



BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

XIV LEGISLATURA

Núm. 499

26 de mayo de 2023

Pág. 2

I. INICIATIVAS LEGISLATIVAS

PROYECTOS Y PROPOSICIONES DE LEY

Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.
(621/000090)

(Cong. Diputados, Serie A, núm. 104
Núm. exp. 121/000104)

ENMIENDAS

El Senador Carles Mulet García (GPIC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula 14 enmiendas al Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.

Palacio del Senado, 17 de mayo de 2023.—**Carles Mulet García.**

ENMIENDA NÚM. 1 De don Carles Mulet García (GPIC)

El Senador Carles Mulet García (GPIC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 3.**

ENMIENDA

De modificación.

Artículo 3. Definiciones.

A los efectos de esta ley se entenderá por:

9. 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, modificada por la Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica.

JUSTIFICACIÓN

La Ley 4/2022 de 25 de febrero de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica define el estatuto de persona consumidora vulnerable, ofreciendo a

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 499

26 de mayo de 2023

Pág. 3

quienes gozan de dicho estatuto una protección reforzada y garantía de derechos en sus relaciones de consumo. Consideramos que también en la atención como clientela. Las personas con discapacidad y las personas de edad avanzada, en tanto que personas consumidoras vulnerables, deben ser consideradas como grupo preferencial de los Servicios de Atención al Cliente (SAC).

ENMIENDA NÚM. 2 De don Carles Mulet García (GPIC)

El Senador Carles Mulet García (GPIC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 3**.

ENMIENDA

De modificación.

3.13.

.../...

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 al Cliente deben ser inclusivos con las personas con discapacidad y personas de edad avanzada.

ENMIENDA NÚM. 3 De don Carles Mulet García (GPIC)

El Senador Carles Mulet García (GPIC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 4**.

ENMIENDA

De modificación.

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

El Servicio de Atención al Cliente deberá establecer la obligación de atención por persona física (no de modo automático o maquinal), a demanda del cliente.

JUSTIFICACIÓN

Los Servicios de Atención al Cliente deben ser inclusivos con las personas con discapacidad y personas de edad avanzada.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 499

26 de mayo de 2023

Pág. 4

ENMIENDA NÚM. 4 De don Carles Mulet García (GPIC)

El Senador Carles Mulet García (GPIC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 5**.

ENMIENDA

De modificación.

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 y en formato universalmente accesible la siguiente información sobre el servicio de atención a la clientela:

h) Las empresas deberán disponer al menos de una oficina física central de atención presencial al cliente, de libre acceso a la persona consumidora.

JUSTIFICACIÓN

Los Servicios de Atención al Cliente deben ser inclusivos con las personas con discapacidad y personas de edad avanzada.

ENMIENDA NÚM. 5 De don Carles Mulet García (GPIC)

El Senador Carles Mulet García (GPIC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 5**.

ENMIENDA

De modificación.

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

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 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.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 499

26 de mayo de 2023

Pág. 5

ENMIENDA NÚM. 6 De don Carles Mulet García (GPIC)

El Senador Carles Mulet García (GPIC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 7**.

ENMIENDA

De modificación.

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

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. Deberán facilitar también la presentación a través de la lengua de signos.

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.

ENMIENDA NÚM. 7 De don Carles Mulet García (GPIC)

El Senador Carles Mulet García (GPIC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 10**.

ENMIENDA

De modificación.

Artículo 10. Régimen de atención telefónica.

5. En el supuesto de personas con discapacidad auditiva, y en general para todas las personas con discapacidad, 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 videollamada con posibilidad de videointerpretación SVisual en lengua de signos u otro sistema de análoga naturaleza que permita cumplir con lo dispuesto en el artículo 15 de esta ley para las personas sordas que sean usuarias de esta lengua o para personas que precisen apoyo comunicativo en sentido aumentativo o alternativo. El servicio SVisual debe ser incluido como único servicio de videointerpretación que puede ser considerado un servicio social de interés general.

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.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 499

26 de mayo de 2023

Pág. 6

ENMIENDA NÚM. 8 De don Carles Mulet García (GPIC)

El Senador Carles Mulet García (GPIC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 10**.

SIN CONTENIDO

El Senador Carles Mulet García (GPIC), formula la siguiente **corrección de errores** a la enmienda número 8, de adición, al Artículo 10.

Artículo 10. Régimen de atención telefónica.

Nuevo párrafo 6.

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.

Palacio del Senado, 24 de mayo de 2023.

ENMIENDA NÚM. 9 De don Carles Mulet García (GPIC)

El Senador Carles Mulet García (GPIC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 15**.

ENMIENDA

De modificación.

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~~ proveerán los 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.

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.

ENMIENDA NÚM. 10 De don Carles Mulet García (GPIC)

El Senador Carles Mulet García (GPIC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 15**.

ENMIENDA

De modificación.

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

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 ~~para la correcta identificación y atención de la clientela~~, la empresa pueda ~~podrá 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.

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.

ENMIENDA NÚM. 11 De don Carles Mulet García (GPIC)

El Senador Carles Mulet García (GPIC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 19**.

ENMIENDA

De modificación.

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, así como con las organizaciones representativas de las personas con discapacidad y de sus familias y de las personas de edad avanzada, 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.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 499

26 de mayo de 2023

Pág. 8

JUSTIFICACIÓN

Se propone modificar el primer párrafo del artículo 19 para contemplar específicamente el establecimiento de canales de colaboración con asociaciones de personas con discapacidad y de personas de edad avanzada, dado lo particular de las situaciones que puedan afectar a estos colectivos en particular.

ENMIENDA NÚM. 12 De don Carles Mulet García (GPIC)

El Senador Carles Mulet García (GPIC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 22**.

ENMIENDA

De adición.

Nuevo Artículo, 22 bis, Auditoría relativa a la accesibilidad del servicio de atención a las personas con discapacidad

Las empresas obligadas según la legislación mercantil a reportar sobre información no financiera, deberán incluir en sus memorias sociales anuales la información más relevante sobre política y estrategia seguida por la compañía en la atención a los consumidores y clientes, incluidos aspectos como el funcionamiento y valoración de la calidad de los SAC, a partir de las auditorías realizadas.

JUSTIFICACIÓN

La nueva legislación promoverá que las empresas obligadas establezcan marcos estables de colaboración, interacción y diálogo con el grupo de interés de sus consumidores en relación con los SAC y el mantenimiento de su calidad y eficacia.

ENMIENDA NÚM. 13 De don Carles Mulet García (GPIC)

El Senador Carles Mulet García (GPIC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final primera**.

ENMIENDA

De adición.

De adición. Disposición final Primera, nuevo párrafo 2.

Dos. Se modifica la letra l) del apartado 1 del artículo 47, que queda redactado como sigue:

l) Toda actuación discriminatoria contra personas consumidoras vulnerables independientemente del motivo o contra cualquier consumidor o usuario por el ejercicio de los derechos que confiere esta Ley o sus normas 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. Asimismo, cualquier incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta Ley, en su normativa de desarrollo y en la normativa específica de atención al cliente cuando afecten a personas consumidoras vulnerables y, en especial, a personas con discapacidad o de edad avanzada

JUSTIFICACIÓN

Se propone añadir un nuevo apartado (que, por razones sistemáticas, sería el apartado Dos, renumerando el actual, que pasa a ser el Tres) en la Disposición final primera del Proyecto para modificar el artículo 47.1.l) 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.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 499

26 de mayo de 2023

Pág. 9

Y ello, con el objetivo de contemplar de forma específica como infracción administrativa el incumplimiento de las obligaciones establecidas en el Proyecto y en la restante normativa aplicable en relación con las personas consumidoras cuando afecten a personas consumidoras vulnerables, especialmente en los casos de personas de edad avanzada y de personas con discapacidad, al margen de que se trate o no de una actuación discriminatoria. Esta enmienda se presenta en relación con la siguiente, que tiene por objeto modificar la calificación de la infracción, que pasa a ser considerada como grave.

ENMIENDA NÚM. 14 De don Carles Mulet García (GPIC)

El Senador Carles Mulet García (GPIC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final primera**.

ENMIENDA

De adición.

Disposición final Primera, nuevo apartado.

Nuevo:

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), 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 añadir un apartado Cuatro (asumiendo la reenumeración de estos apartados como consecuencia de la enmienda anterior) en la Disposición final primera del Proyecto para modificar el artículo 48.3 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. Asimismo se propone atribuir tal calificación a, cualquier incumplimiento de las obligaciones establecidas en el señalado Texto Refundido, en su normativa de desarrollo y en el Proyecto, cuando afecten a personas consumidoras vulnerables y, en especial, a personas con discapacidad o de edad avanzada.

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.

El Senador Miguel Sánchez López (GPD), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula una enmienda al Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.

Palacio del Senado, 22 de mayo de 2023.—**Miguel Sánchez López**.

ENMIENDA NÚM. 15 De don Miguel Sánchez López (GPD)

El Senador Miguel Sánchez López (GPD), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final nueva**.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 499

26 de mayo de 2023

Pág. 10

ENMIENDA

De adición.

Modificación de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Se añade una nueva disposición adicional novena a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, con la siguiente redacción:

«Disposición adicional novena. Niveles mínimos de calidad en la atención a la ciudadanía.

