precepto que se modifica:

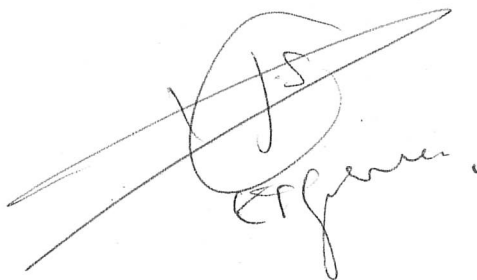
Artículo 13. Apartado sexto

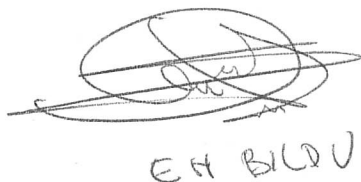


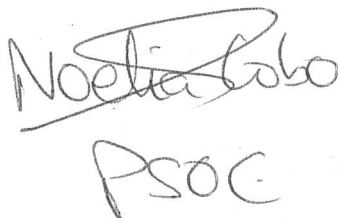
Texto que se propone

"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.º de esta ley**".

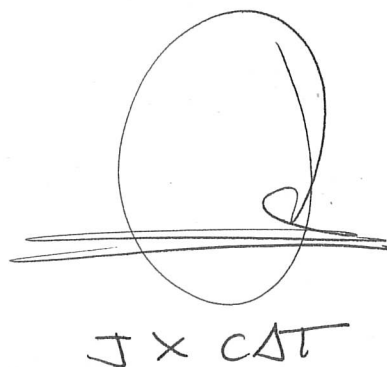

SUMAR

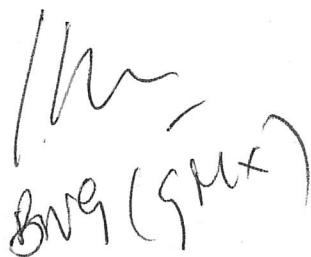

ERGO


EH BILDU


PSOC


MIXTO


J X CAT

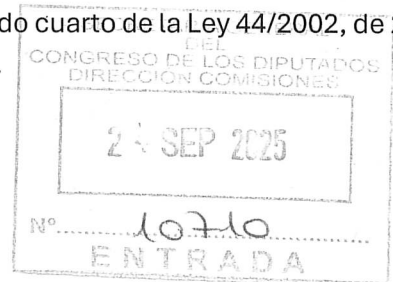

BNG (SUMAR)

GP JND

ENMIENDA TRANSACCIONAL NÚM. 20, DE LOS GP PLURINACIONAL SUMAR Y SOCIALISTA A LAS ENMIENDAS NÚM. 36 (JUNTS), NÚM. 171 (GS Y SUMAR), NÚM. 44, 45, 47, 49, 52, 53 (GP MIXTO) Y NÚM. 108, 109, 112 y 118 (GP REPUBLICANO)

Precepto que se modifica:

Disposición final segunda. Modificación del artículo 29, apartado cuarto de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.



Texto que se propone

"(...)

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.~~

(...)"

SUMAR

EH BILDU

GP MIXTO

BNG (GP MIXTO)

Esperanza
Noelia Gobo
PSOE

J X DT

6 P JUNT

ENMIENDA TRANSACCIONAL NÚM. 22, DE LOS GP PLURINACIONAL SUMAR, SOCIALISTA, EH BILDU Y REPUBLICANO A LAS ENMIENDAS NÚM. 1 (EH BILDU), NÚM. 93 (GR), NÚM 153 (GS Y SUMAR) y NÚM. 183 (GP), NÚM. 7 (JUNTS) Y NÚM. 94 (GR)

Precepto que se modifica:

Artículo 2. Apartado primero



Texto que se propone:

“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~~ **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;
- 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.

En aras de la proporcionalidad, se adaptarán los requisitos previstos en esta norma para su aplicación flexibilizada a aquellas cooperativas y entidades sin ánimo de lucro que presten, aun de forma eventual, servicios de carácter básico de interés general y que ocupen menos de 250 trabajadores y trabajadoras.”

(19)

[Signatures and stamps of political groups: SUMAR, PSCE, JX CAT, EH BILDU, and others.]

