



CORTES GENERALES

DIARIO DE SESIONES DEL

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Año 2025

XV LEGISLATURA

Núm. 416

Pág. 1

DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO

PRESIDENCIA DE LA EXCMA. SRA. D.^a ALDA RECAS MARTÍN

Sesión núm. 14

celebrada el jueves 16 de octubre de 2025

Página

ORDEN DEL DÍA:

Elección de vacantes en la Mesa de la comisión:

- Elección de la Vicepresidencia Segunda. (Número de expediente 041/000024) 2

Celebración de las siguientes comparecencias en relación con el Proyecto de ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela (número de expediente 121/000012):

- De la directora de comunicación y relaciones institucionales de la Organización de Consumidores y Usuarios, OCU (Izverniceanu de la Iglesia), para que aporte a la comisión su experiencia y conocimiento ante los nuevos retos en defensa de los consumidores. A petición del Grupo Parlamentario Plurinacional SUMAR. (Número de expediente 219/000439) 2
- Del secretario general de FACUA-Consumidores en Acción (Sánchez García), para que aporte a la comisión su experiencia y conocimiento ante los nuevos retos en defensa de los consumidores. A petición del Grupo Parlamentario Plurinacional SUMAR. (Número de expediente 219/000440) 11
- Del presidente de la Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes, AEERC (Rodríguez García). Por acuerdo de la Comisión de Derechos Sociales y Consumo. (Número de expediente 219/000463) 22

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 416

16 de octubre de 2025

Pág. 2

Se abre la sesión a las doce y nueve minutos del mediodía.

ELECCIÓN DE VACANTES EN LA MESA DE LA COMISIÓN:

— ELECCIÓN DE LA VICEPRESIDENCIA SEGUNDA. (Número de expediente 041/000024).

La señora **PRESIDENTA**: Señorías, se abre la sesión.

Como sabéis, con efectos del día 15 de octubre de 2025, ha renunciado como vicepresidente segundo don Enrique Belda Pedrero, a quien damos las gracias por su trabajo, y, por tanto, procede la elección de la Vicepresidencia Segunda.

Hemos consultado y se ha comunicado a la Mesa que existe consenso sobre la candidatura de doña Carmen Fúnez de Gregorio.

¿Puede aprobarse por asentimiento su elección? (**Asentimiento**).

Siendo así, me complace anunciar que ha resultado elegida como vicepresidenta segunda de la comisión doña Carmen Fúnez de Gregorio. (**Aplausos.**—**La nueva miembro elegida ocupa su lugar en la Mesa**).

CELEBRACIÓN DE LAS SIGUIENTES COMPARECENCIAS EN RELACIÓN CON EL PROYECTO DE LEY POR LA QUE SE REGULAN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA (Número de expediente 121/000012):

— DE LA DIRECTORA DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES DE LA ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, OCU (IZVERNICEANU DE LA IGLESIA), PARA QUE APOORTE A LA COMISIÓN SU EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTO ANTE LOS NUEVOS RETOS EN DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES. A PETICIÓN DEL GRUPO PARLAMENTARIO PLURINACIONAL SUMAR. (Número de expediente 219/000439).

La señora **PRESIDENTA**: A continuación, se procede a tramitar los siguientes puntos de orden del día, que consisten en la celebración de comparecencias en relación con el proyecto de ley por el que se regulan los servicios de atención a la clientela.

El debate, como sabéis de otras ocasiones, constará de veinte minutos para la primera intervención del compareciente, cinco para los portavoces de los grupos parlamentarios y diez para contestar a las preguntas que se formulen.

Así pues, en primer lugar, damos la bienvenida a doña Ileana Izverniceanu de la Iglesia, directora de Comunicación y Relaciones Institucionales de la Organización de Consumidores y Usuarios, OCU, para que aporte a la comisión su experiencia y conocimiento ante los nuevos retos de la defensa de los consumidores.

Le cedo la palabra y, como ya hemos dicho, dispone ahora mismo de veinte minutos y después de otros diez.

La señora **DIRECTORA DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES DE LA ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, OCU** (Izverniceanu de la Iglesia): Muchísimas gracias, señorías, y buenos días.

En primer lugar, quiero agradecer la invitación del Congreso a comparecer hoy aquí para hablar sobre el proyecto de ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela en representación de la OCU, la Organización de Consumidores y Usuarios. Justamente, OCU es una asociación que este año celebra su 50.º aniversario, algo que constituye para nosotros un motivo especial de orgullo, como ustedes comprenderán. Les aseguro que no es nada fácil ni habitual alcanzar esta efeméride. Para ello es indispensable contar con la confianza de sus más de 180 000 socios activos, que financian casi en exclusiva las actividades que hemos llevado a cabo en nuestros cincuenta años de historia y las que realizaremos en un futuro. Además de representar a nuestros socios de manera directa, tenemos el honor de asumir la representación de los intereses de todos los consumidores, dada nuestra condición de asociación más representativa, que nos confiere la pertenencia al Consejo de Consumidores y Usuarios.

Antes de entrar en materia y comenzar nuestra valoración del proyecto de ley de atención a la clientela o proyecto de ley SAC, permítanme sus señorías que hagamos un pequeño ejercicio de memoria.

La aprobación de una ley de servicios de atención al cliente es una reivindicación histórica de OCU; en concreto, ha ocupado veinte de los cincuenta años de nuestra historia. Ya en la tramitación de la gran

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 416

16 de octubre de 2025

Pág. 3

reforma de 2006 de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios se puso de manifiesto la necesidad de crear una ley específica sobre la atención al cliente para desarrollar y ampliar el artículo 21 de la propia ley. Quizá algunos de los miembros de esta ponencia estaban ya en esta Cámara en la IV Legislatura, allá por el año 2011, cuando el 10 de junio entró el proyecto de ley para que se regularan los servicios de atención al cliente destinados a los consumidores y usuarios. Fue el primer intento del Gobierno de regular lo que por aquella época ya era un grave problema para el cliente y los consumidores en España: la mala calidad de los servicios de atención al cliente. Como rezaba la exposición de motivos de aquel anteproyecto — y cito textualmente—, «la normativa vigente no parece haber logrado el resultado perseguido». La práctica administrativa en la gestión de las quejas o reclamaciones de los consumidores y usuarios revela que existe un elemento común en la mayor parte de ellas, manifestado a través de un creciente descontento en cuanto a la atención a la clientela.

Este proyecto de ley, como saben ustedes, decayó con la convocatoria de las elecciones del 20 de noviembre del 2011. Con posterioridad, el Gobierno del Partido Popular y, en concreto, la ministra de Sanidad y Consumo, doña Ana Mato, en la primera reunión que tuvimos en el Consejo de Consumidores y Usuarios se comprometieron a elaborar un proyecto de ley de atención al cliente, que inició su tramitación, pero nunca llegó a aprobarse en Consejo de Ministros.

Hubo que esperar hasta el año 2022, ya en la XIV Legislatura, para que tuviera entrada el proyecto de la que podríamos llamar ley SAC1, que, tras una laboriosa tramitación, de la que me gustaría resaltar el papel llevado a cabo por todos los miembros de aquella ponencia, fue aprobado en Pleno por esta Cámara el 27 de abril de 2023, con el voto favorable de todos los grupos, salvo la abstención de un grupo parlamentario, algo que realmente fue una auténtica excepción en la pasada legislatura.

Lamentablemente, la convocatoria de elecciones anticipadas en julio de 2023 se llevó por delante la ley SAC1 y todos los esfuerzos realizados para aprobarla. De nuevo, tuvimos que esperar al 8 de marzo del pasado año para que llegara al Congreso el proyecto de ley actualmente en tramitación, que podemos llamar ley SAC2. Hoy, a 16 de octubre de 2025, los consumidores seguimos esperando.

Transcurrido todo este tiempo, catorce años después, la pésima situación de la atención al cliente y la insuficiencia del artículo 21 de nuestra Ley General de Consumidores y Usuarios siguen igual. Y no es una opinión solo de OCU, es lo que se desprende de la lectura de las exposiciones de motivos de la ley primigenia, de la ley SAC1, la ley SAC2 y el anteproyecto de ley que se quedó sin ver la luz en el ministerio.

Pido perdón a sus señorías por la retrospección, pero creemos que es necesaria para acreditar nuestra primera reivindicación sobre esta cuestión, que es la inmediatez. Necesitamos ya una ley de servicios de atención al cliente. Los consumidores españoles no podemos aguantar una demora más en la regulación de un derecho reconocido como fundamental en el artículo 8 de nuestra ley general, cuya regulación actual en el artículo 21 resulta claramente insuficiente, como reconocen todos los proyectos normativos. Además, no solo estamos afectados los consumidores. Todos esos proyectos normativos también reconocen de forma expresa el daño que se causa a las empresas. De nuevo, en la exposición de motivos se señala que tales carencias no solo generan la insatisfacción de las personas consumidoras y usuarias, sino que, a su vez, desprestigian la imagen comercial de las empresas, con el consecuente perjuicio anejo a estas en el seno del mercado. Por tanto, todos los actores del mercado, consumidores y empresas, perdemos con la dilación en la aprobación de esta ley.

Por todo ello, hacemos un llamamiento a todos los grupos parlamentarios para aprobar la ley en los términos en los que se aprobó en la sesión de abril de 2023, que recogió el mayor de los consensos posibles, aun con renunciaciones por parte de todos, incluidos los consumidores.

Desde OCU defendemos que este proyecto de ley es mejor que el actual artículo 21 de la Ley General de Consumidores y Usuarios, aunque creemos que la futura norma debe garantizar unos mínimos, esto es, que las empresas respondan a las reclamaciones; que se regulen de manera adecuada los requisitos de calidad de estos servicios; que se garantice la gratuidad de los servicios de atención al cliente, permitiendo a los consumidores la reparación e indemnización por los daños sufridos; que se impongan las mismas obligaciones a todos los sectores, de forma que desaparezcan los privilegios actuales frente al resto de empresas que tienen la banca, los seguros, las eléctricas y, desde nuestro punto de vista, la propia Administración pública, y que se tengan en cuenta las necesidades de los consumidores vulnerables. Para ello, señorías, me gustaría detenerme en algunos aspectos concretos.

Respecto al ámbito de aplicación, en nuestra opinión, deben incluirse en la ley los servicios financieros, como acabamos de decir, al menos en lo más favorable, habida cuenta del grave perjuicio causado a los

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 416

16 de octubre de 2025

Pág. 4

usuarios en el actual sistema de resolución de reclamaciones, y también los servicios de telecomunicaciones, aplicando la más favorable para el consumidor, ya sea general o sectorial, que resulte de cada caso. Además, debe aplicarse a todos los servicios de interés general. Desde nuestro punto de vista, el texto se deja algunos aspectos importantes para los consumidores, como los de prestación de salud, tanto sanitarios como asistenciales, y los de saneamientos y residuos. Insisto, para OCU, con independencia de su naturaleza jurídica, la Administración, en la medida que presta servicios a los ciudadanos, debería someterse a las mismas obligaciones. No creemos que sea de recibo que se exijan por parte de la ley requisitos y obligaciones a las empresas en beneficio del consumidor y no se haga lo mismo para los servicios que presta la propia Administración, donde la falta de una adecuada atención al usuario causa iguales perjuicios o incluso mucho mayores a los ciudadanos.

Respecto al concepto de clientela, se debe garantizar al consumidor su derecho a ser atendido antes, durante y después de la finalización del contrato para evitar que muchos consumidores que por un desacuerdo rescinden su contrato no puedan ejercer su derecho legítimo a reclamar la reparación del daño o a ser indemnizados.

Respecto a los medios humanos dedicados a la atención al cliente, creemos que debe asegurarse una adecuada formación a los operadores e información a los consumidores, con independencia de quién presta el servicio, ya sea directamente la empresa o un tercero.

Respecto al plazo y la resolución de las reclamaciones, debe garantizarse la eficacia de los procedimientos mediante la reducción del plazo de respuesta —creemos que deben ser quince días naturales, en vez de hábiles, que ya es un plazo más que generoso— y que el silencio positivo permita al consumidor avanzar en la resolución de su reclamación por la vía que estime más conveniente.

En cuanto al contenido de las enmiendas, el proyecto de ley que llegó a esta Cámara en marzo fue idéntico al que se presentó en 2022 y distinto al que se aprobó en marzo de 2023, por lo que desde OCU creemos que para proteger de forma más eficaz los derechos de los consumidores, que, en definitiva, creemos que es el objetivo de esta norma, es necesario plantear una serie de mejoras sobre algunos aspectos concretos, que nos gustaría señalar. Y aquí voy a seguir el orden del articulado.

Respecto al artículo 2, referente al ámbito de aplicación, como ya hemos señalado anteriormente, consideramos que deben incluirse todos los sectores de actividad, si bien conteniendo requisitos especiales para aquellas empresas que prestan servicios especiales o de tracto sucesivo, y, además, creemos que es necesario armonizar la normativa de protección de los consumidores. Por ello, tanto esta ley como la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios deberían ser la normativa principal, y no supletoria respecto de la sectorial, ya que, desde nuestro punto de vista, provoca regulaciones dispares.

En cuanto al artículo 3, relativo a definiciones, creemos que es necesario incluir la definición de operador en la ley, por ser uno de los actores clave en la prestación del servicio de atención al cliente, y coordinarlo con lo recogido en el artículo 9.2 del proyecto. Además, sugerimos revisar la definición de clientela, en el sentido de ampliar su extensión más allá de los efectos del contrato, para no excluir del servicio de atención al cliente a aquellos consumidores a los que les ha surgido cualquier incidencia, queja o reclamación una vez que han finalizado los efectos contractuales pero pueden estar en el periodo de garantía.

Respecto al artículo 4, en cuanto a principios generales, lo dispuesto en el apartado 4 debería ser de aplicación principal, no supletoria a la normativa sectorial, a fin de no suspender la prestación del servicio mientras se resuelve la reclamación, dejando a salvo con ello a los servicios de tracto sucesivo, como los suministros de agua, energía o telecomunicaciones.

En cuanto al artículo 9, medios materiales y humanos, sobre el apartado 1, para OCU resulta fundamental garantizar la autonomía e independencia de este servicio, si bien es necesario que se prevean garantías para la transmisión de la información requerida desde este departamento a los restantes y que en ello imperen los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación, porque vemos que muchas reclamaciones son referidas a facturación y no hay una coordinación entre el departamento de atención al cliente y el de facturación, por poner un ejemplo.

Sobre el artículo 10, régimen de atención telefónica, pensamos que el canal telefónico se debería establecer como obligatorio con carácter general —es un canal esencial de reclamaciones en la medida en que es el más inmediato, es el canal de entrada preferente de los consumidores y usuarios—, garantizando en todo caso la opción de atención personal especializada y eficiente al cliente.

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 416

16 de octubre de 2025

Pág. 5

Respecto al artículo 13, sobre resolución y notificación, pedimos una modificación del apartado 2 para que el silencio positivo motive a las empresas a emitir una resolución en plazo y así proteger a las personas consumidoras y usuarias frente a la inactividad de la empresa.

Respecto al artículo 15, referente a accesibilidad a los servicios de atención a la clientela, creemos necesario eliminar su apartado 2. Nos parece que trasladar al consumidor vulnerable la obligación de acreditar su vulnerabilidad o situación para poder acceder a los servicios de atención a la clientela de una manera adecuada a sus necesidades es una carga totalmente abusiva, desproporcionada e innecesaria.

En cuanto al artículo 16, prestación diferenciada de la actividad de atención al cliente, proponemos que en el apartado 2 no se establezca excepción alguna, a fin de que no se desvirtúe con ninguna excusa el servicio de atención al cliente.

Sobre los sistemas de evaluación, artículo 21, pedimos que en el apartado 2 no se establezca excepción alguna, ya que no se considera justificado que las empresas que prestan servicios esenciales, con independencia del tamaño, tengan un sistema de control bianual, y no anual.

Por último, respecto al artículo 23, infracciones y sanciones, consideramos que es necesario armonizar la normativa existente en materia de consumo, y, por tanto, esta norma debe ser de aplicación preferente a la sectorial. Además, proponemos que el sistema contemple tanto el agravamiento de sanción en caso de reincidencia como la atenuación si se resarce el daño; esto en aplicación de los principios del derecho penal que rigen el procedimiento administrativo.

También nos gustaría señalar algunas de las enmiendas que han presentado los grupos, que creemos que mejoran sensiblemente el texto y que, por ello, apoyamos. Se trata de las enmiendas número 7, sobre aplicación a servicios sanitarios, y número 10, sobre definición de clientela, del Grupo Parlamentario Junts per Catalunya; la número 57, sobre Administraciones públicas, y la número 64, sobre la gratuidad, del Grupo Parlamentario Mixto, por parte del Bloque Nacionalista Gallego; la enmienda 76, sobre definición de operador, y la enmienda 88, sobre la sujeción de los marcos de colaboración entre empresas y asociaciones de consumidores en materia de servicios de atención a la clientela, al artículo 30 de la Ley General de Consumidores, que permite los convenios o los acuerdos de colaboración de las asociaciones de consumidores y usuarios con empresas o agrupaciones, fundaciones o cualquier organización sin ánimo de lucro —han sido presentadas por el Grupo Parlamentario Mixto, por parte de Podemos—; la enmienda 95, respecto a una legislación sectorial más favorable al consumidor, y la número 114, sobre acreditación de la vulnerabilidad, de Esquerra Republicana de Catalunya; las números 142 y 146, respecto al SPAM, y la 148, sobre infracciones, del Grupo Parlamentario Plurinacional SUMAR; asimismo, las números 166, sobre reseñas, y 167, sobre SPAM, presentadas por el Grupo Parlamentario Socialista y el Grupo Parlamentario Plurinacional SUMAR, y, por último, las enmiendas 182 y 183, sobre la Administración Pública, la número 198, sobre incidencias de agua y electricidad, y la número 232, sobre sanciones agravadas o atenuadas, del Grupo Parlamentario Popular. Creemos que estas enmiendas mejoran la protección de los consumidores.