Los niveles mínimos de calidad previstos en el Capítulo II de la Ley XX/2023, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela, serán también de obligado cumplimiento para las administraciones públicas en todos los servicios que presten de atención a la ciudadanía.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

El Senador Carles Mulet García (GPIC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula 7 enmiendas al Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.

Palacio del Senado, 23 de mayo de 2023.—**Carles Mulet García.**

ENMIENDA NÚM. 16 De don Carles Mulet García (GPIC)

El Senador Carles Mulet García (GPIC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 2.**

ENMIENDA

De modificación.

Enmienda de modificación del art. 2, apartados 4, 5 y 6 sobre el ámbito de aplicación del Proyecto de Ley.

Se propone la modificación del apartado 4 y la supresión del 5 y 6 del artículo 2, resultando el siguiente texto:

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 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
- e) Servicios financieros, que se regirán por su normativa sectorial de aplicación y, en particular, por la disposición final segunda de la presente ley.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 499

26 de mayo de 2023

Pág. 11

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, 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.

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, 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. Esta ley se aplicará con carácter complementario respecto de lo dispuesto en otras leyes generales para la defensa de las personas consumidoras y usuarias o en normativas sectoriales, considerando siempre de aplicación preferente la normativa que resulte más favorable a los derechos de los consumidores y usuarios en virtud del principio "pro consumatore".

JUSTIFICACIÓN

Debe configurarse como una norma de alcance general en el marco de las relaciones de consumo para la protección efectiva de las personas consumidoras. No concurre parámetro objetivo alguno que aconseje la excepcionalidad de los servicios financieros ni de los servicios de comunicaciones electrónicas, no debiendo otorgarse un carácter de aplicación preferente a su normativa sectorial sobre lo dispuesto en esta norma.

ENMIENDA NÚM. 17 De don Carles Mulet García (GPIC)

El Senador Carles Mulet García (GPIC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 8**.

ENMIENDA

De modificación.

Enmienda de modificación del art. 8.

Se propone modificar el apartado 2 del artículo 8 y así donde pone tres minutos como plazo para atender la llamadas en el 95 % de las solicitudes sustituirlo por un minuto:

Artículo 8.

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.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 499

26 de mayo de 2023

Pág. 12

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 un minuto desde que la clientela efectúe la solicitud.»

JUSTIFICACIÓN

Regular un servicio de atención al cliente con unos parámetros de calidad adecuados y proporcionales a las necesidades de las personas consumidoras y usuarias.

ENMIENDA NÚM. 18 De don Carles Mulet García (GPIC)

El Senador Carles Mulet García (GPIC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 8**.

ENMIENDA

De adición.

Enmienda de adición al art. 8. De la atención personalizada.

Artículo 8, se propone insertar un nuevo apartado sexto:

«[...] 6. En cada llamada telefónica la empresa podrá introducir un máximo de dos locuciones, no pudiendo superar en total el minuto de duración. Finalizadas las dos locuciones la empresa deberá transferir obligatoriamente la llamada a un operador o agente que conteste en tiempo real sin que el periodo de espera del consumidor desde el inicio de la llamada hasta ser efectivamente atendido pueda sobrepasar el minuto.»

JUSTIFICACIÓN

Pese a que el artículo 8.1 del Proyecto de Ley prohíbe el empleo de contestadores automáticos u otros medios análogos como medio exclusivo de atención a la clientela, lo cierto es que dicha solución normativa dista enormemente de resultar suficiente para la adecuada protección de los consumidores.

Por consiguiente, entendemos que para poder garantizar la efectividad de la medida establecida en aras a ofrecer una verdadera atención personalizada a la clientela que contacte con el servicio de atención telefónica, deben establecerse parámetros y limitaciones al uso de tales mecanismos o sistemas de atención automáticos.

ENMIENDA NÚM. 19 De don Carles Mulet García (GPIC)

El Senador Carles Mulet García (GPIC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 17**.

ENMIENDA

De modificación.

Enmienda de modificación del art. 17. Del plazo de resolución de consultas, quejas, reclamaciones e incidencias.

Se propone la modificación del plazo recogido en el art. 17.1, sustituyendo el plazo máximo de 15 días hábiles por el plazo de 10 días hábiles y prevaleciendo la presente norma sobre plazos más amplios de la normativa sectorial.

Artículo 17.1.

«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

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 499

26 de mayo de 2023

Pág. 13

y, en todo caso, en el plazo máximo de diez días hábiles desde su presentación, independientemente de que la normativa sectorial establezca un plazo distinto.»

JUSTIFICACIÓN

Resulta más acorde con el ámbito de protección que pretende ofrecer la norma. El plazo general de quince días hábiles establecido en el artículo 17.1 de la norma que nos ocupa resulta excesivo, discutible y muy mejorable. De igual forma, la referencia a lo contemplado en la normativa sectorial se presenta como oportunidad para la resolución de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias en posibles plazos existentes más extensos contemplados en la normativa sectorial.

Al respecto, 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 (en Andalucía, el plazo para responder tras la interposición de una hoja de quejas y reclamaciones es de 10 días hábiles).

ENMIENDA NÚM. 20

De don Carles Mulet García (GPIC)

El Senador Carles Mulet García (GPIC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final segunda**.

ENMIENDA

De modificación.

Enmienda de modificación a la disposición final segunda. De las modificaciones de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

La disposición final tercera debe dar nueva redacción al párrafo duodécimo del artículo 29 adaptándolo al artículo décimo de esta norma:

«La comunicación iniciada por la clientela vía telefónica deberá ser atendida de forma directa por el operador o agente comercial responsable de la atención personalizada en menos de un minuto para más del 95 por ciento de las llamadas realizadas al servicio de atención al cliente.

El número de llamadas no atendidas por causas no imputables al cliente no excederá del 5 por ciento de las llamadas recibidas por el servicio de atención al cliente.»

JUSTIFICACIÓN

Cohesión normativa.

ENMIENDA NÚM. 21

De don Carles Mulet García (GPIC)

El Senador Carles Mulet García (GPIC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final segunda**.

ENMIENDA

De adición.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 499

26 de mayo de 2023

Pág. 14

«Artículo 29 octies.

De la necesidad de regular un sistema de compensaciones a los consumidores frente a los incumplimientos de los parámetros de calidad.

Se propone un nuevo artículo 29 octies que incluya la obligación de indemnizar o compensar a los clientes de forma automática por las incidencias que afecten a los niveles de calidad en la prestación de los servicios de atención al cliente, para el cual se propone la siguiente redacción:

«Artículo 29 octies.

1. El incumplimiento por parte de las empresas de las disposiciones de esta ley, además de la imposición de la sanción que conforme a derecho corresponda, dará derecho a una compensación automática para el cliente o los clientes que hayan sufrido las consecuencias del incumplimiento.

2. Tan pronto como la empresa tenga conocimiento de la existencia de alguna incidencia que afecte a los parámetros determinados para la evaluación de la calidad del servicio deberá informar por escrito a los consumidores afectados, sin que sea necesario un requerimiento previo por parte de estos, y con intención de que los mismos puedan hacer valer tal circunstancia e interesar se les compense por los perjuicios que se hubieren visto obligados a soportar.

3. En relación a lo expresado en el apartado que precede, los incumplimientos susceptibles de dar lugar a indemnización automática serán los que seguidamente se relacionan:

a. Incumplimientos de las condiciones de calidad de servicios o procedimientos que impidan reclamar con eficacia.

b. Supuestos en los que las empresas no hagan efectivas las bajas de servicios interesados por los consumidores.

c. Desatención del ejercicio del derecho de desistimiento.

d. Reclamaciones no atendidas por cobro de servicios no contratados o no utilizados y no devueltos.

e. Incumplimiento de plazos para la resolución de quejas, reclamaciones e incidencias.

f. Cualquier otro que suponga un impedimento o una traba para que el consumidor pueda interponer su consulta, queja o reclamación o que conlleve la falta de atención o resolución efectiva de la misma.

4. El régimen de indemnizaciones al cliente que ha debido soportar el incumplimiento por parte de la empresa, oscilará entre los 50 y los 300 euros, determinando la cuantía en relación al daño o perjuicio soportado por el consumidor y al beneficio económico que el incumplimiento haya podido provocar a la empresa.»

JUSTIFICACIÓN

Debe recogerse en el Proyecto un nuevo artículo que incluya la obligación de indemnizar o compensar a los clientes de forma automática por las incidencias que afecten a los niveles de calidad en la prestación de los servicios de atención al cliente, debiendo informar debidamente a los consumidores de los derechos que les asisten en materia de compensaciones. Se trata de incorporar un sistema de compensaciones automáticas en caso de incumplimiento similar a lo regulado en normas sectoriales (sector aéreo, por ejemplo) y que pueden contribuir a mejorar los servicios que se prestan a los consumidores, siendo una medida complementaria al régimen sancionador.

ENMIENDA NÚM. 22 De don Carles Mulet García (GPIC)

El Senador Carles Mulet García (GPIC), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final tercera**.

ENMIENDA

De modificación.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 499

26 de mayo de 2023

Pág. 15

Enmienda de modificación a la disposición final tercera. De las modificaciones de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones («LGT»).