21

[Handwritten notes: "mixto" and "can-SP"]

ENMIENDA TRANSACCIONAL NÚM. 24, DE LOS GP PLURINACIONAL SUMAR, SOCIALISTA Y REPUBLICANO A LAS ENMIENDAS NÚM. 99 (GR), NÚM. 134 (SUMAR), NÚM 190 y 191 (GP)

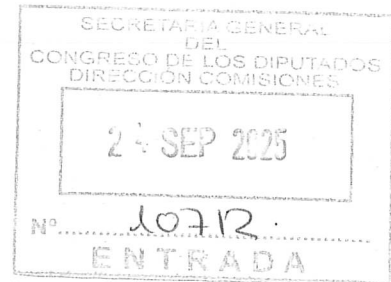
Precepto que se modifica:

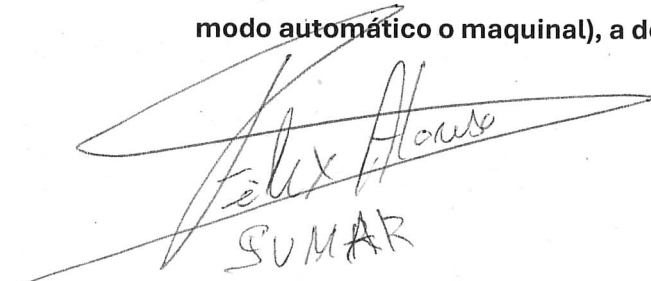
Artículo 3. Apartado undécimo

Texto que se propone:

“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.

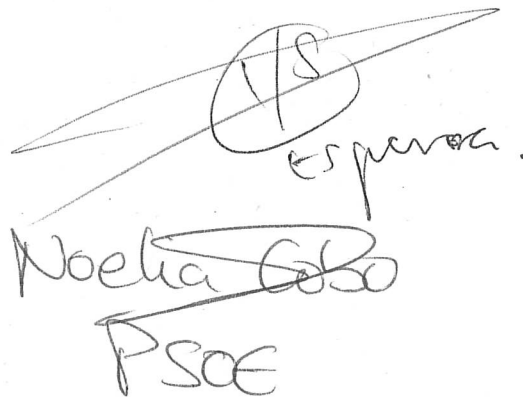
Los canales de comunicación que utilicen las empresas podrán incluir la comunicación presencial (establecimientos abiertos al público, visitas de agente comercial), siempre que no esté expresamente prohibido en la normativa sectorial que resulte de aplicación, y cualquier forma de comunicación a distancia 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.”**




SUMAR


EH BILDU


muxto


esperanza.
PSOE

ENMIENDA TRANSACCIONAL NÚM. 25, DE LOS GP PLURINACIONAL SUMAR, SOCIALISTA, MIXTO Y POPULAR A LAS ENMIENDAS NÚM. 78 (GMx), NÚM. 135, 136 y 137 (SUMAR) Y NÚM. 199 y 200 (GP).

Precepto que se modifica:

Artículo 5. Apartados primero, segundo, tercero, tercero apartado a) y c)



Texto que se propone:

“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 estar ubicada** 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.

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.**

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.**

(...)

(21)

Alex Flores
SUMAR

EH BILDU

Noelia Gobo PSOE

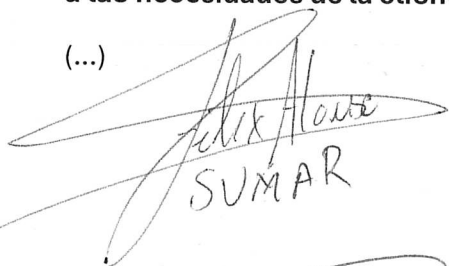
23

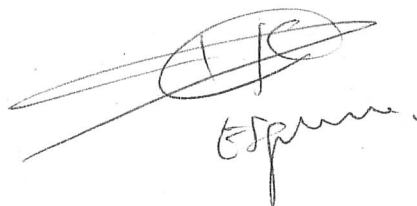
Esperanza

mixto

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.**

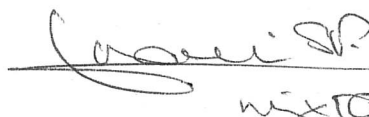
(...)


SUMAR


Espinosa


E. A. BILDU


PSOE


mixto

ENMIENDA TRANSACCIONAL NÚM. 26, DE LOS GP PLURINACIONAL SUMAR, SOCIALISTA, JUNTS PER CATALUNYA, MIXTO Y POPULAR A LAS ENMIENDAS NÚM. 159 (GS Y SUMAR), NÚM. 18 (JUNTS), NÚM. 81 (GMx) Y NÚM. 212 (GP)

Precepto que se modifica:

Artículo 10. Apartado primero y tercero



Texto que se propone:

“1. Las empresas ~~que pongan~~ **pondrán** a disposición de la clientela un servicio de atención telefónica a los efectos de esta ley, **y** 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 los clientes un servicio de mensajería instantánea para resolver dudas al tiempo que se formaliza la prestación del servicio.**

(...)

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.

(...)”