Para terminar, señorías, desde OCU consideramos esencial que después de muchos años haya una ley que garantice a los consumidores una atención al cliente adecuada y eficiente. Es importante que se apruebe en esta legislatura, y que no ocurra como en anteriores ocasiones, cuando se vieron frustradas las expectativas de los consumidores; unas expectativas que pueden volver a verse frustradas si esta norma que se apruebe de forma definitiva no supone un cambio significativo. Una buena ley, que garantice los servicios de atención al cliente, supondrá una mejora significativa de los servicios y una mejora de la competencia y la competitividad de las empresas, que tendrán clientes más fieles gracias a una mejor atención al cliente, lo que redundará en beneficio general para toda la sociedad.

Sin más, quedo a disposición de sus señorías para cualquier consulta que quieran hacer y que sepa responder.

Muchísimas gracias.

La señora **PRESIDENTA**: Muchísimas gracias.

A continuación, tienen la palabra los portavoces de los grupos parlamentarios que lo deseen.

El Grupo Mixto no está.

El Grupo Parlamentario Vasco (EAJ-PNV) tampoco.

El Grupo Parlamentario Bildu tampoco.

El Grupo Junts per Catalunya tampoco.

El Grupo Republicano tampoco.

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 416

16 de octubre de 2025

Pág. 6

Tiene la palabra el portavoz del Grupo Parlamentario Plurinacional SUMAR, señor Alonso, por tiempo de cinco minutos.

El señor **ALONSO CANTORNÉ**: Muchas gracias, presidenta.

Bienvenida, señora Ileana Izverniceanu. Le damos las gracias por su esfuerzo y el trabajo desarrollado durante todos estos años. Son un referente, y creo que todos los grupos debemos felicitarles por su visión y excelente labor. Lógicamente, todos tenemos siempre algunas cuestiones sobre las que no coincidimos, pero en lo fundamental es así.

Le agradecemos mucho sus palabras, en primer lugar, en el sentido de reconocer la necesidad urgente de aprobar esta ley SAC2, como usted la cita. Quiero reconocer que la ley SAC1 tuvo un consenso casi inaudito en la pasada legislatura y que también nos gustaría conseguirlo en esta, y creo que hay posibilidades para ello. También me gustaría recordar que solo un grupo se abstuvo, y no votó en contra. Por tanto, creo que tenemos un camino muy positivo que recorrer, y lo estamos intentando hacer bien. Efectivamente, no todo el mundo puede opinar igual, pero creo que estamos intentando alcanzar un consenso muy amplio.

Usted ha citado asuntos que considero que son muy destacados y que, además, afectan a todos de una forma transversal. No es una cuestión ideológica, sino un tema que afecta, en primer lugar, a los propios consumidores, que, como usted dice, están decepcionados con el tratamiento que hacen algunas empresas —insisto en lo de algunas empresas— que, desgraciadamente, no actúan como debería ser, y eso lo hemos podido observar en cualquier ámbito. Podemos hablar de las llamadas de teléfono *spam* —recurriremos varias veces al tema— que, desgraciadamente, todos recibimos; no discriminan quién es el consumidor. Creo que ahí —y luego me detendré en ello— tenemos que hacer un esfuerzo.

Hay que reconocer, en relación con una serie de cosas que usted ha dicho, que ya se están buscando transaccionales, tanto en lo relativo a los operadores como en lo referente a las enmiendas que usted ha citado y que para ustedes son importantes. Creo que en bastantes —por no decir en todas— estamos llegando a acuerdos o están a punto de revisarse. Posiblemente, usted no tiene todas las modificaciones que se están haciendo y, por tanto, es desconocedora de eso. Ha dicho muchas cosas, que he apuntado a vuelapluma, y no puedo confirmárselo al cien por cien, pero la voluntad es esa. Y yo creo que esa es la voluntad que ha de salir de esta ley, que ha de ser una ley de consenso, porque lo más importante de las leyes —no exclusivamente de esta— es que después se puedan ejecutar. Yo he tenido el orgullo y el honor de poderlo hacer y creo que eso es importante, porque las leyes pueden estar muy bien redactadas, pueden estar jurídicamente muy bien establecidas, pero si luego son inoperativas, no sirven absolutamente para nada. Y luego, lógicamente, está la voluntad del Ejecutivo de cada comunidad, de quien corresponda, que ha de hacer posible lo que marca la ley.

Estamos en un terreno de juego en el que podemos sentirnos cómodos todos; no hay nada que nos pueda —digamos— incomodar. Es normal, porque cada uno puede representar diferentes intereses, que algunos pongan más el acento en las empresas y otros en los consumidores, pero, independientemente de todo, y cogiendo sus palabras, hasta las empresas —las que lo están haciendo bien— son las primeras interesadas en que esta ley salga adelante. ¿Por qué? Usted también lo ha dicho: porque el desprestigio de unas afecta a todos; el daño comercial de unas afecta al prestigio de todas. Porque ahora no sabemos diferenciar si nos llama Iberdrola, Endesa o Factor Energía; no sabemos diferenciarlo, el consumidor no sabe. Lo único que sabe es que alguien lo está haciendo mal y que alguien le está molestando cada dos por tres con una llamada telefónica.

Hemos de buscar el equilibrio, y desde el Gobierno, representando en este caso al Grupo SUMAR, pero también, lógicamente, a los compañeros socialistas, hemos intentado extender la mano. Es lógico que circunstancias ajenas a esta comisión y, de hecho, a esta propia ley dificulten el acuerdo, pero estoy seguro de que, aunque ahora no haya salido, la buena voluntad de sacar adelante esta ley nos hará unir esfuerzos. Estoy convencido de que muchas de las cosas que usted ha dicho serán reflejadas y recogidas, porque —insisto— creo que todos estamos de acuerdo en lo fundamental.

Le reitero mis felicitaciones por su trabajo y le pido que nos sigan empujando, porque lo que nosotros necesitamos, la sociedad civil que ustedes representan, bastante numerosa, es que nos sigan empujando y orientando. Muchas de las cosas que nosotros hacemos es gracias a que ustedes ponen la luz, el foco, porque, si no ponemos el foco en los problemas, es muy difícil solventarlos después. Sabemos las cosas gracias a ustedes. Así que simplemente le reitero su buen trabajo, y haremos lo que podamos para que esta ley salga lo más rápidamente posible y, si es viable, por unanimidad.

Muchas gracias.

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 416

16 de octubre de 2025

Pág. 7

La señora **PRESIDENTA**: Muchísimas gracias.

Por el Grupo Parlamentario VOX, tiene la palabra el señor Fernández Ríos.

El señor **FERNÁNDEZ RÍOS**: Gracias, presidenta.

Bueno, Ileana, alguna vez hemos hablado, y yo creo que toda la sala y la comisión conoce cuál es la posición de VOX ante esta ley. Por supuesto, como bien has dicho, es una ley que estaba pendiente y la ley de consumidores de 2006 se quedaba escasa. El problema es que a veces —es lo que suele pasar últimamente en este Congreso— queremos matar las moscas a cañonazos, y me voy a explicar. El problema de las leyes cuando son tan tan extensas, cuando entran en tantísimas cosas, es que al final su aplicación es muy difícil. Y digo que es muy difícil porque, por un lado, es muy extensa en ciertas cosas; sin embargo, se queda corta en lo evidente. Y eso sin hablar de que, si te lees la ley, el batiburrillo de competencias para salvar todo el conglomerado de intereses autonómicos, competenciales y normativos va a hacer muy difícil su aplicación. Creo que tú la has avanzado, pero, si quieres, te lo ratifico: va a ser difícil su aplicación. Y va a ser difícil porque, efectivamente, muchos grupos han querido guardar y quedar bien ante su público. Desde ese punto de vista, quiero hacerte un comentario. Creo que vuestro planteamiento es objetivo. Y cuando digo vosotros, me refiero a la OCU. No pienso así de otras organizaciones de consumidores por la cantidad de subvenciones que reciben, cosa que algún día espero que alguien me explique, porque a mí no me salen las cuentas por ningún lado.

La primera pregunta que te hago es: ¿tú no crees que esta ley en algunos aspectos —y ahora te leeré el último, por el cual jamás vamos a comprar esta ley— se ha basado más en aspectos políticos que técnicos? Y cuando te digo políticos, aunque has relatado cosas con las que estoy totalmente de acuerdo contigo, te voy a decir dos. Por ejemplo, ¿es necesario el tema de las lenguas cooficiales? ¿Aporta algo a los consumidores? Por otra parte, ¿es necesaria para un consumidor la asistencia 24/7? Muchos —yo por lo menos—, además de ser consumidores, también hemos tenido empresas, pequeñas o medianas empresas, y algo de lo que no es consciente esta ley —porque aquí, como con la pólvora del rey, debe de ser que es muy fácil— es de que todas esas exigencias —cooficialidad y asistencia 24/7— al final —y vosotros como OCU— siempre las paga el mismo. ¿Y sabes quién es? El señorito de a pie; todos nosotros. Tú puedes pedir, pedir y pedir, que al final la broma la paga siempre el mismo. Y eso es igual a incremento de costes; eso es igual a subida de tarifas, y eso es igual a que los productos se encarecen. Por eso te digo que a veces, sobre todo legislando, menos es más, cosa que aquí todavía muchos no han entendido. Por eso te pregunto: ¿tú crees que eso es necesario? ¿No consideras que eso va a encarecer el precio de muchos productos? Ahí lo dejo.

Hay otro aspecto. Por ejemplo, yo puedo estar de acuerdo en que haya algunos sectores que deberían estar en esta ley, pero en el caso de algunos otros críticos, como puede ser el energético, creo que el requisito de ámbito subjetivo debería ser la cuota de mercado, porque es que hay sectores donde dos o tres empresas tienen el 70 o el 80 % del mercado. Entonces, tú no puedes obligar al que está empezando a crecer a cumplir los mismos requisitos que el que está asentado. Es absurdo. El que va a salir de nuevo fastidiado es el consumidor.

Finalmente —y esta para mí ya no es que sea la pregunta definitiva; yo sé lo que vas a responder, creo—, esta ley ya nace muerta, pero nace muerta siendo necesaria. La Administración pública es la primera que incumple, cuando yo pido una licencia de cazador, cuando yo voy al Servicio Nacional de Empleo o cuando tengo cualquier relación con la Administración. O sea, que estoy diciéndole a empresarios, a pymes o a quien sea que cumpla unos requisitos y resulta que al que, entre comillas, debería contar con los mejores recursos —y ya no hablo de los impuestos que pagamos todos—, a ese le dejo exento de su cumplimiento. Con todos mis respetos —insisto—, esta ley, porque no hay ningún interés en obligar a las Administraciones —por eso nace donde nace la ley y nace como nace—, ya nace muerta. Dime, por favor, tu opinión, porque que una ley de atención a la clientela no incluya a las Administraciones públicas... Me gustaría saber cuál es la opinión de la OCU.

Gracias, Ileana.

La señora **PRESIDENTA**: Muchísimas gracias.

Tiene la palabra, por el Grupo Parlamentario Socialista, la señora Cobo.

La señora **COBO PÉREZ**: Gracias, presidenta.

Bienvenida, Ileana. Quiero expresar mi agradecimiento y el de mi grupo, el Grupo Parlamentario Socialista, por su comparecencia hoy aquí, en esta comisión, pero también por todo su trabajo y el de su

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 416

16 de octubre de 2025

Pág. 8

organización y por todas las aportaciones que han realizado en toda la tramitación del proyecto de ley para regular los servicios de atención a la clientela.

Quiero poner en valor ese compromiso de trabajo en toda la tramitación, mi aprecio por su trabajo y, como bien usted ha manifestado, los veinte años que lleva OCU en esa labor de atención a la clientela, pero también, como bien ha dicho, esos casi cincuenta que van a cumplir en un área tan importante como es el consumo. Yo creo que ese trabajo se verá plasmado en las relaciones de los clientes con las empresas, porque esta ley va a ser buena no solo para los consumidores, sino también para las empresas, que, como bien ha dicho usted, necesitan tener clientes fieles. Espero que esta colaboración continúe y se cruce de nuevo en el futuro de otros proyectos y otros marcos legislativos.

Como ha dicho, la OCU apoya esta ley para regular los servicios de atención a la clientela, considera que es una prioridad para proteger a los consumidores y ha presionado —lo sé y soy consciente— para su aprobación porque es necesaria y urgente para mejorar esos servicios, ya que muchos usuarios han manifestado su insatisfacción por los servicios de atención al cliente. Por eso la urgencia de contar con esta normativa. Somos conscientes también de que este proyecto no es perfecto, aunque supone una gran mejora respecto a la situación actual.

Como es sabido, la ley SAC es una norma que defiende a los usuarios, por esa prioridad de disponer de una buena normativa que regule los servicios de atención al cliente. Sabemos que su organización recibe cada año en su asesoría quejas y reclamaciones de consumidores relativas a problemas con servicios en todos los sectores, como bien ha manifestado usted —telefonía, banca, productos, suministros—, y nos gustaría saber qué implica la futura aprobación de esta ley en cuanto a los requisitos que tiene que cumplir para dar esa calidad de servicio básico, qué mejoras tiene y qué suponen esas mejoras para los usuarios. Creo que lo de garantizar la atención personalizada obliga a que se atiendan las llamadas en menos de tres minutos, a que en la misma llamada se pueda gestionar la atención y una posible reclamación, a prohibir que el prestador de servicio corte la comunicación por el tiempo de espera y, sobre todo, a acortar esos plazos de respuesta de todas las reclamaciones. La OCU creo que ofrece una protección especial y siempre ha sido vigilante en cuanto al consumidor vulnerable y, sobre todo, establece esos niveles de calidad mínimos por parte de las empresas.

Somos conscientes de que hay cuestiones pendientes, sobre todo en algunos sectores —usted lo ha manifestado—, actividades financieras seguras. Y también somos conscientes de que es una ley demandada desde hace más de catorce años, en la pasada legislatura, con ese amplio consenso que hubo a última hora, pero que la convocatoria de elecciones hizo que decayera. Por lo tanto, creo que este texto, que esta norma es una mejora sustancial en cuanto a la atención del cliente y en cuanto a las resoluciones de las reclamaciones de los consumidores y usuarios.

Como bien he dicho, no es la ley perfecta, pero es necesario y urgente que, después de catorce años, esta ley llegue para mejorar la atención de los consumidores y, sobre todo, para que mejoren las relaciones entre los clientes y las empresas. Ojalá que entre todos —organizaciones de consumidores, empresas y los grupos parlamentarios que representamos aquí en el Congreso— ese consenso de la pasada legislatura se plasme en una buena ley y, sobre todo, que esa ley pueda ser aplicable, porque es en lo que creo que debemos estar más vigilantes los consumidores. Por lo tanto, apelo, como hemos hecho, a que esta ley se cumpla cuando sea aprobada y, sobre todo, a mejorar todas las relaciones de consumidores y empresas.

Muchas gracias. **(Aplausos).**

La señora **PRESIDENTA**: Muchísimas gracias.

Tiene la palabra, por el Grupo Popular, el señor Argüelles.

El señor **ARGÜELLES GARCÍA**: Gracias, señora presidenta.

En primer lugar, desde el Grupo Parlamentario Popular queremos agradecer a Ileana, representante de la OCU, su comparecencia y la labor constante que realiza en defensa de los consumidores de nuestro país. También aprovechamos para felicitar a toda la familia de la OCU por su cincuenta cumpleaños.

Esta ley para regular los servicios de atención a la clientela parte de un objetivo que en el Grupo Popular consideramos que se logró, como bien decía, con amplio consenso en la anterior legislatura, con el documento que se aprobó y que decayó por la convocatoria de elecciones. Además, creo que todos compartimos este objetivo. Con la aprobación de esta ley no solo se mejorará la calidad del servicio prestado a los consumidores, sino que también se reforzará la confianza en los sectores económico-empresariales implicados, lo que redundará en un mejor funcionamiento del mercado. Aunque

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 416

16 de octubre de 2025

Pág. 9

comparto el cien por cien de estas palabras, no son mías. Estas palabras son las que dijo el Gobierno cuando en marzo de 2024 aprobó esta ley; por cierto, por trámite de urgencia. Tú hablabas de inmediatez; yo creo que el Gobierno no tenía absolutamente ninguna urgencia en aprobar esta ley, sino que la ha utilizado para negociaciones políticas y no para proteger a los consumidores, que es lo que realmente tendríamos que hacer.

Todos compartimos que los hábitos de consumo han cambiado muchísimo desde el año 2006. No nos dirigimos de la misma manera a nuestros proveedores de servicios o a quienes nos venden un producto. Por lo tanto, hay que abordar esos cambios y la ley debe recogerlos. Pero en el Partido Popular consideramos que los cambios que se han producido desde el año 2022, y de una ley redactada en 2021, con la incorporación de nuevas tecnologías como la inteligencia artificial, no son los cambios que se han incorporado a esta ley. ¿No consideráis que hubiese sido necesario realizar estas comparecencias, que en el Partido Popular hemos defendido, antes del inicio del trámite de ponencia o que incluso se hubiesen solicitado de nuevo los informes preceptivos, de acuerdo a los avances que ha habido y a las nuevas normativas que tenemos? Yo creo que habría sido algo importante, y tiempo hemos tenido, porque la urgencia se incorporó a esta aprobación única y exclusivamente para evitar pedir esos informes, pero luego esa urgencia no se ha dado, como vemos, ya que estamos aquí casi dos años después.

En su intervención ha dicho que ya en 2011 se identificaba que la normativa vigente no cumplía con las necesidades de los consumidores. ¿Este proyecto de ley cumple con las necesidades de los consumidores? Garantizar que los consumidores reciban una atención adecuada, rápida y eficaz, mejorar la competitividad de las empresas españolas; esa es nuestra responsabilidad como Poder Legislativo, y debemos buscar una ley perfecta. Sí, la debemos buscar; ese tiene que ser el objetivo. Si ya los proponentes de la ley asumen que no es una ley perfecta, pues yo creo que ya todo queda dicho.