La disposición final tercera debe dar nueva redacción al apartado 2 del artículo 47 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones para adaptarlo a la presente norma, debiendo redactarse con el siguiente contenido:

«[...]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, suspenderá las acciones de gestión de cobro relacionadas con ella que ejercite el operador hasta que el mismo notifique al usuario la resolución expresa a su reclamación. 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 55, 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, 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, impedirá, 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, la interrupción definitiva del servicio y la correspondiente resolución del contrato.

El operador deberá admitir, en todo caso, la misma vía por la que se inició la relación contractual, así como la vía postal, telefónica y un medio de comunicación electrónica. 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 facilitar automáticamente al consumidor 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

En lo que concierne a los servicios de telecomunicaciones, la disposición final tercera del Proyecto de Ley se aparta completamente de cualquier mínima voluntad de otorgar unos niveles de protección adecuados a los usuarios finales de estos servicios, eximiendo a los servicios de atención al cliente de las empresas de telecomunicaciones y comunicaciones electrónicas de las obligaciones que sí se establecen para otros sectores. De esta forma, en caso de que el consumidor interponga una reclamación no impedirá que el operador lleve a cabo las gestiones de cobro que estime oportunas o, incluso que proceda a la suspensión del suministro en caso de retraso en el pago total o parcial por el usuario durante un período superior a un mes.

Además, faculta expresamente a los operadores para el empleo de contestadores automáticos en la prestación del servicio de atención telefónica, negando expresamente también a los usuarios la posibilidad de transferir sus llamadas a una persona física supervisora en caso de insatisfacción con la atención recibida.

Estas excepciones no se encuentran en modo alguno justificadas, sobre todo en un sector que presenta importantes déficits de atención a los consumidores, numerosas incidencias y abusos.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 499

26 de mayo de 2023

Pág. 16

El Senador José Manuel Marín Gascón (GPMX), la Senadora Yolanda Merelo Palomares (GPMX) y la Senadora María José Rodríguez de Millán Parro (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan 17 enmiendas al Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.

Palacio del Senado, 24 de mayo de 2023.—**José Manuel Marín Gascón, Yolanda Merelo Palomares y María José Rodríguez de Millán Parro.**

ENMIENDA NÚM. 23

De don José Manuel Marín Gascón (GPMX), de doña Yolanda Merelo Palomares (GPMX) y de doña María José Rodríguez de Millán Parro (GPMX)

El Senador José Manuel Marín Gascón (GPMX), la Senadora Yolanda Merelo Palomares (GPMX) y la Senadora María José Rodríguez de Millán Parro (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda a **Todo el Proyecto de Ley.**

ENMIENDA

De modificación.

Texto que se propone:

Se propone la sustitución de la expresión «atención a la clientela» por «atención al cliente» en la totalidad de la iniciativa legislativa.

JUSTIFICACIÓN

Según el Diccionario de la Real Academia Española, el término «cliente» se refiere a la «persona que compra en una tienda o que utiliza los servicios de un profesional o empresa» y, el término «clientela» al «conjunto de los clientes de una persona o de un establecimiento». Teniendo en cuenta que los servicios que pretende regular la norma se prestan con carácter personal y no colectivo, debe usarse el término «cliente» en lugar del de «clientela», eliminando este vocablo que, entendemos, el Proyecto de Ley solo usa para cumplir con absurdas cláusulas de estilo en relación con el «género».

ENMIENDA NÚM. 24

De don José Manuel Marín Gascón (GPMX), de doña Yolanda Merelo Palomares (GPMX) y de doña María José Rodríguez de Millán Parro (GPMX)

El Senador José Manuel Marín Gascón (GPMX), la Senadora Yolanda Merelo Palomares (GPMX) y la Senadora María José Rodríguez de Millán Parro (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda a **Todo el Proyecto de Ley.**

ENMIENDA

De modificación.

Texto que se propone:

Se propone la sustitución de las referencias a «personas consumidoras y usuarias» por «consumidores y usuarios» en la totalidad de la iniciativa legislativa.

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 499

26 de mayo de 2023

Pág. 17

ENMIENDA NÚM. 25

**De don José Manuel Marín Gascón (GPMX), de doña Yolanda Merelo Palomares (GPMX)
y de doña María José Rodríguez de Millán Parro (GPMX)**

El Senador José Manuel Marín Gascón (GPMX), la Senadora Yolanda Merelo Palomares (GPMX) y la Senadora María José Rodríguez de Millán Parro (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda a **Todo el Proyecto de Ley**.

ENMIENDA

De modificación.

Texto que se propone:

Se propone la sustitución de las referencias a «personas consumidoras vulnerables» por «personas desfavorecidas» en la totalidad de la iniciativa legislativa.

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 26

**De don José Manuel Marín Gascón (GPMX), de doña Yolanda Merelo Palomares (GPMX)
y de doña María José Rodríguez de Millán Parro (GPMX)**

El Senador José Manuel Marín Gascón (GPMX), la Senadora Yolanda Merelo Palomares (GPMX) y la Senadora María José Rodríguez de Millán Parro (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda a **Todo el Proyecto de Ley**.

ENMIENDA

De modificación.

Texto que se propone:

Se propone la sustitución de las referencias a «persona titular del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital» por «persona titular del Ministerio con competencias en materia económica» en la totalidad de la iniciativa legislativa.

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica, más acorde con la regulación de las denominaciones de los departamentos ministeriales que contiene la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno y disposiciones concordantes.

ENMIENDA NÚM. 27

**De don José Manuel Marín Gascón (GPMX), de doña Yolanda Merelo Palomares (GPMX)
y de doña María José Rodríguez de Millán Parro (GPMX)**

El Senador José Manuel Marín Gascón (GPMX), la Senadora Yolanda Merelo Palomares (GPMX) y la Senadora María José Rodríguez de Millán Parro (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda al **Preámbulo**.

ENMIENDA

De modificación.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 499

26 de mayo de 2023

Pág. 18

Texto que se propone:

Se propone la modificación del quinto párrafo del epígrafe II de la parte expositiva del Proyecto de Ley, en los siguientes términos:

«Además, como consecuencia del confinamiento forzoso y otras medidas de restricción de la movilidad y de la actividad económica puestas en marcha por el Gobierno de la Nación y los ejecutivos regionales en relación con la pandemia del COVID-19, declaradas ilegales por el Tribunal Constitucional, se han generado importantes cambios en los hábitos y dinámicas de consumo de las personas-consumidoras y usuarios en nuestro país, con un significativo aumento de las compras de bienes online, así como de la contratación de servicios por esta misma vía».

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 28

De don José Manuel Marín Gascón (GPMX), de doña Yolanda Merelo Palomares (GPMX) y de doña María José Rodríguez de Millán Parro (GPMX)

El Senador José Manuel Marín Gascón (GPMX), la Senadora Yolanda Merelo Palomares (GPMX) y la Senadora María José Rodríguez de Millán Parro (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda al **Preámbulo**.

ENMIENDA

De modificación.

Texto que se propone:

Se propone la modificación de los párrafos cuarto y octavo del epígrafe III de la parte expositiva del Proyecto de Ley, en los siguientes términos:

«(...)

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.~~

(...)

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.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 499

26 de mayo de 2023

Pág. 19

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 realizó el contrato o la oferta comercial dirigida personalmente al consumidor y usuario y, al menos, en español ~~castellano a solicitud de la persona consumidora o usuaria~~.

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica y coherencia con restantes enmiendas.

ENMIENDA NÚM. 29

**De don José Manuel Marín Gascón (GPMX), de doña Yolanda Merelo Palomares (GPMX)
y de doña María José Rodríguez de Millán Parro (GPMX)**

El Senador José Manuel Marín Gascón (GPMX), la Senadora Yolanda Merelo Palomares (GPMX) y la Senadora María José Rodríguez de Millán Parro (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda al **Artículo 2**.

ENMIENDA

De modificación.

Se propone la modificación del artículo 2, apartado 2 del Proyecto de Ley, que quedará redactado en el siguiente sentido:

«Artículo 2. **Ámbito de aplicación.**

(...) 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, 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~~ no cumplan las condiciones para ser consideradas microempresas, pequeñas o medianas empresas previstas en la Recomendación de la Comisión, de 6 de mayo de 2003, sobre la definición de microempresas, pequeñas y medianas empresas».

JUSTIFICACIÓN

La referencia a «grupos de sociedades» debe ser eliminada en tanto que contraviene la limitación del riesgo y la responsabilidad, propia de las sociedades de capital.

La expresión «establecidos en España o en cualquier otro Estado» debe ser suprimida por devenir innecesaria al crear indiferenciación.

En el artículo 1 al concretarse el objeto de la norma, se hace referencia a las «grandes empresas». Los criterios subjetivos, que, en aplicación del pretendido objeto de la norma, se usen para la inclusión en el ámbito de aplicación de la presente iniciativa deben estar armonizados a nivel comunitario porque afectan también a las empresas extranjeras «que lleven a cabo la venta de bienes o la prestación de servicios diferentes a los recogidos en el apartado anterior en territorio español».