[Handwritten signatures and initials: Felix Hows SUMAR, JUNTS, EPN, EH BILDO, Noelia Lobo PSOE, Juan SP mixto]

ENMIENDA TRANSACCIONAL NÚM. 27, DE LOS GP SOCIALISTA Y PLURINACIONAL SUMAR A LAS ENMIENDAS NÚM. 157 (SUMAR) 211 (GRUPO POPULAR)

Precepto que se modifica:

Artículo 9. Apartado segundo

Texto que se propone:

“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 personas consumidoras **y usuarias en situación de vulnerabilidad y 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~~ **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 **incluyendo, en cualquier caso, formación sobre accesibilidad universal.**”



Felix Alvar
SUMAR
Noelia Lobo
PSOE

España
GH BICDU
Unión SP
mixta

GP JUNTOS

ENMIENDA TRANSACCIONAL NÚM. 28, DE LOS GP SOCIALISTA Y PLURINACIONAL SUMAR, A LAS ENMIENDAS NÚM. 160 (GS Y SUMAR), 216 (GP), 82 (GMx) Y NÚM. 20, 21 (JUNTOS)

Precepto que se modifica:

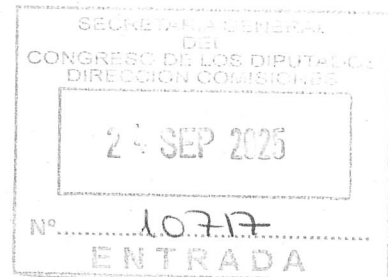
Artículo 11, apartados primero y segundo

Texto que se propone:

"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 esta implique la apertura de una solicitud de información concreta y no puedan ser contestadas durante el transcurso de la propia comunicación requieran de acciones posteriores o se encuentren en el supuesto primero del artículo 12 de esta ley.

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."



[Handwritten signatures and names:]
SUMAR
JXCT
Esperanza
Noelia Cobo
PSOC
EH BILQU
mxt0

GP JUNT

ENMIENDA TRANSACCIONAL NÚM. 29, DE LOS GP SOCIALISTA Y PLURINACIONAL SUMAR A LAS ENMIENDAS NÚM. 83 (GMx), NÚM. 161 (GS Y SUMAR), NÚM. 217 (GP) Y NÚM. 22 (JUNTS)

Precepto que se modifica:

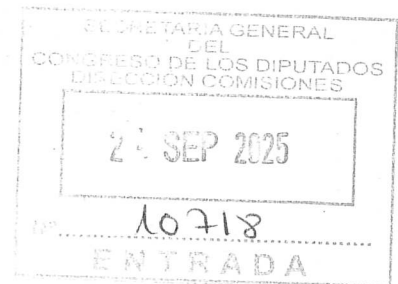
Artículo 12. Apartado primero

Texto que se propone:

"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 el caso de consultas, a los efectos de este artículo, únicamente será preceptiva la entrega del justificante a la clientela siempre que implique la apertura de una solicitud de información concreta 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, 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."

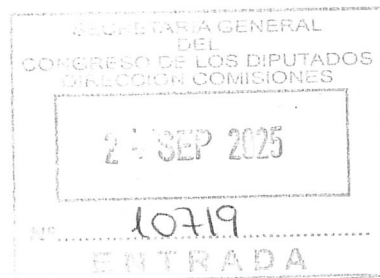


[Handwritten signatures and initials:]
Felix Flores SUMAR
JXCST
Noelia Gato
PSOE
Esperanza
E A BILLOU
mxta

ENMIENDA TRANSACCIONAL NÚM. 30, DE LOS GP SOCIALISTA Y PLURINACIONAL SUMAR A LAS ENMIENDAS NÚM. 84 (GMx), NÚM. 111 (GR), NÚM 163 (GS SUMRA). NÚM. 219 Y 220 (GP)

Precepto que se modifica:

Artículo 13. Apartados tercero y quinto

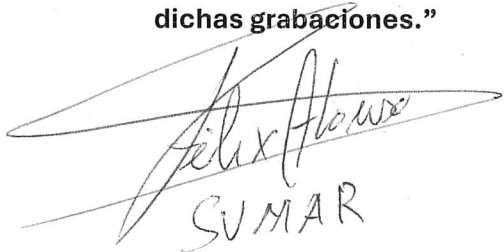


Texto que se propone:

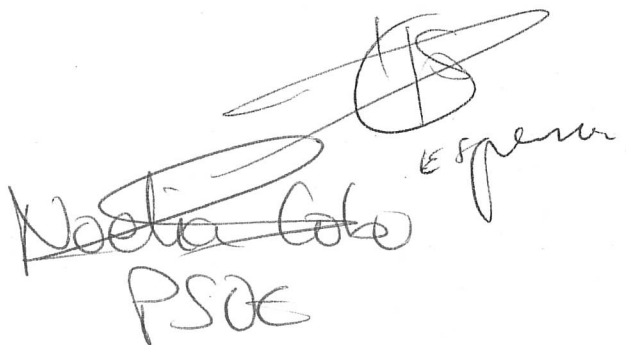
3. En aquellos casos en los que la consulta, queja, reclamación o incidencia no sea presentada de forma completa, la empresa concederá un plazo no inferior a diez días **hábiles** a la clientela para su subsanación. **Será a partir de la subsanación cuando se inicie el plazo de resolución de la consulta, queja, reclamación o incidencia.**

(...)