El proyecto de ley que en este momento debatimos en la ponencia no tiene absolutamente nada que ver con el que se aprobó en la anterior legislatura. El texto actual ha cambiado el enfoque. Ha dejado de priorizar la protección real de los consumidores y la mejora de la competitividad de nuestras empresas para convertirse en un instrumento más de la agenda ideológica del Gobierno y de su necesidad de ceder ante sus socios para continuar en la Moncloa. Es para lo que se está utilizando esta ley. ¿Creen en la OCU que el actual proyecto de ley, con las enmiendas presentadas y las incorporaciones que el Gobierno ha anunciado en los medios de comunicación, cumple con las expectativas creadas a favor de los consumidores? ¿Creen que esta ley responde a las necesidades reales de los consumidores? ¿Consideran ustedes necesario preavisar a los clientes en todos los casos con quince días de antelación al vencimiento de su contrato? ¿Creen en la OCU que las medidas adoptadas por el Gobierno para prevenir el *spam* telefónico, no solo en esta ley, sino en toda la normativa que se está poniendo en marcha —reglamentos y órdenes ministeriales—, son suficientes? Yo creo que esa es una de las principales quejas de los ciudadanos, las llamadas telefónicas —algún compañero lo ha comentado—, pero ¿creen que esta ley y el resto de normas cumplen y priorizan atajar ese problema?

En el Partido Popular creemos que el texto actual, en lugar de reforzar los derechos de los ciudadanos frente a las malas prácticas, que perjudican a empresas y a consumidores en igual medida, empeora esas relaciones y supondrá un incremento de los precios que los ciudadanos tendremos que pagar. ¿Consideran en la OCU que con este proyecto de ley hay riesgo de que se incrementen los precios de los servicios o productos que los consumidores recibimos?

Ustedes han propuesto varias enmiendas, como ha detallado, y, en una valoración global, ¿creen que el texto recoge esas propuestas que persiguen mejorar la ley y proteger a los consumidores?

Que no se incluya a la Administración pública —lo has mencionado en tu intervención— en el ámbito de aplicación de esta ley, ¿cómo crees que afecta al conjunto de los consumidores? Has dicho que incluso en muchos casos causa mayores perjuicios a los ciudadanos que la falta de calidad en los servicios de atención a la clientela de las empresas privadas.

¿Cree que supondrá un problema para los consumidores la imposición para las empresas de formar a sus trabajadores en todas las lenguas cooficiales o la obligación de atender en cualquier idioma en todo el territorio nacional? ¿Existe una demanda real por parte de los consumidores que hayáis percibido de ser atendidos en cualquiera de las lenguas cooficiales fuera de la comunidad autónoma donde esa lengua convive con el castellano?

En el Grupo Popular proponemos una ley útil, eficaz y equilibrada, una ley centrada en lo que realmente importa: que cuando un consumidor tiene un problema, encuentre una respuesta rápida, profesional y verificable; que se garantice la calidad del servicio, la transparencia y la protección de los

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 416

16 de octubre de 2025

Pág. 10

derechos de los consumidores, sin castigar a las empresas que generan empleo ni imponer obligaciones que no mejoran la atención a los clientes. Nuestro objetivo debe ser proteger a los consumidores.

Muchas gracias. **(Aplausos)**.

La señora **PRESIDENTA**: Muchísimas gracias.

Tiene usted la palabra.

La señora **DIRECTORA DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES DE LA ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, OCU** (Izverniceanu de la Iglesia): Muchísimas gracias.

Voy a intentar ser breve, porque ya he dado mucho el tostón con el anterior *speech*. Voy a intentar contestar a todo el mundo dentro de lo que sabemos y pueda contestar.

Quiero dar las gracias al señor Fèlix Alonso, porque nos ha convocado él y estamos muy contentos de poder ser parte de esta norma en algún sentido. Efectivamente, nos tiene muy preocupados desde hace muchos años, veinte años de los cincuenta, porque es un clamor popular que el cliente, el consumidor, no se siente correctamente atendido por algunas empresas, algo que desprestigia al resto de empresas, que la mayoría lo hacen bien, también hay que decirlo. Y una cosa importante. Les garantizo que la OCU —y creo que cualquier organización de consumidores objetiva, como muy bien decía su señoría— es independiente y objetiva; independiente de poderes políticos, económicos y de todo tipo de presiones, le pese a quien le pese o lo critique quien lo critique. Les confirmamos que somos objetivos, pero no somos enemigos de las empresas. Las organizaciones de consumidores representamos a la demanda y las empresas representan a la oferta. Tenemos que hablarnos con las empresas; es que hay que hablar, hay que dialogar con las empresas, como dijo ya el comisario Reynders hace mucho tiempo en la Agenda 2025, la Agenda Europea del Consumidor. Por tanto, no estamos en contra ni enfrente de las empresas —y esto también responde un poco a lo que se ha citado—, sino que queremos mejorar desde la sociedad civil y con las empresas el marco legal en lo que podamos. Entonces, muchas gracias, señor Alonso, por su aportación y por permitir que participe la OCU.

Señor Fernández Ríos, ha hecho varias preguntas y alguna complicada. Voy a intentar ser políticamente correcta y no salirme; vamos a intentar sumar y no salirnos un poco de lo que queremos decir. Empiezo por el final y contesto también al señor Argüello (sic). Por supuesto, nosotros creemos que esta norma tiene que aplicarse a la Administración pública. Es que no solo es que sea un agravio comparativo hacia las empresas, sino que la Administración pública tiene que ser ejemplar. La Administración pública no cumple desde el COVID, es un clamor, y los ciudadanos están muy descontentos porque es imposible pedir una cita presencial. Estamos como en pandemia y no se ha adecuado. Hablaba el señor Argüello (sic) de la inteligencia artificial y de nuevas tecnologías. Esto no es inteligencia artificial o nuevas tecnologías, es que al ciudadano contribuyente se le atienda en tiempo y en forma por parte de la Administración pública. Por supuesto que tiene que aplicarse. De hecho, hemos propuesto una enmienda en ese sentido.

Preguntaba usted también respecto al 24/7 de atención al cliente. Pues depende. Si es una empresa con contrato de tracto sucesivo y a las doce de la noche nos deja sin agua o sin electricidad y tenemos una persona dependiente, vulnerable o a un bebé, quizás sí nos deberían atender 24/7. Quizás hay que tener un poco de lógica y ver qué empresas sí y qué empresas no. Pero nosotros, ante la duda, creemos que no está mal que nos atiendan veinticuatro horas siete días a la semana, sobre todo porque nos deben veinte años de aplicación de la norma, con lo cual vamos a compensar un poco.

Respecto a las lenguas cooficiales, nosotros desde la OCU no queremos ofender a nadie; somos organización nacional, tenemos 180 000 socios en toda España, desde el norte al sur, y, por supuesto, respetamos lo que dice la Constitución, y es que cualquier consumidor que reside en una comunidad autónoma que tiene lengua cooficial está en su pleno derecho de pedir que se le atienda en la lengua que estime oportuna: castellano, catalán, gallego o euskera. Eso sí, no hemos sentido nosotros —y también contesto al señor Argüello (sic)— una petición expresa de los consumidores de otras regiones o incluso de estas comunidades autónomas de que se les atienda en euskera si están residiendo en Salobreña —pongo este ejemplo—. Y lo que nos tememos, unido a lo del precio —ya nos ha pasado en varias ocasiones—, es que, si obligamos a todas las empresas, aunque residan en otra comunidad en la que no hay lengua cooficial, a atender 24/7 en un idioma que no es cooficial en esa comunidad, al final ese coste se va a repercutir al consumidor. Siempre ha pasado, está pasando, y eso es lo que desde luego no queremos. O sea, incremento de costes no podemos asumir. Entonces, por supuesto, que se respete la Constitución, que se respeten las lenguas, pero no tenemos un informe —a lo mejor ustedes lo tienen,

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 416

16 de octubre de 2025

Pág. 11

señorías— de esa necesidad o ese clamor popular de los consumidores para que se les atienda en todas las lenguas cooficiales en las diecisiete comunidades autónomas y dos ciudades autónomas.

En cuanto a la señora Cobo, muchísimas gracias por su intervención. Por supuesto, estamos de acuerdo en la urgencia, en la inmediatez. Es verdad que no es una norma perfecta. Decía el señor Argüello (sic) que los legisladores tienen que producir o elaborar normas perfectas, pero lo perfecto a veces es enemigo de lo bueno. Entonces, en este caso, preferimos una norma inmediata, eficaz y buena, y luego, si no se cumple, hay sanciones, porque —lo decía también el señor Fernández Ríos— hay que ejecutarla, hay que aplicarla. Es decir, no queremos textos, queremos textos que se apliquen y que se ejecuten y que haya inspectores que sancionen, pero desde luego nos parece que sí necesitamos la norma.

En cuanto al señor Argüello (sic), que ha hecho muchísimas... ¿Argüello (sic) o le he cambiado el apellido?

El señor **ARGÜELLES GARCÍA**: Argüelles.

La señora **DIRECTORA DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES DE LA ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, OCU** (Izverniceanu de la Iglesia): Argüelles. ¿Lo ves? ¿Cómo no va a pasar con el mío si me confundo yo? Me he dejado una ese por ahí. Argüelles. Perdón, señor Argüelles.

Ha hecho usted muchas apreciaciones. En cuanto a lo de las lenguas cooficiales, creo que queda clara nuestra postura. En la Administración pública, por supuesto, tendría que aplicarse; nos parece un error importante que no esté. Nos gustaba más la ley anterior, en la que hubo consenso, de todos menos de los señores de VOX. Señores de VOX, apóyenlo, de verdad; era una ley buena y los consumidores se lo agradecerían. **(El señor Fernández Ríos: Sin la Administración pública, no).** ¿No? Bueno, pues nada; algo es algo.

Y respecto a las nuevas tecnologías, hay muchas normas que vienen de Bruselas: la DSA, la DMA y ahora la Digital Fairness Act. Es decir, que van a regular esto y se supone que tenemos que aplicar muchas directamente y otras con trasposición, pero, efectivamente, se han dejado cosas atrás. La realidad va más rápida que los legisladores en este caso y habrá que ir viendo poco a poco, pero, insisto, mejor algo bueno que lo perfecto. Vamos a intentarlo, veremos, y luego ya iremos proponiendo nuevas cosas, como proposiciones de ley o proposiciones no de ley.

En cuanto al *spam* —me lo preguntaba usted también—, es un clamor popular, por supuesto: no son eficaces o, al menos, las normas que hay ahora mismo no están parando el *spam*. Los consumidores siguen recibiendo muchísimas llamadas molestas, no deseadas, y ahora de otros países del mundo. De hecho, en un estudio reciente que hicimos en la OCU, un porcentaje elevadísimo —no quiero inventármelo, pero no recuerdo el porcentaje—, más del 50 %, recibía más de nueve llamadas a la semana indeseadas. **(El señor Alonso Cantorné: ¿Solo?).** O sea, una brutalidad desde nuestro punto de vista. Solo, dice el señor Alonso. Pues sí, no está funcionando, y desde luego hay que poner coto a esto.

No sé si me dejo alguna cosa más. Me preguntaba si cumplía las expectativas. Nos gustaba más la anterior, pero, bueno, también esta norma con algún ajuste —ha comentado el señor Alonso que había unas transaccionales o que iban a llegar a acuerdos—, que seguramente lo van a hacer ustedes estupendamente. Los ciudadanos estamos con ustedes, les apoyamos y les aplaudiremos cuando esta norma vea la luz.

Muchísimas gracias. **(Aplausos).**

La señora **PRESIDENTA**: Muchísimas gracias a usted por venir, por contarnos su experiencia y por su tiempo. **(Pausa).**

— **DEL SECRETARIO GENERAL DE FACUA-CONSUMIDORES EN ACCIÓN (SÁNCHEZ GARCÍA), PARA QUE APOORTE A LA COMISIÓN SU EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTO ANTE LOS NUEVOS RETOS EN DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES. A PETICIÓN DEL GRUPO PARLAMENTARIO PLURINACIONAL SUMAR. (Número de expediente 219/000440).**

La señora **PRESIDENTA**: Continuamos con la sesión.

Queremos dar la bienvenida a don Rubén Sánchez García, secretario general de FACUA-Consumidores en Acción, para que aporte a esta comisión su experiencia y su conocimiento ante los nuevos retos de esta defensa de los consumidores.

Muchísimas gracias. Tiene la palabra.

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 416

16 de octubre de 2025

Pág. 12

El señor **SECRETARIO GENERAL DE FACUA-CONSUMIDORES EN ACCIÓN** (Sánchez García): Muchas gracias.

Buenos días a todas y todos.

En principio, quería trasladarles la enorme preocupación que tenemos en mi organización por el hecho de que esta ley, o una ley de servicios de atención a la clientela, lleve intentándose poner en marcha —incluso ha pasado por el Congreso— a lo largo de sucesivas legislaturas: la de José Luis Rodríguez Zapatero, la de Mariano Rajoy, y en la anterior legislatura también quedó pendiente. Es una ley que no llega nunca a salir adelante, pese a lo necesaria que resulta para los consumidores.

Podría hacerles una exposición de los puntos fundamentales y, sobre todo, de las reivindicaciones que en FACUA hemos ido trasladando a los distintos grupos parlamentarios, pero realmente sería una enumeración de cuestiones muy extensa. Creo que es mucho más provechoso ir al grano de los dos o tres elementos claves, que nos parece son lo mollar de esta norma, y por qué esta ley representaría un cambio trascendental en la protección de los consumidores en España, porque hay muchas formas de regular la atención a la clientela. Hay formas, incluso, que pueden dar lugar a que una ley se quede en papel mojado, que sirva para realmente poco a nivel práctico, pero también hay mecanismos que pueden empoderar enormemente a los consumidores. Y parto de que los ciudadanos, como consumidores, tenemos un gravísimo problema para enfrentarnos a las grandes empresas que cometen abusos, y el gravísimo problema consiste en que cuando reclamamos una irregularidad, a lo máximo que podemos aspirar en la inmensísima mayoría de las ocasiones, por no decir en todas, es a que nos devuelvan el dinero que nos han cobrado ilícitamente, a que cumplan las condiciones del contrato o a que nos restablezcan un servicio que nos han cortado sin que haya motivos. Es a lo máximo que podemos aspirar; es decir, tenemos que perder muchísimo tiempo en dirigirnos a servicios de atención al cliente, o más bien de desatención al cliente en muchos casos, para que nos atiendan, para que nos contesten y para que nos escuchen. Son llamadas y correos electrónicos que a veces tenemos que reiterar a lo largo de días, semanas e incluso meses, hasta que logremos una respuesta positiva, si es que la logramos.

Hay muchísimos casos que derivan en tener que interponer denuncias ante la Administración competente, recurrir a las organizaciones de defensa del consumidor para dar trámite a cuestiones que deberían ser sencillas de resolver, sobre todo por su reducida cuantía, y a lo máximo que aspiramos es a esa respuesta positiva. Es una erosión para el consumidor a nivel de su tiempo, a nivel mental, en forma de cansancio y hartazgo. Y ese tiempo y esa molestia no nos los compensa nadie; no tenemos ninguna norma que garantice una compensación, de forma generalizada, por el maltrato que representa que una empresa, por error o porque ha querido cometer un fraude, a nivel individual o a nivel masivo, nos cause un perjuicio, ya sea económico o en cuanto a prestación de servicio, incluso cuando ese servicio puede ser esencial. Y nos encontramos con que, por fin, al cabo de semanas, meses o quizá más de un año, conseguimos que nos devolvieran lo nuestro, que se cumplieran las condiciones del contrato o que nos restablecieran ese servicio.

Por eso, necesitamos una ley de atención a la clientela que, si bien está claro que debe mejorar las vías y los protocolos de atención en cuanto a esa famosa fórmula de que una persona, un ser humano, nos atienda en un plazo breve de tiempo, más allá de eso, plantee un marco de compensaciones. Y en mi organización creemos que esa es la clave de una ley de servicios de atención a la clientela. Una norma que plantee que, ante lo que se regule —porque se van a regular, si esta norma sale adelante, plazos de respuesta, calidad de la atención, etcétera etcétera—, su incumplimiento no dependa de la posibilidad de que algún consumidor, de los millones que cada día pueden sufrir un problema, presente una denuncia en la Administración, tenga pruebas suficientes y eso derive en un procedimiento sancionador, porque eso ocurre en uno de cada diez mil casos. Lo que queremos es que ese consumidor que sufre el incumplimiento de una norma —que posiblemente es una norma muy bien diseñada, si al final sale adelante con una serie de enmiendas que han planteado distintos grupos— vea que el incumplimiento se paga, es decir, que haya un resarcimiento del perjuicio causado.

Por ello, nosotros entendemos que hay que tener en cuenta ciertas cuestiones; algunas de ellas ya se han incorporado al texto que está ahora mismo en debate y otras son enmiendas que recogen reivindicaciones de mi organización. Básicamente, se trataría de garantizar que los usuarios serán compensados económicamente, y además de forma automática —aunque si no se produce de forma automática deberíamos tener mecanismos para que el consumidor conozca sus derechos a reclamarlo—, ante empresas que no hagan efectivas sus peticiones de baja de servicio, es decir, que les sigan cobrando por esos servicios; o empresas que no atiendan sus reclamaciones por el cobro irregular de servicios, por

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 416

16 de octubre de 2025

Pág. 13

ejemplo, por servicios no contratados, y que esa respuesta no se produzca en cinco días hábiles, que creemos que es un plazo sobrado; o que esa respuesta no se produzca en un plazo de horas, si estamos hablando de cortes de servicio. Es decir, si hablamos de la cuestión más grave, que es que de repente a un ciudadano lo dejen sin luz, sin comunicación telefónica o sin acceso a Internet de forma injustificada, plantee la incidencia o la reclamación y no le contesten en un plazo de horas. Eso debe tener una compensación económica porque, si no, nos vamos a encontrar con empresas que dirán: pues muy bien, el Congreso de los Diputados aprueba una norma que me obliga a determinadas cosas, pero ¿qué pasa si me la salto? ¿Qué pasa si incumplo? ¿Quizás alguna vez va a haber una inspección de algún organismo de consumo, autonómico o del Ministerio de Consumo, y quizás alguna vez me van a acabar pillando? Oye, pues si de cada 100 000 incumplimientos en los que incurra igual me pillan en uno y me cae una multa de 5000, de 10 000 o de 20 000 euros, merece la pena saltarme la normativa.