ENMIENDA NÚM. 30

**De don José Manuel Marín Gascón (GPMX), de doña Yolanda Merelo Palomares (GPMX)
y de doña María José Rodríguez de Millán Parro (GPMX)**

El Senador José Manuel Marín Gascón (GPMX), la Senadora Yolanda Merelo Palomares (GPMX) y la Senadora María José Rodríguez de Millán Parro (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda al **Artículo 7**.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 499

26 de mayo de 2023

Pág. 20

ENMIENDA

De modificación.

Se propone la modificación del artículo 7, apartado 2 del Proyecto de Ley, que quedará redactado en el siguiente sentido:

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

(...)

2. La presentación de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias podrá, deberá realizarse, al menos, en español 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».

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 3 de la Constitución Española.

ENMIENDA NÚM. 31

**De don José Manuel Marín Gascón (GPMX), de doña Yolanda Merelo Palomares (GPMX)
y de doña María José Rodríguez de Millán Parro (GPMX)**

El Senador José Manuel Marín Gascón (GPMX), la Senadora Yolanda Merelo Palomares (GPMX) y la Senadora María José Rodríguez de Millán Parro (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda al **Artículo 9**.

ENMIENDA

De modificación.

Se propone la modificación del apartado 2 del artículo 9 del Proyecto de Ley, que quedará redactado de la siguiente manera:

«Artículo 9. Medios materiales y humanos.

1. (...)

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. Asimismo, cuando el servicio de atención a la clientela sea dirigido a clientela sita en ~~comunidades autónomas~~ regiones que dispongan de lenguas oficiales distintas al ~~castellano~~ español, el personal que preste atención personalizada deberá tener un nivel de conocimiento adecuado y suficiente ~~de todas las lenguas oficiales de~~, al menos, la lengua española.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 3 de la Constitución Española para asegurar el derecho a usar la lengua española, y en coherencia con las restantes enmiendas.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 499

26 de mayo de 2023

Pág. 21

ENMIENDA NÚM. 32

**De don José Manuel Marín Gascón (GPMX), de doña Yolanda Merelo Palomares (GPMX)
y de doña María José Rodríguez de Millán Parro (GPMX)**

El Senador José Manuel Marín Gascón (GPMX), la Senadora Yolanda Merelo Palomares (GPMX) y la Senadora María José Rodríguez de Millán Parro (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda al **Artículo 10**.

ENMIENDA

De modificación.

Se propone la modificación del artículo 10, apartado 3 del Proyecto de Ley, que quedará redactado en los siguientes términos:

«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, salvo que concurren causas de fuerza mayor debidamente justificadas.

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.

ENMIENDA NÚM. 33

**De don José Manuel Marín Gascón (GPMX), de doña Yolanda Merelo Palomares (GPMX)
y de doña María José Rodríguez de Millán Parro (GPMX)**

El Senador José Manuel Marín Gascón (GPMX), la Senadora Yolanda Merelo Palomares (GPMX) y la Senadora María José Rodríguez de Millán Parro (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda al **Artículo 13**.

ENMIENDA

De modificación.

Se propone la modificación del artículo 13, apartado 6 del Proyecto de Ley, que quedará redactado en el siguiente sentido:

«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 español castellano~~».

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 499

26 de mayo de 2023

Pág. 22

ENMIENDA NÚM. 34

**De don José Manuel Marín Gascón (GPMX), de doña Yolanda Merelo Palomares (GPMX)
y de doña María José Rodríguez de Millán Parro (GPMX)**

El Senador José Manuel Marín Gascón (GPMX), la Senadora Yolanda Merelo Palomares (GPMX) y la Senadora María José Rodríguez de Millán Parro (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda al **Artículo 14**.

ENMIENDA

De modificación.

Se propone la modificación del artículo 14, apartado 2 en su primer párrafo, del Proyecto de Ley, que quedará redactado de la siguiente manera:

«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, salvo que concurren causas de fuerza mayor debidamente justificadas.

(...)».

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 35

**De don José Manuel Marín Gascón (GPMX), de doña Yolanda Merelo Palomares (GPMX)
y de doña María José Rodríguez de Millán Parro (GPMX)**

El Senador José Manuel Marín Gascón (GPMX), la Senadora Yolanda Merelo Palomares (GPMX) y la Senadora María José Rodríguez de Millán Parro (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda a la **Disposición derogatoria única**.

ENMIENDA

De modificación.

Se propone la modificación de la disposición derogatoria única del Proyecto de Ley, en los siguientes términos:

«Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan, contradigan o resulten incompatibles con lo dispuesto en la presente Ley y, en particular los artículos 6, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16 de la Orden EGO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras».

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica derivada del principio de jerarquía normativa.

ENMIENDA NÚM. 36

**De don José Manuel Marín Gascón (GPMX), de doña Yolanda Merelo Palomares (GPMX)
y de doña María José Rodríguez de Millán Parro (GPMX)**

El Senador José Manuel Marín Gascón (GPMX), la Senadora Yolanda Merelo Palomares (GPMX) y la Senadora María José Rodríguez de Millán Parro (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda a la **Disposición final segunda**.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 499

26 de mayo de 2023

Pág. 23

ENMIENDA

De modificación.

Se propone la modificación de la disposición final segunda del Proyecto de Ley, en la redacción que pretende dar al apartado 2 del artículo 29 ter de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, en los siguientes términos:

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

(...)

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

(...)

2. La presentación de quejas y reclamaciones ~~podrá~~ deberá realizarse, al menos, en español 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».~~

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 37

**De don José Manuel Marín Gascón (GPMX), de doña Yolanda Merelo Palomares (GPMX)
y de doña María José Rodríguez de Millán Parro (GPMX)**

El Senador José Manuel Marín Gascón (GPMX), la Senadora Yolanda Merelo Palomares (GPMX) y la Senadora María José Rodríguez de Millán Parro (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda a la **Disposición final segunda**.

ENMIENDA

De modificación.

Se propone la modificación de la disposición final segunda del Proyecto de Ley, en la redacción que pretende dar al apartado 4 del artículo 29 septies de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, en los siguientes términos:

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

(...)

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, y, a solicitud del mismo,~~ al menos, en español castellano ~~o en otra lengua oficial en la comunidad autónoma del lugar de residencia».~~

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 499

26 de mayo de 2023

Pág. 24

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 38

**De don José Manuel Marín Gascón (GPMX), de doña Yolanda Merelo Palomares (GPMX)
y de doña María José Rodríguez de Millán Parro (GPMX)**

El Senador José Manuel Marín Gascón (GPMX), la Senadora Yolanda Merelo Palomares (GPMX) y la Senadora María José Rodríguez de Millán Parro (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda a la **Disposición final segunda**.

ENMIENDA

De modificación.

Se propone la modificación de la disposición final segunda del Proyecto de Ley en la redacción que pretende dar al artículo 29 ter de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, que quedará redactado de la siguiente manera:

«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 la presentación de las quejas y reclamaciones.

1. (…)

2. La presentación de quejas y reclamaciones podrá realizarse en todo caso en ~~castellano~~ español, así como en cualquiera de las lenguas cooficiales cuando el servicio de atención a la clientela sea dirigido a clientela sita en ~~comunidades autónomas~~ regiones que dispongan de lenguas cooficiales.

(…)”»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 3 de la Constitución Española para asegurar el derecho a usar la lengua española, y en coherencia con las restantes enmiendas.

ENMIENDA NÚM. 39

**De don José Manuel Marín Gascón (GPMX), de doña Yolanda Merelo Palomares (GPMX)
y de doña María José Rodríguez de Millán Parro (GPMX)**

El Senador José Manuel Marín Gascón (GPMX), la Senadora Yolanda Merelo Palomares (GPMX) y la Senadora María José Rodríguez de Millán Parro (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda a la **Disposición final segunda**.

ENMIENDA

De modificación.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 499

26 de mayo de 2023

Pág. 25

Se propone la modificación de la disposición final segunda del Proyecto de Ley en la redacción que pretende dar al artículo 29 septies de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, que quedará redactado de la siguiente manera:

«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. (…)

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 en todo caso en español, ~~a solicitud del mismo, al menos en castellano o en otra lengua oficial en la comunidad autónoma del lugar de su residencia.~~

(…)”»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 3 de la Constitución Española para asegurar el derecho a usar la lengua española, y en coherencia con las restantes enmiendas.

El Senador Josep Lluís Cleries i González (GPN) y el Senador Josep Maria Matamala Alsina (GPN), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan 3 enmiendas al Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.

Palacio del Senado, 24 de mayo de 2023.—**Josep Lluís Cleries i González y Josep Maria Matamala Alsina.**

ENMIENDA NÚM. 40

**De don Josep Lluís Cleries i González (GPN)
y de don Josep Maria Matamala Alsina (GPN)**

El Senador Josep Lluís Cleries i González (GPN) y el Senador Josep Maria Matamala Alsina (GPN), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda al **Artículo 7.**

ENMIENDA

De modificación.

Artículo 7.4.

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, correspondiente en los términos establecidos en los

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 499

26 de mayo de 2023

Pág. 26

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

Mediante esta enmienda tratamos de dar coherencia a las comunicaciones de los clientes en los establecimientos fijos 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 ya 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 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 España, evitando costes innecesarios a las empresas. Así, garantizamos 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.

En resumen, 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.