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.**"


SUMAR


EH BILQU

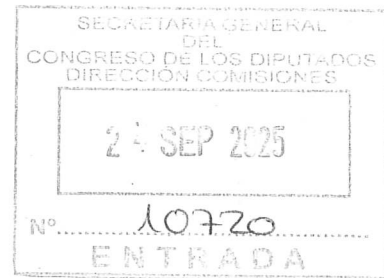

PSOE


mixto

ENMIENDA TRANSACCIONAL NÚM. 32, DE LOS GP SOCIALISTA Y PLURINACIONAL SUMAR A LAS ENMIENDAS NÚM. 85 (GMx) Y NÚM. 139 (SUMAR)

Precepto que se modifica:

Artículo 15. Apartado primero



Texto que se propone:

"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 **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.

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."

SUMAR

E H BICPU

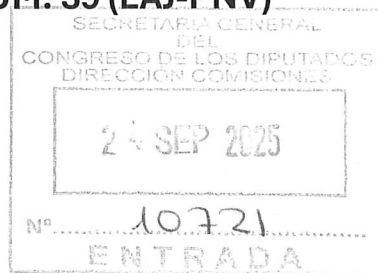
PSOE.

mi XTC

ENMIENDA TRANSACCIONAL NÚM. 34, DE LOS GP SOCIALISTA Y PLURINACIONAL SUMAR A LAS ENMIENDAS NÚM. 39 (EAJ-PNV)

Precepto que se modifica:

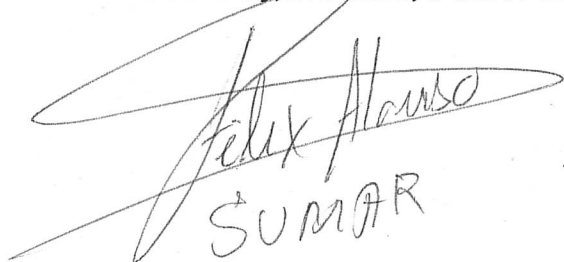
Artículo 13. Se añade un nuevo apartado



Texto que se propone:

“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, incluyendo correo electrónico, redes sociales, sitios web y/o aplicaciones móviles, y en su caso a través de los oportunos medios de comunicación.

En cualquier caso, para aquellas incidencias presentadas a través de un medio no digital, la respuesta se llevará a cabo en el mismo formato en el que hubiese sido presentada la incidencia y, al menos, a través de vía SMS.”


Felix Alarso
SUMAR


Espuna. EH BILBO


Noelia Gobo
PSOE


Juan Carlos
MEXIO


M/V
M/V

GP INTJ

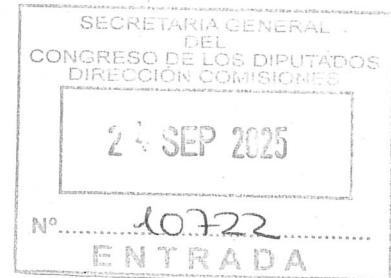
ENMIENDA TRANSACCIONAL NÚM. 37, DE LOS GP SOCIALISTA Y PLURINACIONAL SUMAR A LAS ENMIENDAS NÚM. 28 (JUNTS), NÚM. 62 Y 85 (GMx), NÚM. 114 (GR) Y NÚM. 139 Y 140 (SUMAR)

Precepto que se modifica:

Artículo 15. Apartado segundo

Texto que se propone:

"2. A los efectos del apartado anterior, **se presumirá la existencia de una situación de vulnerabilidad si esta se pone de manifiesto por la persona consumidora**, 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.



Felix Alons
SUMAR

Jx ST
epmu

EH BICU

Noelice Coto
PSCC.

Juan SP
mx70

ENMIENDA TRANSACCIONAL NÚM 38, DE LOS GP SOCIALISTA Y PLURINACIONAL SUMAR A LAS ENMIENDAS NÚM. 70 (GMx) y NÚM. 164 (GS Y SUMAR)

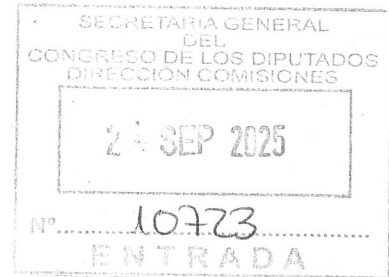
Precepto que se modifica:

Artículo 18. Apartado primero

Texto que se propone:

"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, **que permita identificar las causas de insatisfacción, especialmente si estas se derivan de la mala prestación del servicio y no de la atención al cliente.** 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 video interpretación Svisual y un sistema alternativo de mensajería escrita instantánea, así como soportes accesibles que permitan el uso a las personas consumidoras vulnerables.**

La implantación de este sistema deberá realizarse de acuerdo con la normativa laboral y, especialmente conforme a lo previsto en los apartados 4, d) y 5, f) del artículo 64 del texto refundido del Estatuto de los Trabajadores"



[Signature]
SUMAR

[Signature]
PSOE

[Signature]
Espinosa

[Signature]
E+ BICRU

[Signature]
marto

[Signature]
BMS (GMx)

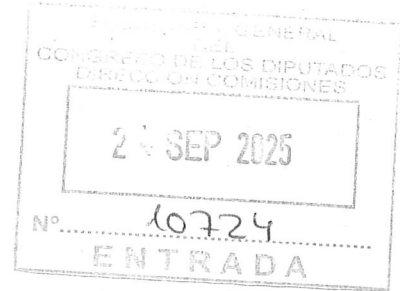
ENMIENDA TRANSACCIONAL NÚM. 42, DE LOS GP SOCIALISTA Y PLURINACIONAL SUMAR A LA ENMIENDA NÚM. 223 (GP)

Precepto que se modifica:

Artículo 14. Apartado primero

Texto que se propone

“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, determinarán su horario comercial a estos efectos por el tiempo en que sea posible la realización de transacciones comerciales con los consumidores.**”



Felix Alaraz
SUMAR

Noelia Cos
PSOC

ESPERA

EH BILDU

mixto

ENMIENDA TRANSACCIONAL NÚM. 43, DE LOS GP JUNTS PER CATALUNYA, SOCIALISTA Y PLURINACIONAL SUMAR A LA ENMIENDA NÚM. 10 (JUNTS)

Precepto que se modifica:

Artículo 3. Apartado tercero, letra c)

Texto que se propone:

“(…)

c) Las personas consumidoras y usuarias que hayan adquirido un producto y el mismo siga cubierto por el plazo legal o comercial de garantía.

“(…)”

[Handwritten signatures and text:]

Felix Hous
SUMAR

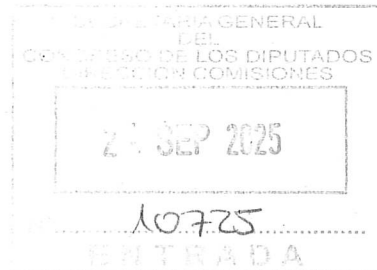
JXQT

espera.

EH BLOU

Noelia Cobo
PSOE

[Signature]
nexto



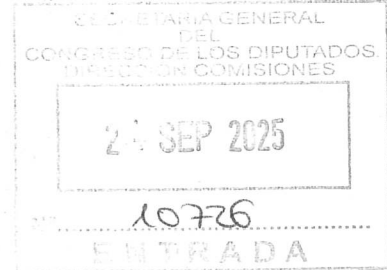
ENMIENDA TRANSACCIONAL NÚM. 46, DEL GP SOCIALISTA A LAS ENMIENDAS NÚM.133 (GSUMAR) Y NUM. 87 (GMIXTO)

Precepto que modifica:

Artículo 17. Se añade un nuevo apartado tercero

Texto que se propone

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.”



Felix Alonso
SUMAR

Noelia Goto
PSOC

Esguerra

Luisa M. P.
mixto

EH BILDU

BNG (GMx)

ENMIENDA TRANSACCIONAL NÚM. 49, DE LOS GP SOCIALISTA Y PLURINACIONAL SUMAR A LA ENMIENDA NÚM. 167 (GS - SUMAR)

Precepto que se modifica:

Capítulo IV. Disposición final primera

Texto que se propone

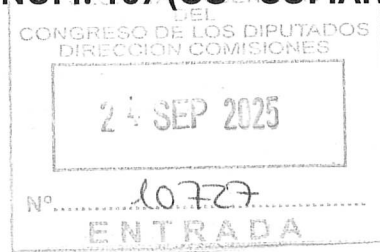
Se introduce un nuevo apartado en la Disposición Final Primera, con la siguiente redacción:

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.

Como excepción a lo previsto en el párrafo anterior, en la contratación de préstamos o créditos con entidades financieras en los que se haya perfeccionado el contrato y entregado las sumas prestadas, el incumplimiento de lo previsto en la normativa relativa a llamadas no solicitadas supondrá la aplicación al contrato de los intereses legales del dinero. Si el interés pactado fuese inferior al legal, se mantendrán los intereses pactados.»



Felix Alar
SUMAR

EH BILBO

Esperanza

Noelia Cobo
PSOC.