Pero si esta norma plantea ese marco de compensaciones —que nosotros entendemos que debe implicar un mínimo del doble de la cantidad que hayan cobrado ilícitamente al consumidor, que más allá de que se le devuelva habrá que resarcirle con el doble de ese importe y con una cifra mínima de 50 euros—, eso sería otra cosa, eso cambiaría realmente el talante y la actitud de las empresas, sobre todo teniendo en cuenta que estamos hablando de que son grandes empresas prestadoras de servicios básicos de interés general las que van a estar sobre todo afectadas por esta norma. Si los consumidores conocen ese derecho y lo reclaman ante incumplimientos de la obligación de pagar la cantidad de forma automática, posiblemente estemos ayudando a mejorar la calidad del servicio de las grandes empresas de nuestro país. Porque cada vez lo harán mejor y asumirán que tienen que cumplir la norma, porque entonces sí habrá riesgo, no de sanción de las Administraciones —que quizás también—, sino de tener que pagar 50 euros a cientos de consumidores por incumplir protocolos de calidad y de atención al cliente, cuando tarde nada menos que cinco días en contestar a una reclamación y que, por tanto, tengan que resarcir al usuario.

Entendemos que esa cuestión, además, no es precisamente novedosa en nuestro ordenamiento jurídico. Es decir, nosotros llevamos décadas queriendo que se incorpore en todas las normas que regulen a grandes empresas prestadoras de servicios o vendedoras de productos, pero realmente ya existe una norma y es obra de un Gobierno del Partido Popular, cuando un Gobierno de José María Aznar incorporó a la normativa del sector eléctrico el derecho del usuario a ser indemnizado con 30 euros si no se le responde en un plazo de cinco días hábiles a una reclamación a una compañía eléctrica. Y si hoy hablamos de un mínimo de 50 euros, es equivalente a lo que supondrían 30 euros en el año 2000, cuando salió adelante esa norma, porque el IPC acumulado, en torno al 76 %, en estos veinticinco años representa que la cifra de 30 euros hoy serían 50 euros, redondeando, con lo cual tampoco estamos pidiendo un incremento descomunal en la cuantía que, en su momento, el Gobierno de José María Aznar tuvo a bien incorporar al ordenamiento jurídico en el ámbito eléctrico. Aunque también hay que decir que es una norma muy desconocida por los consumidores y que son pocos los consumidores que suelen reclamar a las eléctricas esa cantidad, están en su derecho. El que la conoce la reclama y, si al final no se la pagan, tiene instrumentos también para exigir el pago a través de mecanismos de reclamación o denuncia ante las Administraciones.

Por tanto, esperamos que esta norma, esta ley marco de servicios de atención a la clientela, extienda a todas las grandes empresas prestadoras de servicios básicos de interés general algo que ya existe en el sector eléctrico, con el añadido de que si el abuso, el fraude o la irregularidad que sufre el consumidor es de una cuantía especialmente alta, no hablaríamos de 50 euros de indemnización, sino del doble de esa cantidad presuntamente defraudada. Y se entendería defraudada si de forma inmediata, cuando el usuario reclama, no se le devuelve. Evidentemente, si en ese plazo de cinco días se contesta a la reclamación indicando «procedemos a devolverle el dinero, le pedimos disculpas por el error», no estaríamos hablando necesariamente de un fraude y no haría falta ese resarcimiento. El resarcimiento se aplicaría siempre con posterioridad al plazo de cinco días que planteamos. Esperamos que esta regulación, que ya existe, insisto, desde hace veinticinco años en el sector eléctrico, se incorpore con las mejoras que pedimos.

Por otro lado, también nos encontramos con el problema de que hay carencias importantes en esta norma que asumimos que no se van a salvar. Por mucho que se incorporen enmiendas que ya han sido planteadas por distintos grupos parlamentarios al texto final, seguirán existiendo en la norma carencias de origen, carencias que han existido desde que el Consejo de Ministros remitió el texto al Congreso; un texto elaborado por el Ministerio de Consumo que a nosotros no nos ha satisfecho plenamente, ni muchísimo

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 416

16 de octubre de 2025

Pág. 14

menos. De hecho, es un texto que hemos criticado enormemente hasta que hemos visto que en el texto actual ya hay incorporadas una serie de enmiendas que, en parte, recogen nuestras reivindicaciones. Se las voy a indicar, aunque de poco sirve, porque creo que es importante que, como organización de defensa de los consumidores, pongamos de manifiesto aquí, en esta comisión, esas carencias, esos problemas. Uno de ellos es que no entendemos que no haya un principio proconsumidor en la aplicación de la norma cuando plantean que la banca, las compañías energéticas o las empresas de telecomunicaciones podrán seguir siendo objeto de su normativa sectorial con carácter preferente. Y si existe esa normativa sectorial más laxa que lo que diga la ley de atención a la clientela, esos grandes sectores, que son fundamentales en las relaciones de consumo, tendrán el privilegio de no tener obligaciones establecidas en esta norma, porque habrá regulaciones específicas que no las contemplen. Nos parece incorrecto y bastante negativo para los intereses de los consumidores que no se aplique ese derecho proconsumidor, por el cual, ante la existencia de una disparidad normativa, se aplicaría la más favorable a los intereses de los consumidores.

También creemos que no resulta especialmente positivo incluir algo que ya existe en nuestro marco regulatorio, en la ley de defensa de los consumidores desde el año 2007, como es el derecho a que nos atienda una persona cuando llamamos a un teléfono de atención al cliente. Ese derecho ya existe y, por tanto, no hace falta que esta ley diga que existe, porque ya está recogido; lo que hace falta es que esta ley lo mejore. Lo que plantea la norma es, sencillamente, que haya un tiempo de espera máximo de tres minutos para que nos atienda una persona en el 95 % de las llamadas. Con lo cual, lo que nos vamos a encontrar es que, cada vez que un consumidor se encuentre que tras esa eterna espera de tres minutos, mientras ha estado dando a botones del móvil para que la maquinita te derive a una u otra persona —al final siempre te deriva a la misma y te vuelve a preguntar por lo mismo que le has contado desde el principio a la máquina—, pasa un cuarto, un quinto y un sexto minuto y no le atienden, las compañías dirán «bueno, es que esta forma parte del 5 % de llamadas a las que no estamos obligados a dar la atención casi inmediata, entre comillas, de tres minutos», con lo que realmente no se resuelve el problema. Creemos que la inmediatez debería estar recogida en la norma para el cien por cien de las llamadas. Somos conscientes de que plantear un plazo de treinta segundos o un minuto quizás sea excesivo, pero no entendemos cómo se plantean tres minutos —más allá de ese 95 % de llamadas, que va a salvar a muchas—, porque tres minutos es mucho más, es un 50 % más, de lo que, por ejemplo, planteaba el texto que originalmente se redactó en la primera legislatura de Mariano Rajoy, que hablaba de dos minutos. Nos hubiera gustado que al menos partiéramos de ese punto, de los dos minutos, que igualmente hubiéramos podido criticar o valorar que se recortara un poco. Creemos que tres minutos de espera en una llamada a una gran compañía aérea o ferroviaria, a una gran empresa de telecomunicaciones o a un banco, es absolutamente desproporcionado. No estamos llamando a la tintorería del barrio ni a la panadería, que ahí sí puede ser razonable que nos hagan esperar.

Por tanto, son dos ejemplos de las muchas carencias que tiene la norma y que quería poner de manifiesto, aunque creo que ya son insalvables; en cualquier caso, nos parecía importante ponerlas de relieve. Por ello, como decía, la cuestión mollar, la cuestión esencial, es establecer un derecho claro de resarcimiento al consumidor, una indemnización del doble de la cantidad cobrada ilícitamente o de al menos 50 euros si no hay una respuesta a esa queja, a esa reclamación en cinco días o si es una incidencia relacionada con un corte repentino de suministro de servicio, en la cual entendemos que el plazo debe ser de dos horas. Y si en dos horas no se dan explicaciones de los motivos y una solución al problema, que igualmente exista el derecho a la compensación de 50 euros. Es la cuestión esencial de la norma.

También partimos de que el plazo de quince días de respuesta que planteaba el texto original elaborado por el Ministerio de Consumo nos parecía absolutamente desproporcionado, insistiendo en que no estamos hablando de reclamarle a la tintorería o a la panadería del barrio, sino que estamos hablando de reclamarle a macroempresas, en la gran mayoría de casos, y que, por lo tanto, eso había que acotarlo. Cinco días es el mismo plazo que establece la norma del año 2000 sobre el sector eléctrico. Yo creo que es un plazo prudente, sobrado incluso. Hay empresas que pueden contestar incluso en un plazo de 24 horas, pero, bueno, puede ser una norma laxa, precisamente si incorpora ese derecho de resarcimiento al consumidor.

También creemos que es importante que haya una diferenciación en los teléfonos de atención al cliente con respecto a otros tipos de teléfonos que tenga una empresa; que el teléfono de atención al cliente no pueda ser una vía para que, cuando yo llamo planteando una reclamación, directamente el teleoperador me venda un servicio añadido. Creo que no puede aprovecharse esta llamada para que nos

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 416

16 de octubre de 2025

Pág. 15

hagan *spam* porque, a fin de cuentas, nosotros no llamamos para que nos den una oferta, llamamos porque tenemos un problema, una queja que trasladar o una reclamación, con lo cual tendrían que ser numeraciones claramente diferenciadas, y si fueran numeraciones con rango específico, es decir, con un rango de numeración que otorgase la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, todavía mejor. También ese rango de numeración específico se podría otorgar a teléfonos de llamadas comerciales, teléfonos en los que el consumidor puede estar recibiendo una oferta porque la ha pedido expresamente y puede identificar en su dispositivo, en su terminal, que le llaman desde una numeración específica, una numeración corta, un número que empiece, por ejemplo, por 500; una numeración que nos permita saber que nos llaman de un teléfono de información comercial, y que, evidentemente, devolverle la llamada no represente un coste añadido para el consumidor ni tampoco para la empresa que lo contrate. También a veces hablamos no de grandes multinacionales, sino de empresas que pueden tener ahora una serie de obligaciones, y no sería lógico que de golpe tengan que pagar un plus a una compañía de telefonía para tener una numeración que le impusiese la norma, que fuera una numeración con la tarifa convencional, la tarifa normal, entre comillas.

Por último, quería comentarles una cuestión añadida, colateral a cuestiones relacionadas con atención a la clientela, que es la atención a la no clientela, a la persona que recibe una llamada comercial de repente, una llamada *spam*, una llamada comercial no solicitada expresamente. Creemos que sería importante incorporar a la norma una serie de cuestiones que dieran más garantías a los consumidores y, sobre todo, más garantías de eficacia en la aplicación de la prohibición, porque tenemos una prohibición absoluta de llamadas *spam*. Está terminantemente prohibido que cualquier consumidor reciba una llamada comercial que no haya solicitado expresamente, es decir, que no haya introducido sus datos —por ejemplo, su móvil— en la página web de una compañía eléctrica, indicando que quiere que lo llamen, y al cabo de dos o tres minutos, como mucho, le llama la compañía. Si no es eso, la llamada comercial que recibimos siempre es ilegal, siempre es *spam*, pero lo cierto es que por mucho que el Gobierno haya prohibido esas llamadas, siguen produciéndose. No hay miedo, no hay ningún miedo por parte de las empresas que se dedican a captar clientes para grandes compañías de energía y de telecomunicaciones a que las pillen y las multen, porque lo cierto es que nunca las pillan y nunca las multan.

La cantidad de sanciones que ha aplicado hasta ahora la Agencia Española de Protección de Datos por *spam* telefónico es una cifra absolutamente ridícula. Las cuantías sancionadoras no son cantidades que hagan ni cosquillas a esas empresas que viven en exclusiva de la captación de clientes mediante llamadas fraudulentas; o sea, es un modelo de negocio. Hay empresas que se crean, y muchas veces operan desde otros países, para hacer las llamadas a España con enrutamientos y que dedican el cien por cien de su actividad al fraude, es decir, a hacer llamadas que están prohibidas. Dado el fracaso de la prohibición —porque lo que se prohíbe solo lo cumplen empresas que sean mínimamente serias—, a una empresa que se dedica al fraude realmente le da igual si no hay un castigo *a posteriori*. Más allá de los necesarios mecanismos de control que deberían ponerse en marcha para pillar y sancionar a las empresas allí donde se pueda —porque cuando la empresa está erradicada en Perú puede ser mucho más complicado, si no imposible, aplicarle la multa—, creemos que se han puesto en marcha mecanismos por parte del Gobierno actual, del Ministerio de Transformación Digital.

Por ejemplo, hace unos meses se dictó una orden que instaba a las compañías de telecomunicaciones al bloqueo de las llamadas que fueran presumiblemente *spam* telefónico, especialmente aquellas realizadas usando numeraciones móviles. Eso está muy bien, porque ya no nos llaman desde teléfonos móviles, pero ahora nos llaman desde fijos. Era evidente que eso iba a pasar. No entendemos por qué el Gobierno, por qué el Ministerio para la Transformación Digital decidió prohibir o más bien ordenar el bloqueo exclusivamente de llamadas realizadas desde numeraciones móviles. Ahora nos llaman desde numeraciones fijas. A mí todos los días me llaman desde algún prefijo de Córdoba, de Barcelona, de Madrid, de Sevilla; a mí y a la inmensa mayoría de consumidores. Nosotros hemos hecho recientemente una encuesta, y cuatro de cada diez consumidores nos dicen que no solo siguen recibiendo *spam*, sino que hoy recibe más que antes de dictar esta orden de bloqueo de llamadas desde teléfonos móviles, porque, sencillamente, las empresas que se dedican a este fraude están crecidas, saben que los mecanismos regulatorios que se han puesto en marcha no les provocan absolutamente ningún problema. ¿Qué les cuesta cambiar numeraciones móviles por numeraciones fijas? Partimos de que debería ser el Gobierno, mediante una nueva orden ministerial, el que aprobara la orden de bloqueo, también de llamadas desde numeraciones fijas o desde cualquier tipo de numeración que presumiblemente sean llamadas *spam*.

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 416

16 de octubre de 2025

Pág. 16

Más allá de eso, como siempre van a quedar resquicios, como siempre van a quedar posibilidades de que sigamos recibiendo un porcentaje de llamadas, por mucho bloqueo que se imponga a las compañías de telecomunicaciones, creemos que habría que incorporar en la ley dos elementos fundamentales. El primero es la tipificación como infracción de consumo no tanto del hecho de que una empresa de Perú me llame —porque, por mucho que sea infracción y se la multe, no va a pagar la multa—, sino que haya un beneficiario de esa llamada fraudulenta, que es una gran compañía de energía o una gran compañía de telecomunicaciones. Es decir, ellos no nos llaman; quienes nos llaman son sus sicarios telefónicos, que están en el extranjero. Nos hacen la llamada, nos engañan, nos hacen una oferta que es falsa, es una auténtica estafa a veces, y toman nuestros datos. Hay una grabación de llamada donde yo doy mi nombre, mi DNI, acepto la oferta y, luego, le dan esos datos, ese paquete de llamadas, de grabaciones de contratos, a una gran compañía comercializadora de electricidad y gas o de telecomunicaciones, y esa empresa se lucra con esos fraudes. A esa empresa no la multa nadie porque ni tan siquiera está tipificado como infracción que esa gran empresa reciba altas fruto de llamadas fraudulentas, de llamadas *spam*.

Por tanto, debería existir un protocolo por el cual todas las grabaciones de contratos incluyan no solamente el nombre, apellido, DNI y la aceptación de la oferta, sino también una locución del consumidor diciendo: «yo he hecho esta llamada» o «yo pedí expresamente que me hicieran esta llamada tal día, por ejemplo, tecleando mi número de móvil en la página web de la compañía de telecomunicaciones *equis*». Si eso no apareciera en la locución, la empresa que dé por bueno el contrato estaría ya cometiendo una infracción de consumo, estaría pasando a lucrarse ilícitamente con esa alta y, por tanto, podría ser multada con ella.

La segunda parte del ámbito regulatorio vuelve a lo mismo que les planteaba al principio en relación con la cuestión mollar de la ley de atención a la clientela, que es el derecho de resarcimiento. Debería establecerse la obligación de que, cada vez que una compañía dé de alta a un cliente, le mande un mensaje de bienvenida —porque tiene que mandarle el mensaje— ya sea por SMS o por correo electrónico, que es lo más habitual. La empresa tendría la obligación de indicarle al cliente que, si la contratación del servicio se produjo a través de una llamada telefónica y esa llamada telefónica no había sido realizada o solicitada expresamente por él, tiene derecho, por un lado, a cancelar el servicio sin el pago de ningún tipo de penalización, porque ha podido ser fruto de un engaño— y en ese correo habría que darle las condiciones reales de la oferta, por si acaso no son las mismas que le vendió el teleoperador.—, y, por otro lado, a un resarcimiento por una cuantía que podría ser la misma que les planteaba para las otras cuestiones, es decir, de 50 euros.

Por tanto, si el cliente al final atiende la llamada, pica y contrata el servicio, haya habido o no fraude en la oferta, y la compañía receptora comete el ilícito de aceptar el alta y en el mensaje informativo al consumidor le aclara que tiene derecho de resarcimiento, ese consumidor tendría al menos esa cantidad para resarcirse de haber sufrido una llamada *spam*, porque esa llamada *spam* era ilegal. Por otro lado, si ahora se arrepiente, si se da cuenta de que ha podido haber un engaño detrás, que la oferta no es como se la describieron, ese consumidor tendría derecho, lógicamente, a la cancelación del servicio, a volver con su compañía de electricidad o de telecomunicaciones anterior sin tener que pagar ni un céntimo a la nueva empresa, aunque le haya estado ya prestando el servicio durante unos cuantos días.

Esas son las cuestiones esenciales que quería plantearles.

Muchas gracias por su atención.

La señora **PRESIDENTA**: Muchísimas gracias.

Ahora tiene la palabra, por el Grupo Plurinacional SUMAR, el señor Alonso.

El señor **ALONSO CANTORNÉ**: Muchas gracias.

Bienvenido, señor Sánchez. Le agradezco su trabajo incansable, sobre todo en aquello que usted dice sobre detectar fraudes habitualmente. Gracias a esa lupa que ustedes ponen sobre el consumo y los derechos de los consumidores, muchas de las cosas que hoy tenemos y disfrutamos en este país han sido posibles. Por tanto, hay que reconocerlo.