ENMIENDA NÚM. 41

**De don Josep Lluís Cleries i Gonzàlez (GPN)
y de don Josep Maria Matamala Alsina (GPN)**

El Senador Josep Lluís Cleries i Gonzàlez (GPN) y el Senador Josep Maria Matamala Alsina (GPN), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda al **Artículo 10**.

ENMIENDA

De modificación.

Artículo 10.3.

Texto que se propone:

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, sin que se computen a los efectos del indicado porcentaje las llamadas que se correspondan con los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación de tratamiento o portabilidad de datos de carácter personal.

Esta exigencia no será aplicable en supuestos de fuerza mayor, siempre que esté debidamente motivada y justificada.

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.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 499

26 de mayo de 2023

Pág. 27

JUSTIFICACIÓN

Mediante esta enmienda tratamos de que la información proporcionada en las llamadas telefónicas que se correspondan con los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación de tratamiento o portabilidad de datos de carácter personal no computen a efectos de la ratio 95 %/3 minutos de plazo establecidos.

Debemos tener en cuenta que el Reglamento General de Protección de Datos y la Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de Derechos Digitales, obligan a que durante la llamada se identifique convenientemente al cliente, por lo que es necesario hacerle una serie de preguntas para verificar su identidad. Dicha información es obligatoria y necesaria, por lo que si no se exceptúa del cómputo de la ratio 95 %/3 minutos no será posible su cumplimiento.

Además, en esta misma enmienda proponemos que se exceptúe de la norma los supuestos de fuerza mayor. Jurídicamente, la fuerza mayor son sucesos que no han podido preverse, por lo que es materialmente imposible prepararse para hacerles frente.

En estos casos, tampoco es posible para las empresas cumplir con la ratio 95 %/3 minutos de media porque son situaciones en las que, debido a la excepcionalidad de la circunstancia, las llamadas crecen exponencialmente.

Por ejemplo, en la borrasca Filomena o en el Covid, son circunstancias que, debido a la propia incertidumbre generada por el momento, los consumidores y usuarios llamen buscando respuestas y/o soluciones.

Otras situaciones, como la caída de entidades bancarias que impiden el cobro de los clientes, la caída en la página web de la empresa o en la página web de la Agencia Tributaria que impide la generación de facturas para los clientes, son momentos puntuales que generan un elevado volumen de llamadas sin que la empresa lo haya podido prever, por eso mismo se consideran supuestos de fuerza mayor, los cuales deben estar exceptuados de la ratio considerado en este precepto.

ENMIENDA NÚM. 42

**De don Josep Lluís Cleries i Gonzàlez (GPN)
y de don Josep Maria Matamala Alsina (GPN)**

El Senador Josep Lluís Cleries i Gonzàlez (GPN) y el Senador Josep Maria Matamala Alsina (GPN), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda al **Artículo 12.**

ENMIENDA

De modificación.

Artículo 12.1.

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, 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 los términos y con las salvedades recogidas en el artículo 7.4.

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 incidencia sobre un contrato previamente suscrito.

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

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 499

26 de mayo de 2023

Pág. 28

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.

JUSTIFICACIÓN

Debido a la interrelación entre el art. 7.4 y este precepto, se viene a justificar esta modificación en los mismos términos que el art. 7.4.

El Grupo Parlamentario Vasco en el Senado (EAJ-PNV) (GPV), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula 7 enmiendas al Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.

Palacio del Senado, 24 de mayo de 2023.—La Portavoz, **Estefanía Beltrán de Heredia Arroniz**.

ENMIENDA NÚM. 43

Del Grupo Parlamentario Vasco en el Senado (EAJ-PNV) (GPV)

El Grupo Parlamentario Vasco en el Senado (EAJ-PNV) (GPV), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 7**.

ENMIENDA

De modificación.

Se propone la modificación del apartado 4 del artículo 7 del citado Proyecto de Ley, que queda redactado de la siguiente manera:

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

[...]

4. Los establecimientos físicos 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. 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

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 44

Del Grupo Parlamentario Vasco en el Senado (EAJ-PNV) (GPV)

El Grupo Parlamentario Vasco en el Senado (EAJ-PNV) (GPV), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 8**.

ENMIENDA

De modificación.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 499

26 de mayo de 2023

Pág. 29

Se propone la modificación del apartado 2 del artículo 8 del citado Proyecto de Ley, quedando redactado de la siguiente manera:

«Artículo 8. Atención personalizada.

[...]

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 de forma telefónica 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 90 % 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

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 45 Del Grupo Parlamentario Vasco en el Senado (EAJ-PNV) (GPV)

El Grupo Parlamentario Vasco en el Senado (EAJ-PNV) (GPV), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 10**.

ENMIENDA

De modificación.

Se propone la modificación del apartado 3 del artículo 10 del citado Proyecto de Ley, quedando redactado de la siguiente manera:

«Artículo 10. Régimen de atención telefónica.

[...]

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 90 % de las llamadas telefónicas recibidas sean atendidas, de media anual, 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.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 499

26 de mayo de 2023

Pág. 30

ENMIENDA NÚM. 46

Del Grupo Parlamentario Vasco en el Senado (EAJ-PNV) (GPV)

El Grupo Parlamentario Vasco en el Senado (EAJ-PNV) (GPV), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 12**.

ENMIENDA

De modificación.

Se propone la modificación del párrafo primero del apartado 1 del artículo 12 del citado Proyecto de Ley, quedando redactado de la siguiente manera:

«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 los términos y con las salvedades recogidas en el artículo 7.4.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 47

Del Grupo Parlamentario Vasco en el Senado (EAJ-PNV) (GPV)

El Grupo Parlamentario Vasco en el Senado (EAJ-PNV) (GPV), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final primera**.

ENMIENDA

De modificación.

Se propone la modificación de la disposición final primera del citado 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.»

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 499

26 de mayo de 2023

Pág. 31

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 nacional 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.

ENMIENDA NÚM. 48

Del Grupo Parlamentario Vasco en el Senado (EAJ-PNV) (GPV)

El Grupo Parlamentario Vasco en el Senado (EAJ-PNV) (GPV), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final segunda**.

ENMIENDA

De modificación.

Se propone la modificación de la redacción del apartado 1 del artículo 29 de la disposición final segunda del citado Proyecto de Ley, añadiendo un nuevo párrafo a continuación del octavo, al apartado 1 del artículo 29, con el siguiente texto:

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

1. [...]

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.

ENMIENDA NÚM. 49

Del Grupo Parlamentario Vasco en el Senado (EAJ-PNV) (GPV)

El Grupo Parlamentario Vasco en el Senado (EAJ-PNV) (GPV), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final cuarta**.

ENMIENDA

De modificación.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 499

26 de mayo de 2023

Pág. 32

Se propone la modificación de la disposición final cuarta del citado Proyecto de Ley, quedando redactada de la siguiente manera:

«Disposición final cuarta. Título competencial.

Esta ley se dicta al amparo del artículo 149.1. 4.^a, 6.^a, 8.^a y 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

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.

El Grupo Parlamentario Esquerra Republicana-Euskal Herria Bildu (GPERB), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula 9 enmiendas al Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.

Palacio del Senado, 24 de mayo de 2023.—La Portavoz, **Mirella Cortès Gès**.

ENMIENDA NÚM. 50 Del Grupo Parlamentario Esquerra Republicana-Euskal Herria Bildu (GPERB)

El Grupo Parlamentario Esquerra Republicana-Euskal Herria Bildu (GPERB), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 2**.

ENMIENDA

De modificación.

Capítulo I. Artículo 2.1.

[...] «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 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.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 499

26 de mayo de 2023

Pág. 33

Por ello esta ley debería especificar que sea de aplicación a la Administración General del Estado, estando las CC. AA. y las administraciones locales a lo que disponga su normativa en la materia.

ENMIENDA NÚM. 51 Del Grupo Parlamentario Esquerra Republicana-Euskal Herria Bildu (GPERB)

El Grupo Parlamentario Esquerra Republicana-Euskal Herria Bildu (GPERB), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 2**.

ENMIENDA

De modificación.

Capítulo I. Artículo 2.4.

«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 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 la personas consumidoras y usuarias sin que el carácter supletorio de la legislación propuesta pueda suponer una situación de inaplicabilidad de esta.

ENMIENDA NÚM. 52 Del Grupo Parlamentario Esquerra Republicana-Euskal Herria Bildu (GPERB)

El Grupo Parlamentario Esquerra Republicana-Euskal Herria Bildu (GPERB), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 2**.

ENMIENDA

De modificación.

Capítulo I. Artículo 2.5.

«5. En particular, los servicios financieros se regirán en lo referido a la atención a la clientela por la normativa sectorial que les sea de aplicación en cada momento, siendo la presente una 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.~~»

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 evaluación 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.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 499

26 de mayo de 2023

Pág. 34

ENMIENDA NÚM. 53

Del Grupo Parlamentario Esquerra Republicana-Euskal Herria Bildu (GPERB)

El Grupo Parlamentario Esquerra Republicana-Euskal Herria Bildu (GPERB), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 4**.

ENMIENDA

De modificación.

Capítulo I. Artículo 4.7.

«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

Entendemos que 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.