Ivan SP
mxto

ENMIENDA TRANSACCIONAL NÚM. 50, DE LOS GP SOCIALISTA Y PLURINACIONAL SUMAR A LA ENMIENDA NÚM. 168 (GS – SUMAR)

Precepto que se modifica:

Capítulo IV. Disposición final primera

Texto que se propone:

“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, **o sobre las fuentes de datos utilizadas en los casos de contratación de productos o servicios del sector financiero**, 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.»”



Felix Flawse
SUMAR

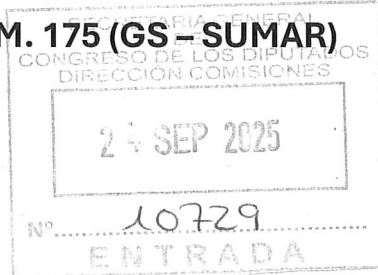
Noelia Goto
PSOE

IS
Ezquerda

EH BILDU

maxto

ENMIENDA TRANSACCIONAL NÚM. 51, DE LOS GP SOCIALISTA Y PLURINACIONAL SUMAR A LA ENMIENDA NÚM. 175 (GS - SUMAR)



Precepto que se modifica:

Nueva Disposición final

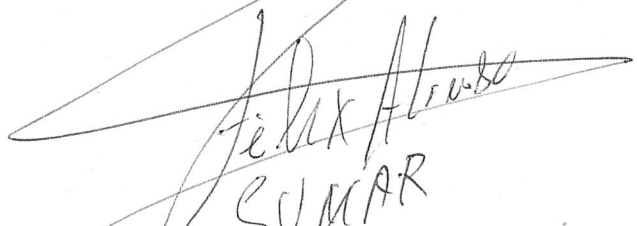
Texto que se propone:

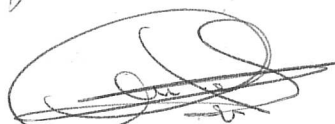
Se introduce nueva Disposición final primera (renumerando las actuales disposiciones finales), por la que se modifica la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal.

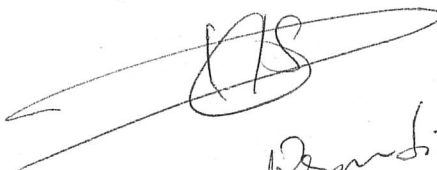
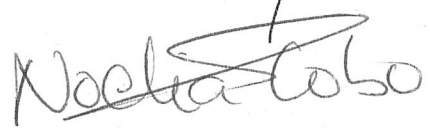
«Disposición final primera. *Modificación de la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal.*

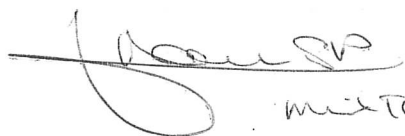
Se introduce un nuevo apartado 9 en el artículo 27 de la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal, con la siguiente redacción:

“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 **o sobre las fuentes de datos utilizadas en los casos de ofertas relativas a contratos por productos o servicios del sector financiero.**»”


SUMAR


EH BILDU


Psoe

Noelia Cobo
PSOE


MITO

ENMIENDA TRANSACCIONAL NÚM. 18, DE LOS GP PLURINACIONAL SUMAR Y SOCIALISTA A LAS ENMIENDAS NÚM. 16 y 17 (JUNTS) y NÚM. 158 (GS Y SUMAR)

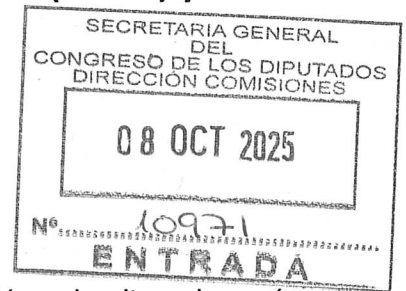
Precepto que se modifica:

Artículo 9. Apartado primero y segundo

Texto que se propone

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.



Felipe Flores
GP SUMAR

[Signature]
JUNTS X OST

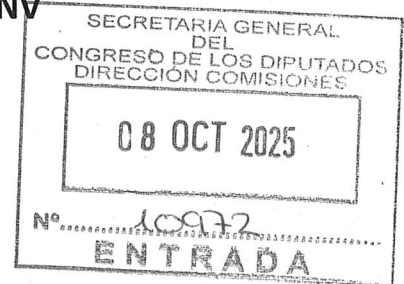
Noelia Cobo
PSOE

**ENMIENDA TRANSACCIONAL NÚM. 21 A LA ENMIENDA NÚM 174 SUMAR-
PSOE, 34 de JUNTAS, NÚM. 121 de ERC Y NÚM 42 del PNV**

Precepto que se añade:

Disposición adicional nueva

Texto que se propone



Disposición adicional (Nueva). Aplicación de la ley en el ámbito autonómico.

Esta ley se aplicará en las comunidades autónomas en lo que no se oponga a los regímenes competenciales existentes en los respectivos Estatutos 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.