Quería resaltar diferentes elementos que usted ha puesto sobre la mesa. Lo primero es el hecho de que se cumpla el contrato y que no haya compensaciones. Usted reclama una necesidad de compensaciones. Mi Grupo Plurinacional y yo personalmente estamos absolutamente de acuerdo. El problema es: ¿cómo lo articulamos? De hecho, hay una transaccional que está aprobada, que aún no estará reflejada en los textos, que ya recoge parte, no todo lo que usted está diciendo. Posiblemente nos

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 416

16 de octubre de 2025

Pág. 17

hemos quedado cortos y pueda subsanarse posteriormente, espero que gracias al apoyo también de los otros grupos, en alguna de las posibles futuras transaccionales.

Le quería insistir en eso porque tiene usted razón. En una de mis vidas me tocó ser director general de Consumo en las Baleares y tuve esa impotencia. Nos encontrábamos con que la gente te decía: ¿Para qué me sirve reclamar si al final yo no voy a sacar ninguna compensación? Desgraciadamente, es una mentalidad un poco egoísta. Y nosotros le decíamos: Sí, como mucho sacarás, a lo mejor, una sanción por parte de la autoridad de consumo. Eso es una realidad constante. Pensemos que a lo mejor un 5%, como mucho, de las reclamaciones de las posibles infracciones se llevan a efecto por parte de una serie de empresas que, como hemos dicho antes, son las menos, pero son las que perjudican a todos.

También había otro elemento que me llamó mucho la atención y que supongo que sigue sucediendo, que era lo que pasaba en las juntas arbitrales de consumo. Quiero decir que está muy bien y es un avance. Las empresas se regulan por las juntas arbitrales de consumo y, entonces, ¿qué ocurre? Que las empresas de telefonía y las empresas eléctricas van a esas juntas de compensación y siempre le dan la razón, o casi siempre, el noventa y pico por ciento de las ocasiones, al consumidor. Pero no únicamente eso, sino que se produce otro elemento fundamental que nos está sucediendo, que debe seguir sucediendo, y es que cuando a esas empresas —no quiero decir nombres, aunque todo el mundo puede saber cuáles son— les pides la grabación, dicen que la han perdido. Tuvimos la suerte de coger a una de estas empresas eléctricas estafando. Fue un inspector el que cogió esa llamada. Le llamaron como a cualquier ciudadano y tuvo la habilidad de grabarla. La grabamos, la teníamos. Evidentemente, dirigimos una carta a la empresa, en ese caso eléctrica. La empresa nos dijo que era una empresa subcontratada, como usted bien ha definido, y que lo que había hecho inmediatamente después fue romper el contrato. Pero seguían apareciendo. La diferencia es que esas llamadas no las cogía un inspector de consumo o no tenían la habilidad de grabar la llamada. No solo hacían lo que usted ha dicho, sino que además engañaban al usuario con un contrato que, luego, ya la empresa te decía que era imposible de cumplir porque no entraba dentro de su marco de ofertas. Por otro lado, sabían perfectamente quién era la persona y qué empresa tenía contratada, y le engañaban diciéndole que eran de una empresa, cuando a lo que se referían era a una distribuidora, no a la comercializadora. O sea, esto se da, desgraciadamente se sigue dando, y hemos de buscar la fórmula —aquí estamos intentando conseguirla, y espero que la aprobemos— para que eso no ocurra.

Quería destacar también el tema de las *spam*. Me queda muy poco tiempo. Lo de las *spam* es un elemento fundamental de esta norma. Tiene que salir porque —lo he dicho antes en la anterior comparecencia— es una reclamación urgente de la ciudadanía. Lo he dicho también anteriormente: ahora no nos llaman desde los teléfonos móviles, nos llaman desde los teléfonos fijos cada día. Ayer tuve tres llamadas, dos de Castellón y una creo que era de Córdoba. Pensemos en otra cosa, no pensemos exclusivamente en nosotros. Pensemos en gente que tiene dificultades, sean las que sean, sean mayores o lo que sean. Claro, ya no cogen ni el teléfono. Llamará tu médico y no cogerás el teléfono. ¡Puede pasar eso! Tenemos que buscar esa fórmula, y esa fórmula es la que usted dice. Desde mi punto de vista, por un lado, hay que bloquear —que espero que en la norma aparezca— y, por otro lado, tiene que haber la posibilidad de una compensación. Sin la compensación, difícilmente las empresas... Le decía el otro día a un periodista que esto es como el *doping*; es decir, nosotros marcamos una norma y ellos van más avanzados porque tienen más recursos. Por tanto, tenemos que buscar una fórmula que sea lo suficientemente atractiva para el ciudadano, pero también que sea restrictiva para aquellas empresas que incumplen la norma.

Finalmente, le quería comentar que, en el tema de la banca —y acabo—, me parece que antes no lo he dicho, está la autoridad al cliente financiero. Yo, que también participo en esa ponencia, creo que va a ser —esperemos sacarlo adelante— un elemento regulatorio importante, porque, si no —como usted bien ha dicho y también el anterior compareciente, pero no he tenido tiempo—, la banca se va de rositas. Y eso no puede ser, porque la mayoría de los incumplimientos, la mayoría de los fraudes ha estado en la telefonía, en las eléctricas, pero también en la banca, y es lo que más ha padecido la ciudadanía española.

Muchas gracias.

La señora **PRESIDENTA**: Muchísimas gracias.

Mientras regresa el Grupo VOX, tiene la palabra, por el Grupo Parlamentario Socialista, la señora Cobo.

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 416

16 de octubre de 2025

Pág. 18

La señora **COBO PÉREZ**: Gracias, presidenta.

Bienvenido, señor Sánchez, a esta Comisión de Derechos Sociales y Consumo para tratar un tema tan importante como la regulación de los servicios de atención a la clientela. Usted ha manifestado el trabajo y las relaciones que ha mantenido en todas las áreas de consumo en relación con esta ley SAC, que se centran fundamentalmente en la promoción de esta ley para mejorar los derechos de los consumidores y las consumidoras. Con ello, ha manifestado esa exigencia a las empresas de responder en un plazo máximo, establecer esos plazos máximos de respuesta y permitir la atención por personas en lugar de por máquinas cuando así lo solicite el cliente. Creo que esta ley va a servir para hacernos la vida un poco más fácil a los millones de consumidores españoles. Asimismo, como usted ha manifestado, esta ley quiere acabar con la impotencia que todos hemos sufrido frente a algunos servicios de atención al cliente de las grandes empresas; hablamos de esas esperas infinitas, como usted ha relatado, las respuestas que nunca llegan, esas conversaciones con máquinas que suponen un muro infranqueable para muchos consumidores en situación de vulnerabilidad y, sobre todo, ese conocimiento deficiente del producto o del servicio ofrecido por nuestro interlocutor, procesos interminables, falta de acreditación, falta de seguimiento de las quejas que se realizan y, sobre todo —usted lo ha manifestado—, falta de empatía, cansancio y hartazgo, que ha llegado en algunos momentos a crear hostilidad con el propio cliente.

Si hablamos de la relación entre su organización FACUA y la ley SAC, quiero resaltar esas reivindicaciones para los consumidores que FACUA apoya activamente en la Ley de Servicio de Atención a la Clientela, aunque ha relatado en qué sería mejorable: la atención al cliente, que la ley garantice que se pueda solicitar ser atendido por una persona física, la participación en todo el proceso legislativo; además, ustedes han realizado la audiencia y exposición pública en su asociación cuando ha estado el proyecto y, sobre todo, relatando esas relaciones de consumo, porque, como bien dice usted, la lógica del poder a veces está marcada por esa desigualdad entre el consumidor y las empresas.

Quisiera hablar de esas medidas que usted plantea y en las que se ve ese desequilibrio. Es verdad que esas mejoras tienen que ser más acuciantes en algunos sectores. Esperemos que esta ley, que cosechó un gran consenso en la legislatura anterior, pero que se quedó a las puertas del *BOE*, tenga más éxito en esta legislatura con la presentación de 234 enmiendas —como ha relatado el portavoz de SUMAR— y con el consenso que se ha recogido ya en las propias enmiendas transaccionales. Esperamos llegar así al mayor consenso posible y que podamos conseguir una atención manifiestamente mejorable en las relaciones de los consumidores con las empresas.

Ha hablado de carencias o de medidas que pueden cambiar mucho la relación de los clientes, nos referimos a las llamadas *spam* y a la posibilidad de bloquear esas llamadas comerciales no consentidas. Usted siempre ha reclamado —y así nos consta— ese régimen sancionador y, sobre todo, la compensación que se tenga que realizar por parte de las empresas a los clientes por un servicio no prestado o por servicios que nunca obtienen respuesta. Precisamente, eso es lo que quiere esta ley, que sea aplicable, que las empresas mejoren sus servicios con los clientes y que se atengan a las consecuencias por cualquier incumplimiento de contrato.

Muchísimas gracias.

La señora **PRESIDENTA**: Muchísimas gracias.

Tiene la palabra, por el Grupo Parlamentario Popular, el señor Paniagua.

El señor **PANIAGUA NÚÑEZ**: Muchas gracias, presidenta.

Muchas gracias, señor Sánchez, por su comparecencia y por sus explicaciones, aportaciones y el trabajo que realiza dentro de la asociación.

En primer lugar, quería preguntarle por la autorregulación. ¿Ustedes están en contra de la autorregulación o no? ¿No cree que en muchos casos o en la mayoría quizá sería mejor una autorregulación sectorial en la que participaran todos los integrantes de ese mercado concreto y que fuera capaz de asumir y de reunir todas las especificidades que tiene un sector? Ya sabemos que las especificidades de cada sector son infinitas.

En segundo lugar, también quería preguntarle por las lenguas. Usted nos ha dicho que conocía lo que se estaba incorporando al proyecto de ley. ¿Qué opina de algunas enmiendas o modificaciones que obligarían a todas las empresas a nivel nacional a formar a sus empleados en todas las lenguas cooficiales de aquellas comunidades autónomas que las tengan para atender a los clientes en ese idioma? ¿No cree que es excesivo y que puede suponer un incremento de costes muy grande para muchas empresas y que puedan repercutírselo a los clientes? ¿No cree que las empresas que tienen clientes que hablan distintos

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 416

16 de octubre de 2025

Pág. 19

idiomas ya se preocupan —sobre todo las que tienen un tamaño suficientemente grande— de atenderlos en todos los idiomas, no solo nacionales, sino internacionales?

Nos parece adecuada la cuestión de las indemnizaciones, el primero de los puntos de los elementos claves que planteaba, por el tiempo y el esfuerzo que suponen las reclamaciones para los consumidores. No estamos tan seguros de que una cantidad fija sea adecuada, incluso esta cantidad de 50 euros, porque no sé si a una empresa grande esta cantidad le supondría un incentivo suficiente para mejorarlo, o el coste a lo mejor de tener un servicio más operativo sea más caro que esos 50 euros, pero también es verdad que para los pequeños esas cantidades es posible que sean bastante gravosas cuando a lo mejor no tienen capacidad para atender a las necesidades o exigencias que les va a imponer la ley si se consigue aprobar. Por eso, creo que, cuando legislamos, debemos tener en cuenta las distintas situaciones que se pueden plantear y que una norma general quizá no sea lo más adecuado para enfrentarse a ellas, porque el tamaño de las empresas es primordial, los sectores en los que se trabaja, incluso la cercanía de las empresas a sus propios consumidores. No creo que sea exactamente lo mismo. Por otro lado, hay que preocuparse especialmente de los autónomos y de las pequeñas y medianas empresas. Se trata de un colectivo mayoritario e importante para la economía española, y hay que pensar que dispone de menos capacidad financiera, de menos márgenes, de menos flexibilidad laboral y que debe ser protegido y no provocarle más burocracia o un incremento de costes que limite sus propias capacidades. Yo creo que sería bueno para la economía española, incluso para poder mantener algunos servicios que a los consumidores no nos interesa que desaparezcan.

Sobre la propuesta que nos hacía de la diferenciación del servicio de atención al cliente en cuanto al servicio telefónico, nos parece bastante adecuada, y yo creo que incluso iría a más, no solo en la atención telefónica, sino también en los sitios físicos e incluso en las páginas web; que se pueda tener un acceso diferenciado, claro y accesible para personas de todo tipo.

En cuanto a la mejora en la lucha contra el *spam*, he querido entender que no está de acuerdo en cómo está funcionando el modelo actual, que las medidas que se han tomado por parte del Gobierno no están siendo suficientes. Nosotros pensamos que las que están en el proyecto, las que se han ido incorporando tampoco van a solucionar el problema. Quería saber un poco su visión sobre estas medidas que se han incorporado al proyecto actual, si cree que van a ser suficientes para conseguir vencer al *spam*.

También quería preguntarle por el tema de las Administraciones públicas, si considera que sacarlas de esta Ley de Servicio de Atención a la Clientela es adecuado o no, si ustedes consideran que también deberían estar incorporadas las Administraciones públicas, no solo porque tienen un volumen de atención muy grande —perdón, se ha acabado el tiempo y no me había dado cuenta—, sino también por la importancia que tienen muchísimas de las gestiones que se tramitan a través de las Administraciones públicas. Queríamos preguntarle también por eso, así como volver a darle las gracias por su intervención.

La señora **PRESIDENTA**: Muchísimas gracias.

Tiene la palabra para responder, señor Sánchez, por un tiempo de diez minutos.

El señor **SECRETARIO GENERAL DE FACUA-CONSUMIDORES EN ACCIÓN** (Sánchez García): En relación con lo que comentaba el señor Alonso, ha sido interesante que destaque cómo muchas empresas que desatienden al cliente utilizan a la Administración autonómica como su servicio de atención al cliente, pero pagado con dinero público. Es decir, son empresas que no crean protocolos de creación de estructuras de atención al cliente y utilizan los mecanismos del Sistema Arbitral de Consumo de las comunidades autónomas. Por tanto, estamos subvencionando, estamos financiando con dinero público la mala praxis de las empresas. Cuando un consumidor va a un arbitraje, generalmente, en la inmensa mayoría de ocasiones, se resuelve a su favor. La empresa sabe que se va a resolver a su favor, pero sencillamente tiene esa opción para desentenderse de dar una solución al problema y, por si acaso cuela, no le devuelven, por ejemplo, el dinero que corresponde, porque igual en el arbitraje no le dan la razón al cliente, cosa que ocurre en pocas ocasiones. Por tanto, el mecanismo que planteamos de resarcimiento económico al usuario que no recibe respuesta a su reclamación en un plazo de tiempo, es un mecanismo para incentivar que estas empresas dejen de utilizar el Sistema Arbitral de Consumo como el auténtico servicio de atención al cliente, porque estamos provocando que, si no atienden bien al cliente, van a tener que resarcir a uno, a otro y a otro, y así pueden ser miles de clientes que sean conocedores de sus derechos. Luego, será necesario, evidentemente, que el Gobierno de turno ponga en marcha campañas institucionales para dar a conocer esos nuevos derechos, para que estén bien implementados en la mente

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 416

16 de octubre de 2025

Pág. 20

de toda la ciudadanía. Pero creo que es importante destacar cómo hay grandes empresas —porque son sobre todo grandes empresas— que se aprovechan del sistema y utilizan financiación pública para utilizar el Sistema Arbitral de Consumo no como una vía para determinar discrepancias en cuanto a la interpretación de un contrato, de una norma, etcétera, sino que, sencillamente, mandan todo a arbitraje o dejan que todas las reclamaciones vayan a arbitraje —en el caso de los consumidores que conocen la existencia de ese sistema— y se desentienden de forma casi generalizada de cualquier reclamación que plantea un usuario; reclamaciones de determinado perfil a la espera de que un pequeño porcentaje vaya a arbitraje, y de ellos la inmensa mayoría gana. Creemos que no es de recibo y que hay que buscar mecanismos, precisamente, para penalizar eso.

En relación con las distintas cuestiones que me planteaba el señor Paniagua, empezando por la última, yo creo que sí es importante que las Administraciones sean sometidas a un marco regulatorio en cuanto a calidad de atención, vías de atención, de información, pero creo que no es propio de una Ley de Servicio de Atención a la Clientela, porque no somos clientes de la Administración, somos usuarios de servicios públicos o de la Administración. Sí estaría bien homogeneizar un marco de prestación de servicios, de calidad, de plazos de respuesta, etcétera, que deje claras unas reglas del juego. En ocasiones, en los distintos protocolos de atención internos, a veces públicos, a veces secretos, que tienen distintas Administraciones o empresas públicas no se establecen, precisamente, los plazos deseables, las vías de atención e información deseables, etcétera. Creo que sería necesario establecer una norma marco que sienta unos mínimos de calidad, con independencia de que después las distintas Administraciones que estuvieran sometidas a esa norma se planteasen que ellas quieren superar esos estándares de calidad y que no tienen por qué, por ejemplo, asumir un plazo de respuesta a un administrado de tres días, sino que ellos plantean que en cuarenta y ocho horas lo hacen. Estaría bien que una determinada comunidad autónoma aprobara una norma específica para todos sus servicios o, por ejemplo, para el sistema sanitario público. Es decir, si planteásemos una queja al sistema sanitario público de la Comunidad de Andalucía, que tuviera establecida una norma que dijera que en un máximo de cuarenta y ocho horas se dé respuesta al paciente, aunque hubiera una norma estatal que hablara de un plazo de setenta y dos horas. Creo que sí sería positivo trabajar en ello, pero no dentro de esta norma, que creo que debe estar estrictamente relacionada con empresas.