ENMIENDA NÚM. 54

Del Grupo Parlamentario Esquerra Republicana-Euskal Herria Bildu (GPERB)

El Grupo Parlamentario Esquerra Republicana-Euskal Herria Bildu (GPERB), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 13**.

ENMIENDA

De modificación.

Capítulo II. Artículo 13.6.

«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 o, a solicitud de esta, en cualquiera de las otras lenguas oficiales del Estado, de acuerdo con lo previsto en el apartado segundo del artículo 7 de esta ley.»

JUSTIFICACIÓN

Se entiende que, si por algún motivo la clientela realiza la queja, reclamación o incidencia en una lengua, pero solicita la respuesta en otras de las lenguas en las que podría realizar la queja, reclamación o incidencia se tiene que dar cabida a esa posibilidad y realidad.

ENMIENDA NÚM. 55

Del Grupo Parlamentario Esquerra Republicana-Euskal Herria Bildu (GPERB)

El Grupo Parlamentario Esquerra Republicana-Euskal Herria Bildu (GPERB), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 15**.

ENMIENDA

De modificación.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 499

26 de mayo de 2023

Pág. 35

Capítulo II. Artículo 15.2.

Se propone suprimir el apartado segundo del artículo.

~~«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.

ENMIENDA NÚM. 56

Del Grupo Parlamentario Esquerra Republicana-Euskal Herria Bildu (GPERB)

El Grupo Parlamentario Esquerra Republicana-Euskal Herria Bildu (GPERB), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final segunda**.

ENMIENDA

De modificación.

Disposición final segunda. Modificación de la Ley 44/2022, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

Añadir un nuevo apartado quinto del artículo 29, renumerando los posteriores, con el siguiente redactado:

«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 las 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.»

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. Aunque es evidente que el sector bancario se encuentra en un claro proceso de reconversión, no es aceptable que este proceso esté comportando que tanto determinados colectivos (en especial, la gente mayor) como desde un punto de vista territorial se esté limitando el acceso a los servicios bancarios, por lo que se hace necesario una regulación que corrija esta tendencia, garantizando un adecuado servicio de atención presencial a la ciudadanía.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 499

26 de mayo de 2023

Pág. 36

ENMIENDA NÚM. 57

Del Grupo Parlamentario Esquerra Republicana-Euskal Herria Bildu (GPERB)

El Grupo Parlamentario Esquerra Republicana-Euskal Herria Bildu (GPERB), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final segunda**.

ENMIENDA

De modificación.

Disposición final segunda. Artículo 30.3.

«La persona titular del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, conjuntamente con las Comunidades Autónomas, desarrollarán 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: [...]»

JUSTIFICACIÓN

De acuerdo con el bloque Constitucional 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 en la toma de decisión.

ENMIENDA NÚM. 58

Del Grupo Parlamentario Esquerra Republicana-Euskal Herria Bildu (GPERB)

El Grupo Parlamentario Esquerra Republicana-Euskal Herria Bildu (GPERB), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final cuarta**.

ENMIENDA

De modificación.

Disposición final cuarta.

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

El Tribunal Constitucional ya ha alertado en numerosas ocasiones de la inconstitucionalidad de hacer uso del artículo 149.1 1.^a de la CE en ámbitos competenciales exclusivos de las Comunidades Autónomas, como es el caso de las competencias en consumo.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 499

26 de mayo de 2023

Pág. 37

El Grupo Parlamentario Vasco en el Senado (EAJ-PNV) (GPV), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula una enmienda al Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.

Palacio del Senado, 24 de mayo de 2023.—La Portavoz, **Estefanía Beltrán de Heredia Arroniz**.

ENMIENDA NÚM. 59 Del Grupo Parlamentario Vasco en el Senado (EAJ-PNV) (GPV)

El Grupo Parlamentario Vasco en el Senado (EAJ-PNV) (GPV), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final primera**.

ENMIENDA

De modificación.

Se propone la modificación del segundo párrafo del apartado 3 del artículo 21 del punto Uno de la disposición final primera del citado Proyecto de Ley, quedando redactado de la siguiente manera:

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:

Uno. Se modifican los apartados 2 y 3 del artículo 21, que quedan redactados como sigue:

«2. [...]

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 hábiles desde la presentación de la reclamación.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula 38 enmiendas al Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.

Palacio del Senado, 24 de mayo de 2023.—El Portavoz, **Javier Ignacio Maroto Aranzábal**.

ENMIENDA NÚM. 60 Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a **Todo el Proyecto de Ley**.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 499

26 de mayo de 2023

Pág. 38

ENMIENDA

De modificación.

Se propone la modificación siguiente en la totalidad del Proyecto de Ley:

Donde dice: «clientela».

Debe decir: «cliente».

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 61

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a **Todo el Proyecto de Ley**.

ENMIENDA

De modificación.

Se propone la modificación siguiente en la totalidad del Proyecto de Ley:

Donde dice: «Personas consumidoras vulnerables».

Debe decir: «consumidores en situación de vulnerabilidad».

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 62

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a **Todo el Proyecto de Ley**.

ENMIENDA

De modificación.

Se propone la modificación siguiente en la totalidad del Proyecto de Ley:

Donde dice: «personas consumidoras y usuarias».

Debe decir: «consumidores y usuarios».

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 499

26 de mayo de 2023

Pág. 39

ENMIENDA NÚM. 63

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a **Todo el Proyecto de Ley**.

ENMIENDA

De modificación.

Se propone la modificación siguiente en la totalidad del Proyecto de Ley:

Donde dice: «personas consumidoras».

Debe decir: «consumidores y usuarios».

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 64

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 2**.

ENMIENDA

De modificación.

Se modifica el apartado 2 del artículo 2, quedando su redacción del siguiente tenor:

«Artículo 2. Ámbito de aplicación.

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 anual haya excedido de 43 millones de euros.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 65

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 2**.

ENMIENDA

De adición.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 499

26 de mayo de 2023

Pág. 40

Se añade un nuevo apartado 7 al artículo 2, quedando su redacción del siguiente tenor:

«Artículo 2. Ámbito de aplicación.

7. 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.

ENMIENDA NÚM. 66

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 3**.

ENMIENDA

De modificación.

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 1 del artículo 3, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«Artículo 3. Definiciones.

A los efectos de esta ley se entenderá por:

1. ~~Cliente~~ Cliente: 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.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 67

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 3**.

ENMIENDA

De modificación.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 499

26 de mayo de 2023

Pág. 41

Se modifica el apartado 4 del artículo 3, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«Artículo 3. Definiciones.

A los efectos de esta ley se entenderá por:

[...]

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.

ENMIENDA NÚM. 68

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 3**.

ENMIENDA

De modificación.

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 13 del artículo 3, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«Artículo 3. Definiciones.

A los efectos de esta ley se entenderá por:

[...]

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.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 499

26 de mayo de 2023

Pág. 42

ENMIENDA NÚM. 69

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 3**.

ENMIENDA

De modificación.

Se modifica el apartado 14 del artículo 3, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«Artículo 3. Definiciones.

A los efectos de esta ley se entenderá por:

[...]

14. 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.

ENMIENDA NÚM. 70

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 3**.

ENMIENDA

De adición.

Se adiciona un nuevo punto 4 bis al artículo 3 con el siguiente tenor:

Artículo 3. Definiciones.

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.

4 (bis) Averías masivas: anomalía grave en materia de suministro de agua, energía o telecomunicaciones que afecte de forma intempestiva y simultánea a un número muy significativo de consumidores.

Por su naturaleza e impacto, las averías masivas no tendrán la consideración de incidencia en lo que respecta a las obligaciones de tratamiento y gestión previstas en esta Ley.

JUSTIFICACIÓN

Dado el amplio ámbito de aplicación de este PL, se considera que las averías, en el caso específico de servicios de suministro y distribución de agua y energía, por su propia naturaleza, no deben ser considerados como una incidencia.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 499

26 de mayo de 2023

Pág. 43

Las averías, en este tipo de sectores, en su gran mayoría son debidas a situaciones fortuitas y ajenas a las propias tareas de operación y mantenimiento de la red. 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 la empresa. Por tanto, requieren de un tratamiento especial, y es totalmente inviable su gestión de manera individualizada y según lo propuesto en el PL.

En el caso concreto del sector eléctrico, cuando la incidencia es en la red (avería), se procede a su rápida localización (gracias a la alta digitalización de los activos) para conseguir restablecer el servicio lo antes posible. En la mayoría de los casos se soluciona directamente, de forma que la incidencia queda resuelta en un tiempo breve, pero otras veces estos sistemas no son suficientes y se requiere de medios técnicos humanos que han de desplazarse para efectuar la reparación necesaria.

Una vez resuelta la avería (y por tanto restablecido el suministro) carece de sentido el sistema propuesto en el PL 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. En cualquier caso, el cliente cuenta con el canal digital de la empresa para mantenerse informado en todo momento de manera ágil de la situación en la que se encuentra la avería y las acciones previstas sobre ella.

Por todo lo anterior, para los servicios de suministro y distribución de agua y energía se propone, por su naturaleza, exceptuar las averías masivas de la definición de incidencia recogida en el artículo 3.

ENMIENDA NÚM. 71

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 4**.

ENMIENDA

De modificación.

Se modifica el artículo 4, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«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~~ al cliente gratuito, eficaz, universalmente accesible, presencial o a distancia, inclusivo, no discriminatorio y evaluable.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 72

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 4**.