Félix Flawso
GPSUMAR

Noelia Lobo
PSOE

GR

El PNV

PNV x OST

**ENMIENDA TRANSACCIONAL NÚM. 40, DE LOS GP ~~REPUBLICANO Y~~
~~POPULAR~~ A LAS ENMIENDAS NÚM. 110 (GR)**

Precepto que se modifica:

Artículo 10. Se añade un nuevo apartado sexto

Texto que se propone

6 (nuevo). 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.



Felix House
EP SUMAR

Noelia Cobo
PSOE

[Signature]
GR

**ENMIENDA TRANSACCIONAL NÚM. 41, DE LOS GP MIXTO Y REPUBLICANO
A LAS ENMIENDAS NÚM. 88 (GMx) y NÚM. 115 (GR)**

Precepto que se modifica:
Artículo 19

Texto que se propone



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 **en su ámbito territorial**, 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 de los órganos consultivos en materia de consumo y las asociaciones de consumidores que los 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 registrarán 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, así como por la normativa autonómica que resulte de aplicación, en su caso.

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.

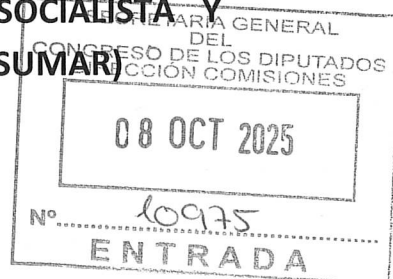
Félix Flausa
GPSUMAR

Noelia Coto
PSOE

IXB
GR

GMx

**ENMIENDA TRANSACCIONAL NÚM. 47, DE LOS GP SOCIALISTA Y
PLURINACIONAL SUMAR A LA ENMIENDA NÚM. 173 (GS – SUMAR)**



Precepto que se modifica:

Capítulo IV. Disposición final segunda.

Se añade una letra e) a la Disposición final tercera de la Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero

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, que queda redactada del siguiente modo:

e) En el caso de las Cooperativas de Crédito y Cajas de Ahorro referidas en el apartado 6 del artículo 29, lo previsto en las estipulaciones de los apartados tres y cuatro del artículo 29 septies no resultarán de aplicación en tanto en cuanto no entre en vigor el desarrollo reglamentario de la norma que adapte su contenido a este precepto, realizándose hasta entonces la notificación a la que se refiere 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.

Felix Alvaro
GP SUMAR

Noelia Coto
PSOE

**ENMIENDA TRANSACCIONAL NÚM. 48 A LA ENMIENDA NÚM. 44
(GMIXTO)**

Precepto que se modifica:

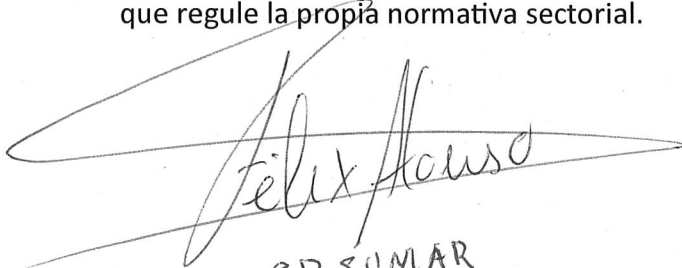
Artículo 2. Apartado quinto

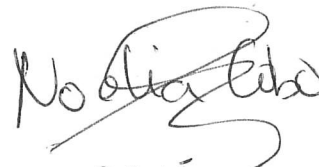
Texto que se propone



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 será de aplicación al sector financiero el apartado 8 del artículo 13 ni los artículos 18, 19, 21, 22 y 23 de esta ley.

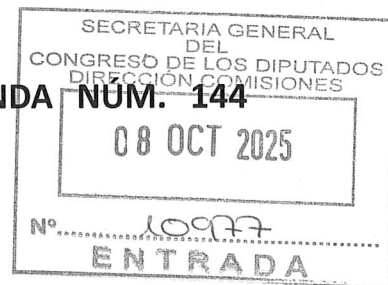
La supervisión de la normativa en materia de servicios de atención a la clientela en el sector financiero recaerá, en todos los casos, en las autoridades supervisoras competentes que regule la propia normativa sectorial.


EP SUMAR


PSOE

(1)

**ENMIENDA TRANSACCIONAL NÚM. 56 A LA ENMIENDA NÚM. 144
(SUMAR) Y 166 (PSOE-SUMAR)**



Precepto que se modifica:

CAPÍTULO IV. DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA. Se añade un nuevo apartado que modifica el apartado 1 y 4 del artículo 20 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.

Texto que se propone

X. Se modifica la letra c) del apartado 1 y el apartado 4 del artículo 20, que pasan 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, 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.