Al hilo de establecer distintos estándares de calidad, le contesto a las distintas cuestiones que planteaba en relación con la autorregulación y que me han parecido muy interesantes. Nosotros no estamos en contra de la autorregulación empresarial, por supuesto que no. Cualquier empresario, cualquier patronal empresarial que quiera autorregularse y establecer unos estándares de compromisos de calidad superiores a los que marque la normativa, bienvenidos sean. Lo que no nos gusta, lo que nos preocupa es que la autorregulación sea utilizada, precisamente, para frenar normas, para frenar mínimos. Es decir, si ahora de repente la patronal de las telecomunicaciones en España o Movistar, la principal empresa del sector, decidiera que al cliente al que no le conteste una reclamación en el plazo de tres días le paga una compensación de 100 euros, bienvenido sea, pero que eso no frene una norma que diga que el plazo máximo son cinco días y que la cuantía a indemnizar son cincuenta euros o el doble de la cantidad facturada irregularmente. Por tanto, todo lo que estuviera por encima de lo que planteara esta norma, bienvenido sea, pero nunca para frenar esta norma. Muchas veces, en la inmensa mayoría de ocasiones, la autorregulación es utilizada por distintos sectores empresariales para convencer a los Gobiernos o a los partidos políticos de que no es necesario regular porque ellos ya se autorregulan muy bien, y no es verdad.

Volviendo a ese ejemplo del que hablaba, una gran empresa o una patronal de telecomunicaciones podría plantearse estándares de calidad superiores, pero ¿qué pasaría con las empresas que no formasen parte de esa patronal, con las cincuenta compañías de telecomunicaciones medianas o pequeñas que no formasen parte? No estarían sometidas a ese código. ¿Qué pasa si una de las empresas que forma parte de esa patronal, que ha firmado ese código, de repente mañana dice: pues yo no lo cumplo? No pasaría nada. A lo máximo a lo que se arriesga es a que la acaben expulsando del código, de esa patronal, pero al consumidor no le resuelve nadie la papeleta, porque, como el compromiso que tenía la patronal no tiene rango legal, al final no sirve para nada, no le resarce del perjuicio. Por tanto, ese es el gran problema de la autorregulación. Primero, la instrumentalización política para frenar normas. Nosotros creemos que la autorregulación tiene que estar por encima, y pongo el caso de la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial, Autocontrol. Ellos tienen un marco regulatorio o autorregulatorio, con un código de la publicidad que va más allá de lo que dicen las normativas de publicidad, entre otras, la Ley

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 416

16 de octubre de 2025

Pág. 21

General de Publicidad y las normas sectoriales. Es un código mejor que lo que establece la legislación. Sus miembros se someten a ese código. Hay miembros que no lo cumplen y, al no cumplirlo, son denunciados unos por otros y, al final, hay resoluciones en su contra, pero han querido poner un estándar por encima, lo que no significa que, cuando denunciemos una campaña de publicidad que entendamos engañosa, la Administración de turno vaya a preguntarle a Autocontrol qué opina. Lo que tiene que hacer esa Administración es evaluar y, si hay incumplimiento, aplicarle una multa a la empresa. Es un código que puede estar mejor, que pueden cumplir muchas empresas —ojalá lo cumplieran todas—, pero que no es de obligado cumplimiento porque, al no hacerlo, no hay una sanción de por medio. Yo creo que la autorregulación y la regulación legal pueden convivir o coexistir perfectamente, que la autorregulación debería servir para empujar, precisamente, a que las normas mejoren, porque esa autorregulación tiene estándares de calidad superiores, y no lo contrario, que es como, lamentablemente, se está utilizando habitualmente la autorregulación.

En relación con la pregunta o el comentario que me hacía sobre los tamaños de las empresas, nosotros, señoría, cuando trasladamos nuestras primeras alegaciones al Ministerio de Consumo de Alberto Garzón y luego al Ministerio de Pablo Bustinduy, precisamente pedíamos una ley de atención a la clientela que estableciera rangos de empresas. Es decir, no es lo mismo hablar de Vodafone o de Movistar que hablar de una pequeña comercializadora de telecomunicaciones que tiene 10000 clientes. No es lo mismo. Son empresas de tamaños muy distintos, por mucho que las dos presten servicios básicos de interés general. Igual que no es lo mismo hablar de una panadería que hablar de un banco. Nosotros pedíamos que esta norma regulase con distintos niveles a todas las empresas que sean vendedoras de productos o prestadoras de servicios, da igual que sea una tienda de barrio o que sea Amazon. Claro, las obligaciones para Amazon no tendrían que ser las mismas que para esa tienda de barrio. Al final, se valoró desde el ministerio —y así sigue en la redacción actual de la norma— que esta ley se va a aplicar a unos determinados rangos de empresas en función del número de trabajadores, de sus ingresos, con lo cual, por ejemplo, un autónomo sin empleados no estaría sometido a esta norma, pero sí lo estarían empresas que puedan ser de carácter grande o mediano. Por tanto, sobre eso que usted plantea, a nosotros nos hubiera gustado que la norma regulara distintos niveles, para que todos los servicios de atención a la clientela estuvieran claramente definidos en función de las características del sector del que habláramos, del número de empleados y de ingresos; se podrían tener en cuenta muchos elementos, pero al final se decidió no hacerlo así. Por tanto, como les decía, en relación con la posibilidad de que haya sectores como la banca, las telecomunicaciones o la electricidad, que se sometan a normativas sectoriales sin asumir las obligaciones de esta norma, porque no se aplica el principio proconsumidor, nos tenemos que quedar con la norma tal y como está redactada, porque dudamos de que ya a estas alturas vaya a haber una modificación.

En cuanto al *spam*, entendemos que la regulación del *spam* tiene que pasar por una nueva orden ministerial de transformación digital que, lo mismo que definió para el bloqueo la Orden de bloqueo de llamadas desde móviles, se aplique para el resto de las llamadas que se consideren *spam*, porque la medida no ha servido. Lo que ha hecho ha sido desplazar el tráfico de llamadas *spam* desde numeraciones móviles a numeraciones fijas. Yo hoy ya no veo un teléfono 672 llamándome para hacerme una oferta. Yo lo que veo es un 955 o un 932, o sea, prefijos provinciales, prefijos territoriales. Eso es fácil de subsanar, ni siquiera hace falta que esta norma lo incorpore. Una nueva orden ministerial que complemente la anterior podría darle solución, pero seguiríamos teniendo la posibilidad de que existieran llamadas *spam* que se escaparan de la capacidad de bloqueo de las compañías por determinados mecanismos que se utilizaran, con lo que sería necesario que esta norma incorporase esa tipificación como infracción del hecho de recibir y de dar por buena una grabación de llamada de alta telefónica fruto de *spam* telefónico, y ahí el responsable sería la empresa beneficiaria del *spam*, que serían las eléctricas, las telefónicas, etcétera, que tendrían que pasar por ese protocolo de supervisar la llamada y verificar que el nombre, los apellidos, el DNI, los datos bancarios, etcétera, de la persona pueden estar muy bien, pero si en la misma grabación de esa persona facilitando sus datos no hay una indicación expresa de «yo hice esta llamada» o «yo pedí expresamente que me la hicieran» entrando en la página web —qué sé yo— de Endesa, si eso no apareciera, no podrían dar por válida la llamada y se establecería ese protocolo de infracción. Si has dado por buena la llamada, has cometido una infracción y, si te pillan en una inspección aleatoria de la Administración o en una denuncia de un consumidor que diga «oiga, a mí es que me engañaron por teléfono y caí víctima de esto», podría ser multada, junto, como digo, al derecho de resarcimiento

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 416

16 de octubre de 2025

Pág. 22

protocolizado en un marco de información al cliente en el mensaje de bienvenida sobre cuáles son sus derechos en el hipotético caso de que se hubiera colado ese alta fruto de llamada *spam*.

Por último —creo que no me dejo nada— estaría la cuestión relacionada con las lenguas cooficiales. Nosotros no estamos en contra de que los servicios de atención a la clientela tengan la obligación de atender en todas las lenguas oficiales. Evidentemente, nos podemos encontrar con casos —no sé si atreverme a decir puntuales o con pocos casos— de empresas que se vean obligadas a incrementar gastos en el ámbito del personal o a diversificar las contrataciones con personal que pueda vivir en distintos territorios. Hoy en día está muy de moda el teletrabajo en los servicios de atención al cliente, con lo cual creo que tampoco sería excesivamente complicado tener pequeños grupos de plantillas en las distintas comunidades autónomas con lenguas propias. Sería también una forma de creación de empleo para personas que den ese tipo de atención y que estén profesionalizadas en ese ámbito. Pero no le cuestiono lo que dice en relación con que pueda haber pequeñas empresas que se vean abocadas a asumir obligaciones más allá de lo que podría llegar a ser razonable, precisamente porque este marco no haya diferenciado bien, con distintas escalas, qué empresas tienen unas obligaciones y qué empresas tienen otras. Por ejemplo, yo no vería bien que a la panadería de mi barrio le obligaran a pagarme una indemnización de 50 euros por no contestarme una reclamación en cinco días. Me parecería excesivo. Lo que ocurre es que sé que la panadería de mi barrio no está afectada por la norma tal y como está diseñada. Pero me hubiera gustado que la panadería de mi barrio tuviera la obligación de tener un sistema de atención al cliente y, al menos, tuviera un teléfono o un correo electrónico con unos plazos mínimos de respuesta, que a lo mejor pudieran ser de diez días. Ojalá hubiera estado incorporada a la regulación. Por tanto, estamos de acuerdo en que la atención al cliente tenga que prestarse en todas las lenguas cooficiales, aunque no le cuestiono el argumentario de que puede haber determinados perfiles de empresas que se puedan ver levemente dañados, desde mi punto de vista, a nivel económico porque tengan que reestructurar la forma en la que tienen contratada la atención al cliente, sobre todo la externalización, porque generalmente esos servicios de atención al cliente están externalizados. Así, algunas empresas, en las que únicamente te atienden señores que están trabajando en Marruecos o en Colombia, ahora tendrían que asumir que, si esos señores no saben todas las lenguas cooficiales o no tienen plantilla que las sepa, igual parte de la externalización de esa contratación tiene que estar dentro de nuestro país, garantizando creación de empleo dentro de nuestro país y, además, con personas que tengan esa capacitación o que vivan en esos territorios y, por tanto, sea bastante lógico que conozcan sus lenguas.

Muchas gracias. **(Aplausos)**.

La señora **PRESIDENTA**: Muchísimas gracias. Quiero reiterarle el agradecimiento por todas sus aportaciones y esperamos verle pronto.

El señor **SECRETARIO GENERAL DE FACUA-CONSUMIDORES EN ACCIÓN** (Sánchez García): Muchas gracias.

— DEL PRESIDENTE DE LA ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE EXPERTOS EN LA RELACIÓN CON CLIENTES, AEERC (RODRÍGUEZ GARCÍA). POR ACUERDO DE LA COMISIÓN DE DERECHOS SOCIALES Y CONSUMO. (Número de expediente 219/000463).

La señora **PRESIDENTA**: Continuamos con José Francisco Rodríguez García, que es el presidente de la Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes. Bienvenido a nuestra comisión y tiene la palabra por veinte minutos.

Gracias.

El señor **PRESIDENTE DE LA ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE EXPERTOS EN LA RELACIÓN CON CLIENTES, AEERC** (Rodríguez García): Buenos días, tardes ya, casi.

En primer lugar, me quiero presentar. Soy José Francisco Rodríguez, presidente de la Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes, y quiero agradecerles la oportunidad de poder comparecer aquí en representación de las empresas de atención al cliente. Quiero hacer una pequeña matización, y es que es verdad que las ponencias ya están trabajando, con lo cual tampoco vamos a poder hacer comentarios o confirmaciones sobre aspectos que vamos a desconocer. No obstante, creo que traemos un buen documento para poder compartir con ustedes.

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 416

16 de octubre de 2025

Pág. 23

La Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes es una asociación sin ánimo de lucro, que representa a las empresas y a los profesionales de la industria de atención al cliente desde hace más de veinticinco años. Nuestro objetivo como asociación sin ánimo de lucro es poner en valor la importancia de esta industria tanto para la economía española como para la sociedad, el reconocimiento socioeconómico del sector, etcétera. Es importante esta introducción porque la asociación representa a todas las empresas que, de un modo u otro, participan en la atención al cliente, tanto empresas finales, como las que se mencionaba anteriormente del IBEX, como empresas de *contact center*, esas que nos atienden por teléfono, y todas aquellas consultoras o empresas de tecnología que dan servicio a la industria. Es decir, imaginen una industria de manera transversal para entender la atención al cliente. Entre las empresas finales, nuestros representados se encuadran en todos los sectores —banca, energía, telecomunicaciones, seguros, transporte o distribución— y tienen todo tipo de tamaños y presencia, desde pymes hasta empresas del IBEX, desde empresas nacionales hasta empresas multinacionales. Igualmente, sobre las empresas de *contact center*, es decir, estas que se mencionaban en la ponencia anterior —me acompaña, precisamente, el presidente de la asociación específica de *call centers*, José García—, podemos destacar que muchas de ellas prestan servicio tanto en España como internacionalmente en Latinoamérica, África o países de la Unión Europea, y que sus clientes son tanto finales como la Administración pública. En lo que se refiere al resto de las empresas, lo que os mencionaba anteriormente: empresas asociadas de consultoría, de auditoría, de tecnología y de recursos humanos. Podemos concluir que la asociación es la que mejor representa los intereses de los actores de la industria de la atención al cliente en España, manteniendo una posición equidistante en defensa de los intereses de todos aquellos, independientemente del sector de actividad, tamaño, presencia o geografía.

Por último, un matiz importante que también quiero destacar es que la industria española de la atención al cliente genera un volumen de facturación cercano a los 2400 millones de euros al año y genera un empleo de 150 000 puestos de trabajo directos, sin contar todos aquellos puestos que están en las grandes compañías del IBEX, en las pequeñas panaderías, etcétera, y también que un 14 % de esta actividad viene de manera internacional, porque hasta ahora éramos un sector competitivo para las empresas internacionales para poder operar en España.

Desde la aprobación en Consejo de Ministros, en 2011, del primer anteproyecto hasta hoy hemos estado participando continuamente en la presentación de enmiendas, de propuestas y de sugerencias; es decir, estamos muy al día de lo que ha ido pasando. Incluso, en la anterior legislatura, el documento que se aprobó para ir al Senado ya incorporaba algunas de las iniciativas que habíamos planteado desde la asociación.

También hemos mantenido contactos con la ENAC y con UNE, que nos han confirmado que, en contra de lo que dice el proyecto de ley, no han tenido ninguna noticia sobre la intención legislativa para concretar el futuro de la ley de servicio de atención al cliente ni para unificar algún tipo de norma. Desde 2001 hasta hoy, y creo que esto es importante, el sector ha sufrido una transformación brutal propiciada por la tecnología, particularmente por la inteligencia artificial. La inteligencia generativa ha tenido un despegue exponencial, extendiéndose a ámbitos profesionales y particulares de una manera muy rápida. Las empresas del sector de atención al cliente vienen realizando importantes inversiones para adaptarse a estas nuevas tecnologías. Sin embargo, no están contempladas en este proyecto de ley, cuyo redactado inicial es de 2021; es decir, hace más de cuatro años. Imagínense lo que han cambiado. Con lo cual, se acrecientan las incertidumbres.

Antes de entrar ya en materia, quería comentar un tema más, y es que desde nuestra asociación, en representación de toda la industria, compartimos una parte del propósito de la norma, que siempre es el de mejorar las condiciones de los clientes y consumidores. Pero, en nuestra opinión, los diferentes textos de las enmiendas en curso no solo no conseguirán producir un resultado bueno, sino que este será heterogéneo, inconcreto y supondrá una mayor inseguridad jurídica para las empresas.

Para ponerlo en valor, quiero empezar comentándoles el preámbulo. El preámbulo nos criminaliza. El preámbulo de este proyecto de ley dice que la normativa no ha logrado el resultado perseguido debido al alto número de reclamaciones que atienden las autoridades. Atendemos cientos de miles, millones de llamadas. Si pudieran tener acceso a esas reclamaciones, Banco España u organizaciones de consumidores, verían que son ínfimas. Pero hay una parte peor todavía en el preámbulo de esta ley, que estará luego publicada para todos, incluso, internacionalmente, que dice: Las empresas no tienen unos servicios de atención eficaces, disponen de un personal sin formación específica, generan insatisfacción en la clientela y desprestigian la imagen de las empresas y del mercado. Creemos que es un prejuicio

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 416

16 de octubre de 2025

Pág. 24

para todo el colectivo de empresas españolas que se debería de modificar. Nosotros tenemos algunas ideas para poder delimitar el alcance de este preámbulo.

Entrando en materia, vamos a hablar de diez puntos, vamos a intentar aportarles información desde nuestra perspectiva, pero antes de esto queremos hacer hincapié en que, desde nuestro punto de vista, se deberían extender las obligaciones de esta norma a las Administraciones públicas. Entendemos que sería mucho más sencillo e incluso factible, porque es una labor propia de la Administración prever una buena atención al cliente o al consumidor o al usuario de la Administración pública.

Atención personalizada. Artículo 8. El artículo 8 habla de atención personalizada y de las limitaciones a la digitalización. Habla de contestadores. Imagínense, estamos hablando de inteligencia artificial y, todavía, seguimos hablando de contestadores. Tal y como está redactado, no impide la utilización de la tecnología para la atención al cliente, siendo este el que puede pedir que le atienda expresamente una persona. No obstante, la redacción del punto 3 exige que, en el caso de solicitar una instancia superior, este debe ser atendido en la misma llamada, algo que es bastante complicado y casi inviable. Tienen ustedes que pensar que la ratio de supervisores o coordinadores en un turno es de uno cada diez, quince o veinte operadores. Imagínense en un caso donde hay muchas reclamaciones; es muy complicado. Hay que buscar otras redacciones y otros mecanismos para seguir dando esa posibilidad, que puede pasar por un correo, por un buzón, etcétera. Es muy complicado darle salida a este concepto de pasar llamadas. Hay algunas alternativas en las enmiendas que se podrían valorar.

El segundo tema que quiero abordar es el del 95 % de llamadas en menos de tres minutos, el artículo 10. Esta medida va a tener un impacto en el sector brutal, ya que el único modo de cumplirla es incrementando los recursos tecnológicos. Piensen ustedes que las empresas, al final, trabajan contra una cuenta de resultados para seguir generando inversiones. Por otra parte, el proyecto de ley no menciona desde cuándo empieza a contar este tiempo; si las locuciones legales, como puede ser la protección de datos, la mediación de seguros o las locuciones de enrutamiento —ya saben, cuando nos preguntan con quién queremos hablar—, están incluidas en el cómputo o no están incluidas. Tampoco determina cuándo se mide; si es anual, mensual, por servicios, todos los servicios en común, solo los de atención al cliente o las reclamaciones. No lo dice. Es importante este tema porque genera muchísima indefinición, aunque hablaré ahora de ello, y más con los plazos de implantación que se están planteando. Nuestra propuesta es que se reduzca del 95 % al 80 % en tres minutos.