ENMIENDA

De modificación.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 499

26 de mayo de 2023

Pág. 44

Se modifica la letra a) del apartado 3 del artículo 4, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«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 o producto contratado u ofertado de forma personalizada a las personas consumidoras y usuarias, mediante el acceso a información veraz, suficiente, transparente y actualizada.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 73

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 5**.

ENMIENDA

De modificación.

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 4 del artículo 5, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«Artículo 5. Información sobre el 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~~. deberá figurar bien en el contrato, en las facturas que emita a los clientes o en su página web.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 74

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 5**.

ENMIENDA

De modificación.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 499

26 de mayo de 2023

Pág. 45

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 5 del artículo 5, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

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

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.

ENMIENDA NÚM. 75 Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 7**.

ENMIENDA

De modificación.

Texto que se propone:

Se modifica el apartado 2 del artículo 7, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

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

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.

ENMIENDA NÚM. 76 Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 7**.

ENMIENDA

De modificación.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 499

26 de mayo de 2023

Pág. 46

Se modifica el punto 1 del artículo 7 que quedará redactado de la siguiente manera:

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 o un medio de comunicación electrónica, garantizando siempre la accesibilidad universal.

JUSTIFICACIÓN

Para garantizar la seguridad jurídica consideramos importante matizar la posibilidad de que existan varias opciones para que las empresas cumplan con estas obligaciones.

ENMIENDA NÚM. 77

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 7**.

ENMIENDA

De modificación.

Se modifica el punto 4 del artículo 7 que quedará redactado de la siguiente manera:

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. 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.

ENMIENDA NÚM. 78

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 8**.

ENMIENDA

De modificación.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 499

26 de mayo de 2023

Pág. 47

Texto que se propone:

Se modifica el párrafo primero del apartado 2 del artículo 8, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«Artículo 8. Atención personalizada.

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.~~»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 79

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 8**.

ENMIENDA

De modificación.

Al artículo 8.2.

...

La atención personalizada se prestará a la mayor brevedad posible desde su solicitud por parte del cliente, garantizando que el 90 % 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

La propuesta de enmienda tiene como objetivo reducir el porcentaje a un 90 % 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 90 %.

ENMIENDA NÚM. 80

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 9**.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 499

26 de mayo de 2023

Pág. 48

ENMIENDA

De modificación.

Se modifica el apartado 2 del artículo 9, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«Artículo 9. Medios materiales y humanos.

2. El personal que preste atención personalizada al cliente, 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.

ENMIENDA NÚM. 81

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 10**.

ENMIENDA

De modificación.

Se modifica el apartado 5 del artículo 10, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«Artículo 10. Régimen de atención telefónica.

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.

ENMIENDA NÚM. 82

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 10**.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 499

26 de mayo de 2023

Pág. 49

ENMIENDA

De modificación.

Se propone modificar el punto 3 del artículo 10 que quedará redactado como sigue:

3. La comunicación iniciada por el cliente vía telefónica deberá ser atendida por la empresa a la mayor brevedad, garantizando que el 90 % de las llamadas recibidas sean atendidas, de media, en un plazo inferior a tres minutos.

... (Resto igual)

JUSTIFICACIÓN

La propuesta de enmienda tiene como objetivo reducir el porcentaje a un 90 % 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 90 %.

ENMIENDA NÚM. 83

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 10**.

ENMIENDA

De adición.

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:

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.

Esta exigencia no será aplicable en supuestos de fuerza mayor, siempre que esté debidamente motivada, justificada y comunicada a los clientes tal circunstancia.

[...]

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 499

26 de mayo de 2023

Pág. 50

ENMIENDA NÚM. 84

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 10**.

ENMIENDA

De adición.

Artículo 10, nuevo párrafo 6.

Artículo 10. Régimen de atención telefónica.

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.

ENMIENDA NÚM. 85

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 11**.

ENMIENDA

De modificación.

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.

Además, se añade la necesidad de facilitar una clave identificativa en el supuesto descrito en el artículo 12.1.1) para ser coherente con el mismo y así evitar el supuesto de consultas que requieren justificante, pero no clave identificativa.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 499

26 de mayo de 2023

Pág. 51

ENMIENDA NÚM. 86

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 12**.

ENMIENDA

De modificación.

Se modifica el apartado 3 del artículo 12, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

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

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.

ENMIENDA NÚM. 87

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 12**.

ENMIENDA

De modificación.

Se modifica el punto 1 del artículo 12 que quedará redactado de la siguiente manera:

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 los términos y con las salvedades recogidas en el artículo 7.4.

JUSTIFICACIÓN

En coherencia con la enmienda anterior.

ENMIENDA NÚM. 88

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 12**.

ENMIENDA

De modificación.

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, modifique las condiciones de un contrato previamente suscrito u oferta comercial personalizada. ~~tenga incidencia sobre un contrato previamente suscrito.~~

[...]

JUSTIFICACIÓN

En virtud de la definición dada por el artículo 3 de la iniciativa solo son de aplicación las obligaciones y derechos contenidos en la norma a aquellos consumidores y usuarios que, bien tengan una relación contractual con el empresario, bien hayan recibido una oferta comercial personalizada.

En este mismo sentido, el apartado 2, del citado artículo 3, define el concepto de consulta, como aquella solicitud de información o asesoramiento por la clientela en relación con el bien o servicio contratado u oferta comercial personalizada, distinguiendo entre consultas que se resuelven al momento y aquellas otras que, para su resolución, requieren de acciones posteriores.

Por su parte, la redacción contenida en el apartado II, del punto 1 de este artículo 12, determina la entrega preceptiva de un justificante cuando la contestación a la consulta tenga incidencia sobre un contrato previamente suscrito.

Si tenemos en cuenta que todas las consultas que se formulen deben tener una relación con un contrato previamente suscrito o con una oferta comercial personalizada y que el término incidencia, significa algo que sobreviene en el curso de un asunto o negocio y tiene con él alguna conexión (vide RAE), podríamos considerar que todas las consultas, sin excepción, serían objeto de un justificante por escrito, lo que consideramos no resultaría justificado, ni proporcionado. Por el contrario, cuando la respuesta a la consulta facilitada por el servicio de atención a la clientela modifique (altere, varíe, cambie) las condiciones pactadas de un contrato u oferta comercial personalizada, sí resultaría proporcionada y necesaria la entrega de un justificante por escrito que dé garantías al consumidor. El cambio propuesto, responde, consecuentemente, a una mayor concreción del término, afectando no solo a la variación en las condiciones del contrato previamente pactadas, sino que también a la posible modificación de la oferta comercial personalizada que se haga llegar al consumidor, haciendo con esta redacción un acomodo más uniforme a la redacción contenida en la ley que define el concepto consultas.

Por otro lado, la remisión que se hace a esta nueva redacción propuesta por parte del artículo 11 permitiría a los consumidores no solo tener un justificante por escrito a su consulta, sino una clave identificativa que, de otro modo, no tendrían.

ENMIENDA NÚM. 89 Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 13**.

ENMIENDA

De modificación.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 499

26 de mayo de 2023

Pág. 53

Se modifica el apartado 8 del artículo 13, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«Artículo 13. Resolución y notificación.

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.

ENMIENDA NÚM. 90 Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 14**.

ENMIENDA

De modificación.

Al artículo 14 punto 1.

Se modifica el punto 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.

ENMIENDA NÚM. 91 Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 16**.

ENMIENDA

De modificación.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 499

26 de mayo de 2023

Pág. 54

Se modifica el apartado 2 del artículo 16, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

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

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.

ENMIENDA NÚM. 92 Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 17**.

ENMIENDA

De modificación.

Se modifica el apartado 1 del artículo 17, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«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. Este plazo podrá verse ampliado en el caso de fenómenos meteorológicos extraordinarios o cuando incidan aspectos externos a la empresa.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 93 Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 17**.

ENMIENDA

De modificación.

Se modifica el apartado 2 del artículo 17, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

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

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

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 499

26 de mayo de 2023

Pág. 55

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.

ENMIENDA NÚM. 94 Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 18**.

ENMIENDA

De supresión.

Se suprime el apartado 2 del artículo 18.

«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.»~~

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

ENMIENDA NÚM. 95 Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 21**.

ENMIENDA

De modificación.

Se modifica el apartado 4 del artículo 21, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«Artículo 21. Sistemas de evaluación.

4. Las empresas ~~deberán~~ podrán hacer pública la documentación descriptiva y su correspondiente auditoría a través de su página web.»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 499

26 de mayo de 2023

Pág. 56

ENMIENDA NÚM. 96

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Artículo 23**.

ENMIENDA

De adición.

Se añade un nuevo apartado 4 al artículo 23, quedando su redacción del siguiente tenor literal:

«Artículo 23. Infracciones y sanciones.

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.

ENMIENDA NÚM. 97

Del Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP)

El Grupo Parlamentario Popular en el Senado (GPP), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición transitoria única**.

ENMIENDA

De modificación.

Disposición transitoria única. Régimen transitorio.

Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de la presente ley deberán adaptar sus servicios de atención al cliente a las disposiciones de la misma, en el plazo de doce meses desde su entrada en vigor.

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 9 meses de entrada en vigor resulta corto.