En todo caso, 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.

(...)

Felix Alaraz

EP SUMAR

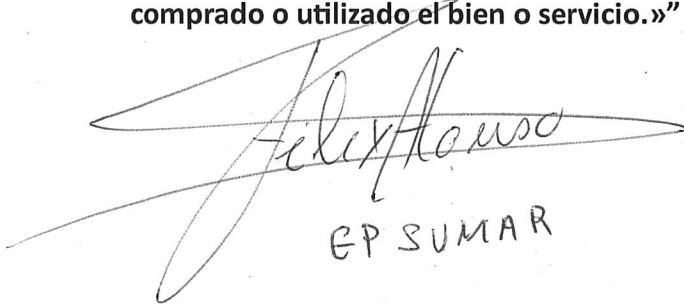
Noelia Cobo
PSOE

(43)

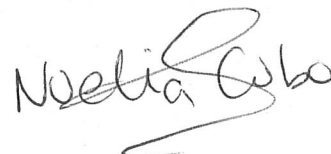
4. Las prácticas comerciales en las que un empresario facilite el acceso a las reseñas de los consumidores y usuarios sobre bienes y servicios deberán contener información sobre el hecho de que el empresario garantice o no que dichas reseñas publicadas han sido efectuadas por consumidores y usuarios 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.»



EP SUMAR



PSOE

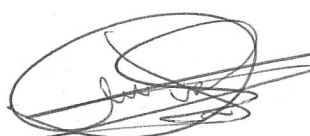
**ENMIENDA TRANSACCIONAL NÚM. 52 A LA ENMIENDA NÚM. 3
(BILDU)**

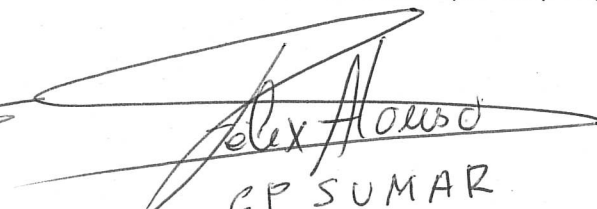
Precepto que se modifica:

Se modifica el segundo apartado del artículo 7.

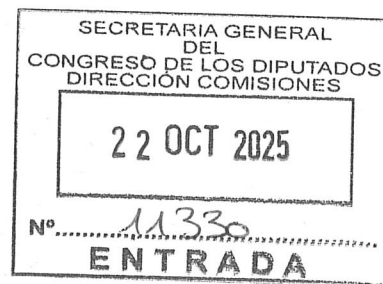
Texto que se propone

2. **Se asegurará** ^{que el consumidor, en} **que** la presentación de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias **de las empresas que prestan servicios en comunidades autónomas con lengua oficial diferente al castellano**, por la vía postal, telefónica y por un medio de comunicación electrónica podrá se realice en castellano, así como o 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.


Eñ BILDU


Alex Alonso
GP SUMAR


Noelia Cobo
PSOC



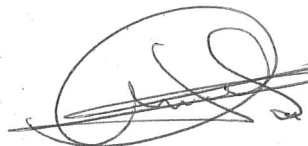
**ENMIENDA TRANSACCIONAL NÚM. 53 A LA ENMIENDA NÚM. 4
(BILDU)**

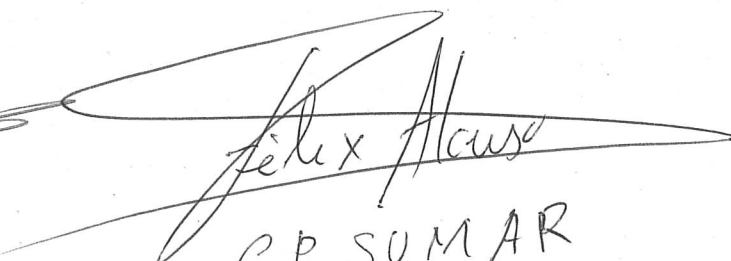
Precepto que se modifica:

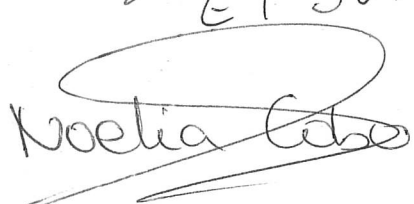
Se añade un nuevo apartado al artículo 8.

Texto que se propone

4. A solicitud de la persona consumidora o usuaria sita en comunidades autónomas que dispongan de varias lenguas oficiales, se asegurará la atención en el idioma oficial que se solicite, siempre y cuando la empresa preste servicios en aquellas comunidades autónomas que disponen de lengua oficial diferente al castellano y la lengua utilizada sea oficial en dicha comunidad autónoma.


E. BILDU


Felix Alcazar
EP SUMAR


Noelia Cobo
PSOE