Artículos 7 y 13, sobre lenguas cooficiales. Es verdad que en la prensa ha salido muy recientemente, y es que, realmente, no ha sido un problema hasta ahora. Es decir, las lenguas cooficiales están reconocidas por la Constitución y en las empresas que representamos se cumple. Es decir, para aquellas personas que tienen el derecho de lengua cooficial, se cumple. Otra cuestión sería obligar a las empresas a atender en lengua distinta al castellano en comunidades autónomas en las que no es cooficial. Nosotros lo rechazamos tajantemente, y voy a poner un ejemplo bastante básico. En un concesionario de doscientos trabajadores de Cádiz es muy complicado que todo el mundo tenga que aprender las tres lenguas. Es muy complicado. Pero es que, además, es muy complicado porque en Cataluña tendrán que aprender el vasco y el gallego. **(El señor Alonso Cantorné: Es que no es eso).** Es decir, es una medida que, desde luego, nosotros rechazamos tajantemente.

Luego hay cuatro artículos, el 11, el 12, el 13 y el 17, que hablan de la tramitación centralizada, la clave de acceso, la justificación y la resolución y notificación. El tratamiento indiferenciado de las consultas, con las mismas obligaciones que las quejas y reclamaciones de incidencias, puede generar un grave perjuicio nuevamente a empresas y consumidores. El servicio de atención de consultas agrupa, aproximadamente, el 95 % de las llamadas. Imagínense consultas que, una vez que cuelgas, ya se han resuelto. Bueno, pues generar el tique para todo este tipo de cuestiones nos parece muy exagerado. De hecho, en la anterior versión de la ley, la que fue al Senado, esto se eliminó. Entonces, rogamos que esta modificación también sea eliminada, y es importante que se eximan las consultas de este tema. Además, queríamos mencionar que en la redacción actual se establecen distintos plazos de resolución. Curiosamente, para las telecomunicaciones y entidades financieras se establecen treinta días y para el resto, quince. Proponemos que se homogenice a treinta para todos, porque, en definitiva, será mucho más fácil en la implantación de la ley que las operativas y los procesos sean similares.

Hay un punto importante, desde nuestro punto de vista, en el artículo 16, y es que prohíbe la venta proactiva. Es decir, las consultas suponen un 95 % de las llamadas, aproximadamente; el cliente llama para preguntar, para informarse, para ver si hay nuevas opciones, etcétera. Nosotros creemos que delimitar la posibilidad de hacer ventas proactivas en una llamada, especialmente de consulta, merma la

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 416

16 de octubre de 2025

Pág. 25

capacidad de libre competencia de los usuarios y de los clientes. Creemos que no se le puede negar esa posibilidad, y hay muchas formas de hacerlo.

Artículos 21 y 22. Evaluación y auditoría. El proyecto de ley incluye un error de concepto, desde nuestro punto de vista, ya que la ENAC no puede acreditar a empresas auditoras para realizar esta actividad hasta que la UNE no publique una norma. La ENAC no hace normas, las hace la UNE. Entonces, lo que podrá hacer la ENAC es certificar a las empresas que van a auditar que cumplen la norma. Con carácter general, los parámetros mínimos de calidad, incluidos en el capítulo 2, están redactados sin concreción, de modo que no se pueden establecer métricas concretas para su evaluación. Imagínense ustedes que la Dirección General de Tráfico saca un artículo —absurdo— que dice «está prohibido correr». ¿Correr dónde? ¿Correr cuándo? ¿Correr cómo? ¿Correr en qué? Pues esto es algo parecido, tal y como está en la actualidad. Hay una inconcreción total y, según el redactado actual, se prevé que la ley entrará en vigor en seis meses. Por tanto, sería necesario incluir alguna redacción en el sentido de que UNE elabore una norma que luego pueda acreditar a las empresas auditoras o, en su defecto, que no se aborde dicha norma. Sería dilatar la entrada en vigor hasta que esté esa norma. Nosotros, como asociación, estamos dispuestos a colaborar con UNE en la redacción de la norma.

Según la disposición transitoria única, la entrada en vigor será en el plazo de seis meses. Es absolutamente insuficiente debido al calado de los cambios que se pretenden; tecnológicamente es inmenso y el impacto en los procedimientos es muy complicado, además, no tenemos ni la forma de aplicarlo. No tenemos una norma, no sabemos qué indicadores se van a medir y cuáles no, según los artículos 21 y 22. Desde la asociación proponemos que sea de doce meses desde la creación de la norma UNE. La norma puede tener muchas versiones, pero es verdad que hace falta una primera versión.

En cuanto al sector financiero, la disposición derogatoria única incluye una derogación de normas previamente existentes en relación con el sector financiero. De la redacción de la normativa y el propósito de la ley no quedan claros los roles que deben desempeñar los servicios oficiales de atención al cliente y los *contact centers* en las entidades financieras, por lo que se podría producir un conflicto de intereses entre ambos. Es conveniente determinar con claridad qué papel debe realizar cada uno de estos departamentos.

No me falta mucho. Quiero añadir que la enmienda 234 lo que plantea es una modificación de la ley de protección de datos. Por supuesto, ya hemos recurrido a Protección de Datos, ya tienen informes, hemos hablado con ellos. Estamos solicitando que se modifique, porque en la actualidad la ley, tal y como está redactada, permite la creación de tantas listas Robinson como uno quiera. Mañana nos ponemos de acuerdo todos aquí y hacemos una lista Robinson; yo hago otra con mi primo; muchas listas Robinson, las que queramos. Actualmente hay en litigio una lista Robinson más. Y digo lista Robinson, porque ahora hay una nueva que se llama lista stop... Podemos hacer miles. ¿Qué sucede luego? Por cada acceso las empresas tienen que pagar por cliente, pero, además, cada cliente tiene que estar en muchas listas Robinson. Entonces, esta enmienda 234 lo que pretende es una modificación para poner límites. o poner una comisión. o algo que delimite esta posibilidad, o que se haga oficial.

También queremos hablar de la enmienda transaccional 49, que es importante, pues, aun partiendo de un objetivo legítimo de protección al consumidor, introduce un mecanismo técnicamente defectuoso, desproporcionado y potencialmente lesivo para la seguridad jurídica. Leo: La presunción de nulidad unida a la complejidad de los efectos restitutivos no garantiza una protección más efectiva, sino que multiplica conflictos jurídicos y económicos, generando falsas expectativas para los consumidores —perdón que lo lea, pero es bastante jurídico—. La obligación de renovar el consentimiento cada dos años altera los principios básicos de la contratación con consumidores. La normativa vigente proporciona herramientas eficaces, como las medidas incluidas en la orden ministerial citada para perseguir los casos fraudulentos. La Directiva 2002/S8 de la Comunidad Europea y el Reglamento de la UE de 2016/679 exigen que el consentimiento sea libre, específico, informado e inequívoco, pero no requiere su renovación periódica en plazos preestablecidos. ¿Por qué todo esto? Bueno, desde nuestro punto de vista, bastaría con garantizar que en cada una de las comunicaciones se realice el ofrecimiento de la posibilidad de permanente revocación del consentimiento conforme al reglamento de protección de datos.

Por tanto, si el propio desarrollo de la transitoria dice que, si la llamada no citada invalida el consentimiento en algunos casos —que así se establece para los temas financieros—, no se entiende por qué en los contratos que no sean financieros no se aplica el mismo criterio. De manera resumida, se trata de lo siguiente: si no tienes un consentimiento, el contrato es inválido. Pues imagínese cuando llamas para dar de alta la luz de la segunda casa, el tema del consentimiento, etcétera etcétera, un consentimiento que puede ser ambiguo. Por ello, pedimos la modificación de esta transaccional número 49.

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 416

16 de octubre de 2025

Pág. 26

Para acabar —me queda un minuto; yo creo que en un minuto no lo hago, pero en dos minutos sí—, quería hablar de la hiperregulación y la inseguridad jurídica. Desde la asociación, manifestamos la preocupación del sector por la hiperregulación existente, ya que, además del proyecto de la ley de servicio y atención al cliente, hay diferentes órdenes y leyes de diferente rango que afectan a los funcionamientos. Todas ellas están dispersas; cada ministerio hace la suya, pero no hay una general. Probablemente, deberíamos haber pensado en modificar la ley de consumo para agruparlas todas. La orden ministerial de prevención del fraude y suplantación; el reglamento general de contratación del sector eléctrico; la norma de la Agencia de Protección de Datos, de 23 de julio de 2023; la ley general de telecomunicaciones; en todas ellas se regula, se regula y se regula. Pero queremos llamar la atención sobre el hecho de que tenemos un problema muy importante en nuestro sector, y es el absentismo. Probablemente no sea este el sitio para demandarlo, pero, a la vista del empleo que generamos y de la importancia que tiene el sector, queremos hacer una llamada para que se planteen medidas con respecto al absentismo.

Por último, unas conclusiones. Rechazamos el proyecto de ley. Los cambios se podrían haber introducido en la ley de consumo, como estamos comentando. De hecho, hay algún informe técnico de algún ministerio sobre la anterior norma que proponía que los cambios se hicieran en la ley de consumo; en la anterior, no en esta, porque en esta no se han hecho. Se ha tramitado por procedimiento de urgencia y no se ha elevado a información pública. No nos han dado la opción. Estamos legislando con informes de hace cuatro o cinco años. Sigo: extender la aplicación de los criterios de la ley a las Administraciones públicas es una prioridad. Las consultas no deberían ser reguladas en igualdad de obligaciones que las quejas y reclamaciones. Oposición a que el nivel de atención sea en el 95 % menor a tres minutos y sin precisar la medida. Proponemos el 80 %. No limitar la posibilidad de realizar ofertas comerciales para mejorar los servicios y satisfacción de los clientes, especialmente en las consultas. Rechazo a la necesidad de certificado de empresas auditoras en la ENAC para poder realizar actividades. Necesidad de desarrollar una norma UNE a fin de garantizar la homogeneidad y la seguridad jurídica en las auditorías de calidad a las que nos brindamos a participar. Tiempo de resolución para todas las reclamaciones: 30 días. Periodo de entrada en vigor: 12 meses, a partir de la aprobación de la norma UNE. Modificación de la transaccional 49, que vincula la validez de la contratación con los consentimientos. Es un tema que hay que revisar jurídicamente porque creo que puede entrar en conflicto con otro tipo de normas. Y, finalmente, llevar a esta ley la enmienda 234 para limitar el impacto que van a tener las múltiples listas Robinson que se pueden crear, porque las puede crear hasta una empresa privada. Creo que es algo que merece la pena revisar. También estamos dispuestos a ayudar a esta comisión con ese tema.

Por mi parte, reitero el agradecimiento en nombre de la asociación y del sector por haber podido comparecer, y quedo a su disposición.

La señora **PRESIDENTA**: Muchísimas gracias.

Tiene la palabra el portavoz del Grupo Parlamentario SUMAR.

El señor **ALONSO CANTORNÉ**: Muchas gracias.

Bienvenido, señor Rodríguez, y también las personas que le acompañan de la asociación.

Yo creo que ha sido muy interesante su exposición, entre otras cosas, porque también nos hace ver el panorama más abierto. Antes hemos escuchado a las asociaciones de consumidores, y ahora, lógicamente, escuchamos a la otra parte, y para hacer una ley es siempre interesantísimo.

Nos ha dicho que en la ley anterior —o sea, hablamos de Ley SAC 1 y SAC 2; lo ha introducido antes otro compareciente y me ha parecido bien— ya habían trabajado ustedes todo el tema. Y le quiero recordar que en estos momentos treinta y seis transaccionales hacían referencia a lo que se aprobó en la anterior legislatura, lo cual quiere decir que el núcleo fundamental de lo que se aprueba en esta legislatura es lo que ya se había aprobado, y a nosotros nos hubiera gustado que hubiera pasado muy rápido y que se hubiera aprobado casi sin modificaciones, porque entendíamos que ya estaba bien. Desgraciadamente, aquí estamos para debatir, y no todo el mundo piensa lo mismo que lo que puedan pensar este humilde diputado o los que en estos momentos representamos al Gobierno. Por tanto, son treinta y seis transaccionales más las que se han ido adoptando, lo que significa que en estos momentos tenemos cuarenta y cinco transaccionales y, posiblemente, terminaremos con más. En consecuencia, en una ley que, aunque algunos dicen que es muy grande, es bastante pequeñita, ha habido bastante acuerdo, porque estamos hablando de 234 enmiendas, y de esas 234 enmiendas el número final quedará bastante reducido y se votarán de forma separada. Le decía esto porque ha dicho usted cosas que me parecen muy interesantes y que yo creo que tarde o temprano se incorporarán, no a lo mejor en esta norma, sino

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 416

16 de octubre de 2025

Pág. 27

en otra norma que ya se está discutiendo, sobre todo por la influencia que en estos momentos tiene la inteligencia artificial, porque lo que pasa hoy, mañana ya está obsoleto.

Quería aprovechar la ocasión —ya que solo me quedan dos minutos— para referirme a algo que ha salido aquí reiteradamente y que yo pensaba que conocíamos —además, el anterior ponente nos lo ha dicho—, y es que las Administraciones públicas —y todos compartimos el desastre o las dificultades que en estos momentos hay y, sobre todo, después de la pandemia, no únicamente en las Administraciones públicas, pero sí en las Administraciones públicas de atención al cliente— se regulan por otras normas jurídicas, tienen otros espacios jurídicos. De hecho, las relaciones comerciales con las Administraciones públicas aquí se contemplan: acordémonos de Correos, acordémonos del servicio comercial de Renfe. Por tanto, cada cosa tiene su espacio. Y recojo las palabras, además, del portavoz del Grupo Popular, que en algunos casos decía que eso era importante y necesario. O sea, se lo reconocemos a la banca y se lo reconocemos a las energéticas; pues también se lo hemos de reconocer a las Administraciones públicas, aunque considerando que han de mejorar y mucho.

Después, en referencia a las lenguas oficiales o cooficiales —como ustedes las quieran llamar—, desde mi punto de vista, también hay un desconocimiento o entendemos de forma diferente lo que dice el artículo 7.2. Se lo voy a leer para que a la gente le quede claro, porque, desde mi punto de vista, viene de una interpretación periodística interesada de un grupo, porque no tiene nada que ver con la realidad y ya estaba aprobado, o sea, no hemos cambiado casi nada. Dice: «Se asegurará que la presentación de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias de las empresas que prestan servicios en comunidades autónomas con lengua oficial diferente al castellano se realice en castellano o en cualquiera de las lenguas cooficiales cuando el servicio de atención a la clientela sea dirigido a la clientela sita en las comunidades autónomas que dispongan de lenguas oficiales diferentes». Con lo cual, ¿qué buscamos con eso? Que lógicamente una persona que habla euskera, si se dirige en primera instancia en euskera o en castellano, le atiendan en castellano o en euskera y, lógicamente, en las empresas instaladas allí, no a un señor de Murcia, como alguno ha intentado poner de ejemplo. Estamos hablando de los territorios donde hay lengua cooficial.

Quería acabar —porque me parece que se me termina el tiempo— diciéndole una cosa. Si ustedes consideran —yo no recuerdo esa enmienda de ningún grupo— que en el preámbulo a lo mejor hay algún prejuicio que pueda ser modificado, naturalmente, en aras del consenso, querríamos llegar a un acuerdo. Lo hemos dicho en todas las comparecencias —no sé si usted estaba—, no todas las empresas actúan igual y, por tanto, no es bueno generalizar. Pero es verdad —y eso a diferencia de los otros ponentes— que hay un sentir ciudadano de que hay empresas —que posiblemente son la minoría, pero son las que nos hacen daño a todos— que actúan de mala fe, y eso hay que solucionarlo. Y yo creo que ustedes son aliados nuestros. En este caso, hablo como consumidor, y usted también lo es. Por tanto, todos queremos que las relaciones de consumo se realicen con normas, sean para todos iguales y sean justas. Simplemente era eso.

Muchas gracias.

La señora **PRESIDENTA**: Muchas gracias.

Tiene la palabra el portavoz del Grupo Parlamentario VOX, el señor Fernández Ríos.

El señor **FERNÁNDEZ RÍOS**: Gracias, presidenta.

Señor Rodríguez, la verdad es que no le conocía a usted en persona, pero en los últimos meses he estado siguiendo algunos de sus comentarios y a su asociación, y es bueno ver que todavía queda gente con sentido común en este país, que a veces lo dudo. La verdad es que da gusto.

Comparto muchas de las cosas que ha dicho. Efectivamente, es difícil hacerle preguntas sobre lo obvio. Nuestra posición es, como usted decía, que en parte no hacía falta esta ley, no hacía falta así esta ley, como se ha hecho. Y por varios motivos. Primero, porque la hiperregulación, como usted ha comentado, crea inseguridad jurídica, pero es que en este país nos hemos vuelto locos con leyes y más leyes, reglamentos y normas, y luego son contradictorias entre sí. Usted ha citado algunas, y yo le podría decir algunas leyes autonómicas, por ejemplo, que legislan de forma dispar sobre el mismo aspecto. Lo que realmente funciona en un país son pocas leyes, que las entienda todo el mundo y que se cumplan. Esta ley, aunque sea ya por este motivo —como le dije antes a la presidenta de la OCU—, nace muerta; nace muerta por eso; nace muerta también porque, como usted ha dicho, se podía haber adecuado perfectamente la ley del año 2006, simplificándose toda la legislación. Pero, efectivamente, como se han hecho las cosas como se han hecho... Se han hecho tan bien que la semana que viene se reunirá la tercera ponencia sobre esta ley y están ustedes ahora compareciendo. No tiene sentido. O sea, mientras estamos haciendo las ponencias de esta

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 416

16 de octubre de 2025

Pág. 28

ley, viene gente a comparecer para que nos expliquen los posibles defectos de la ley. A mí que me lo expliquen, no lo voy a entender nunca; es que es un sinsentido. Igual que es un sinsentido, efectivamente, que este sector en particular vaya tan rápido con este proceso —insisto, estas contradicciones de estar usted compareciendo cuando ya nos han citado la semana que viene para la tercera ponencia— que, al final, no son adecuados los informes. Por lo tanto, en este aspecto, la ley también nace muerta.