El Senador José Manuel Marín Gascón (GPMX), la Senadora Yolanda Merelo Palomares (GPMX) y la Senadora María José Rodríguez de Millán Parro (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan una enmienda al Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.

Palacio del Senado, 24 de mayo de 2023.—**José Manuel Marín Gascón, Yolanda Merelo Palomares y María José Rodríguez de Millán Parro.**

ENMIENDA NÚM. 98

De don José Manuel Marín Gascón (GPMX), de doña Yolanda Merelo Palomares (GPMX) y de doña María José Rodríguez de Millán Parro (GPMX)

El Senador José Manuel Marín Gascón (GPMX), la Senadora Yolanda Merelo Palomares (GPMX) y la Senadora María José Rodríguez de Millán Parro (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente enmienda al **Artículo 4**.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 499

26 de mayo de 2023

Pág. 57

ENMIENDA

De modificación.

Se propone la modificación de la letra c) del apartado 2 del artículo 4 del Proyecto de Ley, que quedará redactado de la siguiente manera:

«Artículo 4. Principios generales.

1. (...)

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:

(...)

c) Tener constancia de las consultas (cuando no sean resueltas en el transcurso de la propia comunicación), 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, de acuerdo con lo previsto en el artículo 12 de esta ley.

(...)».

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica, en coherencia con la exclusión prevista en el artículo 11.1 del Proyecto de Ley.

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula 4 enmiendas al Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.

Palacio del Senado, 24 de mayo de 2023.—El Portavoz Adjunto, **Gonzalo Palacín Guarné**.

ENMIENDA NÚM. 99 Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda al **Preámbulo**.

ENMIENDA

De adición.

A la Exposición de Motivos.

En coherencia con otras modificaciones propuestas, se propone la introducción de un nuevo apartado en la Exposición de Motivos del proyecto de ley con la siguiente redacción:

«A su vez, la ley hace efectivo el “derecho al olvido” oncológico, dando así cumplimiento en este punto a la Resolución del Parlamento Europeo, de 16 de febrero de 2022, sobre el refuerzo de Europa en la lucha contra el cáncer: hacia una estrategia global y coordinada. Así, se establece, por un lado, la nulidad de las cláusulas que excluyan a una de las partes por haber padecido cáncer; y, por otra, la prohibición de discriminación en la contratación de un seguro a una persona por haber sufrido una patología oncológica,

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 499

26 de mayo de 2023

Pág. 58

una vez transcurridos, en ambos casos, cinco años desde la finalización del tratamiento radical sin recaída posterior. Además, para suscribir un seguro de vida tampoco habrá obligación de declarar si se ha padecido cáncer una vez cumplido el mencionado plazo, ni se podrán tomar en consideración dichos antecedentes oncológicos, a estos efectos. Por último, se habilita al Gobierno para modificar estos plazos en función de la evolución de la evidencia científica.»

MOTIVACIÓN

En coherencia con la efectividad del «derecho al olvido» oncológico que consagra esta ley, dando así cumplimiento en este punto a la Resolución del Parlamento Europeo, de 16 de febrero de 2022, sobre el refuerzo de Europa en la lucha contra el cáncer: hacia una estrategia global y coordinada.

ENMIENDA NÚM. 100 Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición transitoria única**.

ENMIENDA

De modificación.

Se propone la modificación de la disposición transitoria única del proyecto de ley, que pasa a tener la siguiente redacción:

«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 nueve 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.

Se exceptúan las modificaciones introducidas por el apartado Tres de la disposición final primera 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, y por la disposición final cuarta en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, que serán de aplicación desde la entrada en vigor de la ley».

MOTIVACIÓN

Para garantizar la efectividad del «derecho al olvido» oncológico que consagra esta ley, dando así cumplimiento en este punto a la Resolución del Parlamento Europeo, de 16 de febrero de 2022, sobre el refuerzo de Europa en la lucha contra el cáncer: hacia una estrategia global y coordinada.

ENMIENDA NÚM. 101 Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final primera**.

ENMIENDA

De adición.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 499

26 de mayo de 2023

Pág. 59

Se propone la introducción de un nuevo apartado tres en la disposición final primera del proyecto de ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela, que modifica 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, 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 la disposición adicional única, que pasa a tener la siguiente redacción:

«Disposición adicional única. Nulidad de determinadas cláusulas.

1. Serán nulas aquellas cláusulas, estipulaciones, condiciones o pactos que excluyan a una de las partes por tener VIH/SIDA u otras condiciones de salud. Asimismo, será nula la renuncia a lo estipulado en esta disposición por la parte que tenga VIH/SIDA u otras condiciones de salud.

2. Serán nulas aquellas cláusulas, estipulaciones, condiciones o pactos que excluyan a una de las partes por haber padecido cáncer antes de la fecha de suscripción del contrato o negocio jurídico, una vez que hayan transcurrido cinco años desde la finalización del tratamiento radical sin recaída posterior. Asimismo, será nula la renuncia a lo estipulado en esta disposición por la parte que haya padecido cáncer en los casos anteriores.

3. El Gobierno, mediante real decreto, podrá modificar los plazos establecidos en la presente disposición, conjuntamente o para patologías oncológicas específicas, en función de la evolución de la evidencia científica.»

MOTIVACIÓN

Para garantizar la efectividad del «derecho al olvido» oncológico que consagra esta ley, dando así cumplimiento en este punto a la Resolución del Parlamento Europeo, de 16 de febrero de 2022, sobre el refuerzo de Europa en la lucha contra el cáncer: hacia una estrategia global y coordinada.

ENMIENDA NÚM. 102 Del Grupo Parlamentario Socialista (GPS)

El Grupo Parlamentario Socialista (GPS), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición final cuarta**.

ENMIENDA

De adición.

Se propone introducir una nueva disposición final cuarta en el proyecto de ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela, modificativa de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, con la siguiente redacción:

Disposición final cuarta (nueva). Modificación de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.

La Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, queda modificada del siguiente modo:

Uno. Se añade un nuevo párrafo al artículo diez, que pasa a tener la siguiente redacción:

«El tomador del seguro tiene el deber, antes de la conclusión del contrato, de declarar al asegurador, de acuerdo con el cuestionario que éste le someta, todas las circunstancias por él conocidas que puedan

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 499

26 de mayo de 2023

Pág. 60

influir en la valoración del riesgo. Quedará exonerado de tal deber si el asegurador no le somete cuestionario o cuando, aun sometiéndoselo, se trate de circunstancias que puedan influir en la valoración del riesgo y que no estén comprendidas en él.

El asegurador podrá rescindir el contrato mediante declaración dirigida al tomador del seguro en el plazo de un mes, a contar del conocimiento de la reserva o inexactitud del tomador del seguro. Corresponderán al asegurador, salvo que concurra dolo o culpa grave por su parte, las primas relativas al período en curso en el momento que haga esta declaración.

Si el siniestro sobreviene antes de que el asegurador haga la declaración a la que se refiere el párrafo anterior, la prestación de éste se reducirá proporcionalmente a la diferencia entre la prima convenida y la que se hubiese aplicado de haberse conocido la verdadera entidad del riesgo. Si medió dolo o culpa grave del tomador del seguro quedará el asegurador liberado del pago de la prestación.

El tomador de un seguro sobre la vida no está obligado a declarar si él o el asegurado han padecido cáncer una vez hayan transcurridos cinco años desde la finalización del tratamiento radical sin recaída posterior. Una vez transcurrido el plazo señalado, el asegurador no podrá considerar la existencia de antecedentes oncológicos a efectos de la contratación del seguro, quedando prohibida toda discriminación o restricción a la contratación por este motivo.»

Dos. Se modifica la disposición adicional quinta, con el siguiente tenor literal:

«Disposición adicional quinta. No discriminación por razón de VIH/SIDA, por haber padecido un cáncer o por otras condiciones de salud.

1. No se podrá discriminar a las personas que tengan VIH/SIDA, ni por otras condiciones de salud. En particular, se prohíbe la denegación de acceso a la contratación, el establecimiento de procedimientos de contratación diferentes de los habitualmente utilizados por el asegurador o la imposición de condiciones más onerosas, por razón de tener VIH/SIDA, o por otras condiciones de salud, salvo que se encuentren fundadas en causas justificadas, proporcionadas y razonables, que se hallen documentadas previa y objetivamente.

2. En ningún caso podrá denegarse el acceso a la contratación, establecer procedimientos de contratación diferentes de los habitualmente utilizados por el asegurador, imponer condiciones más onerosas o discriminar de cualquier otro modo a una persona por haber sufrido una patología oncológica, una vez transcurridos cinco años desde la finalización del tratamiento radical sin recaída posterior.

3. El Gobierno, mediante real decreto, podrá modificar los plazos establecidos en el apartado anterior y en el último párrafo del artículo 10 conjuntamente o para patologías oncológicas específicas, en función de la evolución de la evidencia científica.»

MOTIVACIÓN

Para garantizar la efectividad del «derecho al olvido» oncológico que consagra esta ley, dando así cumplimiento en este punto a la Resolución del Parlamento Europeo, de 16 de febrero de 2022, sobre el refuerzo de Europa en la lucha contra el cáncer: hacia una estrategia global y coordinada.