Usted ha dicho algo muy curioso —no se lo he dicho antes a la representante de la OCU—, y es el tema de la lista Robinson. Insisto, hay grupos a los que les gusta legislar, legislar y legislar para que parezca que hacen algo. Pero va a pasar algo parecido con esto. ¿Sabe usted —no es su sector— que en este país hay diecisiete listados de interdictos de las personas que no quieren jugar? Además, se gestionan a nivel comunitario y no se leen entre ellos. Pues vamos a llegar a eso. Claro, yo me meto en un listado de, entre comillas, interdictos de la lista X, y como no se va a poner en conexión con la lista Y... O sea, un verdadero disparate.

Dicho todo esto —y en algún caso ya lo hemos comentado—, claro que una ley cuyo preámbulo empieza hablando del mal servicio de atención que prestan las empresas ya nace con un sesgo ideológico, por supuesto que nace con un sesgo ideológico y por supuesto que la imagen que da de las empresas españolas a nivel exterior es nefasta. Y le hago una pregunta: esta ley va a subir los costes operativos de las empresas, va a subir su carga burocrática, entonces, ¿ustedes saben más o menos cuánta pérdida de competitividad van a sufrir muchas de nuestras empresas? ¿Usted me puede decir, en muchas de las cosas más sencillas, qué coste aproximadamente va a suponer eso para el consumidor? Porque, insisto, lo he dicho antes y lo repito: esta ley va a costar dinero a los consumidores tal y como está planteada, y esto lo van a pagar siempre los mismos, que somos nosotros, los ciudadanos de a pie. Las moscas, como he dicho, no se matan a cañonazos. No tiene sentido hacer una ley tan extensa, tan profusa, que luego sea incumplible.

En cuanto al tema de las lenguas cooficiales, no voy a rebatir a mi compañero de SUMAR, solo le digo que hecha la ley, hecha la trampa, y lo que hay aquí es una cesión política; no tocaba, es un tema que está solucionado. ¿Para qué nos metemos a legislar cuando es algo que está funcionando bien? Va a dar lugar a situaciones cuando menos rocambolescas, pero rocambolescas del todo, como que te puedas comprar un producto de una comunidad y resulte que, como lo has comprado en esa comunidad y el productor es de Huelva o de donde sea, se van a dar situaciones de verdad que no eran necesarias.

Está claro que VOX desde el principio ha dicho que esta ley podría haber sido una transformación simple —entre comillas— o compleja del artículo 21 o de los necesarios de la ley de 2006 y concentrarlo y condensarlo todo, que es lo que haremos, si Dios quiere, cuando gobernemos, que será derogar, derogar y derogar para simplificar este verdadero disparate legislativo en que hemos convertido a España.

Acabo. Tampoco estoy de acuerdo con lo que ha dicho mi compañero de SUMAR. Esta ley no contempla a las Administraciones públicas, que son las primeras —insisto— que están incumpliendo todos los plazos y todos los servicios con los recursos que ahora tienen. Es una ley que no tiene sentido y nunca vamos a apoyarla. Por tanto, me gustaría que me respondiera a esta pregunta. ¿Usted cree, desde su conocimiento, siendo un experto en la relación con clientes, que las Administraciones públicas tienen los medios necesarios hoy en día o disponen de los recursos para cumplir con los ciudadanos como deberían? Le escucharé en diferido, porque me voy a tener que marchar, pero le aseguro que estoy muy interesado en su respuesta.

Muchísimas gracias. (Aplausos).

La señora **PRESIDENTA**: Muchísimas gracias.

Tiene la palabra, por el Grupo Socialista, la señora Cobo.

La señora **COBO PÉREZ**: Gracias, presidenta.

Antes de comenzar mi exposición, quisiera solicitar la retirada de la palabra «señorita» referente a las representantes de la OCU. Creo que estamos en una comisión y todos los grupos parlamentarios deben manifestar el máximo respeto a todos los comparecientes.

Bienvenido, señor Rodríguez, presidente de la Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes. Nos consta que su asociación ha participado en toda la tramitación, no solo en esta legislatura, sino también en la pasada, y que no solo ha aportado la presentación de enmiendas a los diferentes grupos, sino que también ha realizado y organizado eventos informativos para mantener al día a las empresas sobre la ley de servicio de atención a la clientela.

Esta ley, como bien ha manifestado, establece nuevos requisitos para la atención al cliente con el fin de que sea una atención de mayor calidad, más personalizada y accesible. Usted menciona que introduce novedades

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 416

16 de octubre de 2025

Pág. 29

para garantizar la satisfacción del cliente, que requiere de alguna reforma, y que las empresas también tendrán que adaptarse a esas estrategias de atención al cliente para cumplir con la ley, y ha puesto algunos ejemplos.

Quería mencionar que la ley de servicio de atención a la clientela ofrece oportunidades y desafíos tanto para los consumidores como para las empresas. Hablamos de legislar, de que legislar no es prohibir, sino regular. Para el Grupo Parlamentario Socialista legislar es ampliar derechos a la ciudadanía.

Como hemos mencionado, introduce requisitos destinados a garantizar esa atención al cliente de alta calidad, personalizada y accesible, y entre las novedades destaca esa reducción de tiempos de espera para atender solicitudes y un aumento de la transparencia en la comunicación con los consumidores. Existe un enorme déficit de atención al cliente en el servicio de postventa, que a veces es perjudicial para los consumidores, pero también es perjudicial para las propias empresas. Esta ley, la ley SAC, también va a ser beneficiosa para todas nuestras empresas, porque para los consumidores cada vez es más importante, a la hora de decidir contratar con una empresa y permanecer en ella como cliente, el trato que se le dispense a la hora de resolver una duda o un problema. Van a favorecer a las empresas que mejoren esa calidad y ese conocimiento sobre el funcionamiento de los servicios de atención al cliente y que dispensen el mejor trato a sus clientes y no a aquellas empresas cuyos servicios de atención a la clientela no sean tan útiles. También les servirá para testar el funcionamiento interno de sus propios servicios.

Esta ley pretende dar respuesta a todas las necesidades de los consumidores, así como mejorar, como bien he dicho, la eficiencia de los negocios y aportar información para que sus decisiones sean conscientes e informadas. Responde a esa demanda de los consumidores que durante muchísimos años han reclamado una mejor regulación y una mejora de los servicios de atención al cliente de las grandes empresas, pero también responde a esa demanda de las empresas, porque mejorando la atención mejoran su eficiencia y la fidelidad de los clientes. Y también responde a esa necesidad de dotar de herramientas al consumidor para que, con sus decisiones, premien a aquellas empresas que les dispongan el mejor trato y sean más respetuosas con sus derechos.

Finalizo. Como se ha mencionado, al proyecto de ley se han presentado 234 enmiendas y más de 44 enmiendas transaccionales, ya negociadas, con las cuales queremos llegar a otro mayor consenso. Y queremos poder seguir llegando a acuerdos y consensos. Se ha recogido la mayoría de las solicitudes, no solo de las asociaciones y organizaciones de consumidores, sino también de las propias empresas. Por tanto, hacemos ese llamamiento a que, como en la pasada legislatura, exista el mayor consenso para la mejor ley que proteja a los consumidores y también a las empresas.

El propósito de esta ley es contribuir a crear consumidores con un derecho a la calidad en lo económico, colocar a los consumidores en la centralidad y, desde luego, fomentar consumidores soberanos que depositen sus decisiones en las empresas comprometidas con los derechos, con la ética y con la calidad de sus productos y servicios.

Muchas gracias. **(Aplausos).**

La señora **PRESIDENTA**: Muchísimas gracias.

Por el Grupo Parlamentario Popular, tiene la palabra el señor Martín García.

El señor **MARTÍN GARCÍA**: Gracias, presidenta.

Buenos días, señorías.

Gracias, señor Rodríguez, por acompañarnos y haber accedido a la invitación de este grupo parlamentario.

Para empezar, quiero decirle que coincidimos doblemente con algunos de sus comentarios, como el de la necesidad de que esta ley se apruebe ya. Lo cierto es que el Gobierno no se ha tomado este proyecto como una prioridad. Lo que ahora estamos debatiendo se tenía que haber aprobado en abril del año 2023. Es una ley que decayó en su momento. Y otra cuestión que también ha comentado que nos parece muy importante y en la que estamos también de acuerdo es que su comparecencia debería haber sido antes de la propia ponencia, como así le propusimos a la presidenta de esta comisión. Entendemos que no hay que empezar la casa por el tejado, sino por el cimiento.

Sobre su exposición, quiero decirle que la atención al cliente es un pilar esencial en la relación entre empresas y consumidores y su correcta regulación debe garantizar tanto los derechos de los ciudadanos como la viabilidad y la competitividad de un sector que genera miles de empleos en nuestro país; tal y como he apuntado, me parece que eran más de 150 000 empleos en este sector.

Valoramos especialmente la experiencia y el conocimiento técnico de su asociación, que representa a un sector clave en la innovación, la digitalización y la calidad del servicio. Señor Rodríguez, su asociación

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 416

16 de octubre de 2025

Pág. 30

ha sido una de las voces más activas en el análisis del proyecto de ley de servicios de atención a la clientela. Es una norma con buena intención pero que ha suscitado importantes dudas sobre su eficacia real y su aplicación práctica. En este sentido, compartimos la preocupación de que una regulación excesivamente intervencionista termine generando el efecto contrario al deseado: más burocracia, más costes y menos calidad. Sabemos que AEERC considera que el texto actual podría no mejorar la atención al cliente si no se aborda de una manera más realista, y es comprensible. Imponer obligaciones como atender el 95 % de las llamadas en menos de tres minutos o garantizar atención personalizada inmediata puede parecer deseable, pero puede resultar técnicamente inviable para muchas empresas, especialmente las medianas y las más pequeñas. Esta situación podría derivar en una inseguridad jurídica considerable y en un aumento de costes que, en última instancia, repercutiría, como no puede ser de otra manera, no solo en el propio consumidor, sino en todos nosotros. Por eso, con respecto a esto, quería preguntarle si su asociación considera que estas obligaciones son compatibles con el modelo de calidad sostenible y con la diversidad del tejido empresarial español. También quisiera saber si cree que el texto, tal y como está redactado, podría tener un efecto disuasorio sobre la inversión y la innovación del sector.

Nos preocupa también la visión que el proyecto de ley tiene sobre las empresas al introducir un enfoque casi punitivo en lugar de colaborativo, y también ha advertido de que algunas de las disposiciones podrían llegar a criminalizar la actividad de atención al cliente en lugar de promover una mejora continua. Es importante, por tanto, que esta ley se base en la confianza y en la corresponsabilidad, no en la sospecha permanente.

Es la aplicación de esta norma a las Administraciones públicas otra cuestión que le quiero plantear. Resulta paradójico que una ley que pretende proteger a los consumidores excluya a quienes en muchas ocasiones son los primeros en sufrir esperas interminables o respuestas ineficientes al interactuar con la propia Administración. Lo vemos día a día. ¿Las Administraciones nos deberían dar ejemplo y estar sujetas a las mismas obligaciones de calidad que se imponen en el sector privado?

En cuanto al uso de las lenguas cooficiales, que también se ha comentado aquí, su asociación ha señalado las dificultades lógicas, logísticas y técnicas al extender esa obligación fuera de sus respectivos territorios. Compartimos la necesidad de garantizar los derechos lingüísticos, pero también la de evitar que una buena intención se convierta en una traba operativa que reste agilidad y eficacia al servicio.

Respecto a la innovación tecnológica, este proyecto de ley parece no estar al día en los avances de inteligencia artificial y automatización. Su asociación ha insistido en la importancia de acompañar la norma con una regulación técnica actualizada, como una norma UNE, que dote de seguridad y homogeneidad a todo el sector. ¿Considera su asociación que la ley debería incorporar de esta manera expresa la referencia técnica antes de su entrada en vigor?

Finalmente, queremos detenernos en el proceso de auditorías y certificaciones. Imponer que todas estén acreditadas por el ENAC podría generar cuellos de botella y costes muchas veces innecesarios. Sería más razonable establecer un marco progresivo, con un periodo de adaptación suficiente de al menos doce meses, tal y como propone su asociación —creo que en la ponencia se aprobó un periodo de nueve meses—.

En definitiva, el objetivo de esta ley debe ser mejorar la experiencia del cliente sin poner en riesgo la sostenibilidad del sector ni convertir la regulación en una carga imposible de asumir. Su asociación ha hecho aportaciones constructivas que merecen ser escuchadas y, lógicamente, también, cómo no, tenidas en cuenta. Este grupo parlamentario comparte la necesidad de avanzar hacia un modelo de atención al cliente moderno, eficaz y adaptado a la realidad tecnológica y empresarial de nuestro país.

Muchas gracias. **(Aplausos).**

La señora **PRESIDENTA**: Muchísimas gracias.
Tiene de nuevo la palabra por diez minutos.

El señor **PRESIDENTE DE LA ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE EXPERTOS EN LA RELACIÓN CON CLIENTES, AEERC** (Rodríguez García): Estupendo.

Voy a intentar responder algunas de las cuestiones, pero, sobre todo, quiero hacer un pequeño matiz. Nosotros somos consumidores, por supuesto, y somos empresarios que generamos empleo e invertimos dinero en nuevas tecnologías, y lo hacemos para intentar mejorar las condiciones en las que atendemos a los clientes. Lo hacemos también para ser competitivos en un mundo cada vez más global. Yo les mencionaba que el 14 % de nuestros clientes no son españoles, sino negocio internacional. Entonces, lo primero que creo que importa decir es que tenemos que ser competitivos. Cuando digo competitivos no

DIARIO DE SESIONES DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Núm. 416

16 de octubre de 2025

Pág. 31

estoy diciendo que el empresario gane mucho dinero, estoy hablando de que seamos competitivos para seguir generando riqueza y empleo en el país. Eso es muy importante por la imposibilidad —antes lo decía de soslayo— de hacer nuevos informes, ya que los informes que se están utilizando son de 2021 y el mundo ha cambiado. El mundo ha cambiado. Uno coge TikTok, Instagram o el telediario y ve cómo le atienden hoy en día en otros sitios. Desde nuestro punto de vista, habría sido una excelente oportunidad para desarrollar una nueva ley con un contexto actualizado y de futuro, teniendo en cuenta lo que comentaba también el señor Alonso de que se hablara de inteligencia artificial, de ética, la ley europea, etcétera. Estamos perdiendo una oportunidad de empezar de cero con una ley que de verdad hable de futuro en la atención al cliente —lo del famoso panadero, como se comentaba antes—. Probablemente deberíamos dar marcha atrás y volver a ese tema.

Señor Alonso, el tema de la lengua vernácula nos preocupa. El texto lo hemos leído. También hemos escuchado declaraciones en vivo que dicen otra cosa. Por tanto, nosotros venimos aquí y lo decimos para que quede constancia.

Nos hablaba el señor Fernández Ríos —se ha ausentado— de la pérdida de competitividad. Ya se pueden imaginar: entre el absentismo, las regulaciones —les he mencionado cuatro leyes, pero es que esto es...—, las imposibilidades de hacer negocio con personas que quieren que les atiendan por teléfono, la España vacía —acuérdense de la España vacía—. Bueno, eso es una realidad. Por tanto, estamos perdiendo mucha competitividad. ¿Hay que ponerle un número? Muchos millones de euros. Muchos millones de euros que otros en otros países y otras empresas multinacionales aplican de otra manera. Eso es importante, porque estamos en un mundo global.

Medios de la Administración. Me consta, señor Alonso y señor Martín García, que la Administración tiene una atención al cliente que va por otro modelo legislativo, pero es que llevamos diciéndolo desde 2021. Hagan algo, que alguien haga algo para cambiar eso. Hagan el ejercicio de ir al SEPE de la calle Serrano a una consulta. Les va a dar la risa. Es increíble. Esa es la realidad de los consumidores.

Comentaba su señoría Cobo sobre la postventa. Estoy muy de acuerdo con usted. Yo creo que el garante de las empresas españolas tiene que ser la calidad y prestar un buen servicio. La inmensa mayoría de las empresas tienen unos protocolos de calidad y gente trabajando en estos temas, porque la gran diferencia con la Administración pública en general es que cuando un cliente no está contento con una empresa al final se va. Esa es la decisión del consumidor en el caso de la empresa: puede cambiar y se puede ir a otro sitio. Eso es muy importante, al hilo de lo que comentaba antes de intentar hacer un desarrollo donde las empresas puedan tener más participación.

No tengo mucho más que decir. Creo que hemos comentado todo. Me gustaría que desapareciera del preámbulo el prejuicio que hay. Es como la conquista moral de haber pasado por la comisión. Nos parece un despropósito que en un real decreto, que igual lo ven en la Unión Europea o en algún sitio, aparezca ese aspecto tan peyorativo. Y nos gustaría que matizaran muchísimo el tema del 95%, porque es inmenso el coste que va a suponer para las empresas, además del resto que hemos propuesto, como es el tema de la lista Robinson. Les daba antes el dato: por cada acceso a una lista Robinson hay que pagar, la empresa paga; si hay dieciocho, paga dieciocho veces, y creo que el acceso son 6000 o 3000 euros. O sea, es una barbaridad. Esto hay que arreglarlo por el bien de todos, especialmente del consumidor.

Nada más. No quiero robarles más tiempo. Les vamos a dejar una carpeta con todo lo que hemos dicho. La carpeta la tiene mi compañero. **(Aplausos).**

La señora **PRESIDENTA**: Muy bien. Muchísimas gracias.

El señor **PRESIDENTE DE LA ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE EXPERTOS EN LA RELACIÓN CON CLIENTES, AEERC** (Rodríguez García): Gracias a ustedes.

La señora **PRESIDENTA**: Sin más temas que tratar, se levanta la sesión.

Eran las dos y cuarenta y nueve minutos de la tarde.

cve: DSCD-15-CO-416