



BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENAZO

XV LEGISLATURA

Núm. 343

28 de noviembre de 2025

Pág. 2

I. INICIATIVAS LEGISLATIVAS

PROYECTOS Y PROPOSICIONES DE LEY

**Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.
(621/000020)**

(Cong. Diputados, Serie A, núm. 12
Núm. exp. 121/000012)

PROPUESTAS DE VETO

El senador Fernando Carbonell Tatay (GPMX), la senadora Paloma Gómez Enríquez (GPMX) y el senador Ángel Pelayo Gordillo Moreno (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan una propuesta de voto al Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.

Palacio del Senado, 26 de noviembre de 2025.—**Fernando Carbonell Tatay, Paloma Gómez Enríquez y Ángel Pelayo Gordillo Moreno.**

PROPUESTA DE VETO NÚM. 1

**De don Fernando Carbonell Tatay (GPMX), de doña Paloma Gómez Enríquez (GPMX)
y de don Ángel Pelayo Gordillo Moreno (GPMX)**

El senador Fernando Carbonell Tatay (GPMX), la senadora Paloma Gómez Enríquez (GPMX) y el senador Ángel Pelayo Gordillo Moreno (GPMX), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formulan la siguiente **propuesta de voto**.

JUSTIFICACIÓN

PRIMERO. OBJETO DEL PROYECTO DE LEY.

El Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela. (el «Proyecto de Ley») indica que tiene por objeto, la «regulación de los niveles mínimos de calidad y de la evaluación de los servicios de atención a la clientela de las empresas que presten determinados servicios de carácter básico de interés general y de las grandes empresas».

Sin embargo, este Gobierno, como viene siendo habitual, mezcla intencionadamente los mandatos del texto constitucional a los poderes públicos con el interés partidista del llamado «bloque de investidura» por mantenerse en el poder a toda costa, a pesar de conocer que la actividad legislativa deba limitarse a proyectos de ley como el que es objeto de mención, y no a los designios de los partidos separatistas.

El artículo 51 de la Constitución Española establece que los poderes públicos deben garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad,

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 343

28 de noviembre de 2025

Pág. 3

la salud y los legítimos intereses económicos de las mismos. Este principio rector de la política social y económica se ha desarrollado, a lo largo de décadas, normativa europea incorporada a nuestro ordenamiento jurídico; y, en legislación nacional y regional, tanto de carácter legislativo como reglamentario. Tan solo como ejemplos, de ámbito nacional, pueden citarse la Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios, el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación, la Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, o bien, el Real Decreto ley 37/2020, de 22 de diciembre, de medidas urgentes para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad social y económica en el ámbito de la vivienda y en materia de transportes. Más allá de que, en muchos casos, como en el ámbito de las telecomunicaciones ya existe una normativa sectorial específica que regula la atención a la clientela.

SEGUNDO. EL RECONOCIMIENTO DE «DERECHOS LINGÜÍSTICOS».

El tema central que ha posibilitado la aprobación de este Proyecto ha sido el hecho de que se ha incluido el reconocimiento de «derechos lingüísticos», como si no existiese una lengua común para todos los españoles —art. 3 de la Constitución.

Esta política lingüística, empleada como herramienta de división en vez de ser instrumento de enriquecimiento cultural, prima el orillamiento del español.

Este y no otro, está siendo el verdadero motor de la XV Legislatura desde su origen, como se pudo comprobar desde el inicio de esta con la Proposición de reforma del Reglamento del Congreso de los Diputados para que se puedan utilizar en todos los ámbitos de la actividad parlamentaria lenguas españolas distintas del español, en detrimento de éste, tanto en las intervenciones orales en sesión plenaria, diputación permanente o comisiones, como en la presentación de escritos. Una reforma en la que subyace un ataque al principio de la indisoluble unidad de España que la Constitución Española establece en su artículo 2, puesto que la lengua es un elemento esencial para consolidar la unidad política de una nación.

En la línea de esta reforma mencionada parece ir el resto de la actividad legislativa de este Gobierno, con el único objetivo de atacar directamente la importancia de la lengua española como elemento de entendimiento entre españoles, enriquecimiento cultural, cohesión política y territorial, y de identidad.

Esta funesta política genera una fractura social que no existía y que tendrá consecuencias nefastas para el futuro del sistema representativo de España y para la convivencia entre los españoles.

Según se conocían detalles de la tramitación de este Proyecto de Ley, se pudo comprobar que, inicialmente, el PSOE pactó con Junts que, con el objetivo de «garantizar los derechos lingüísticos», se atendería en la lengua cooficial elegida por el cliente, en todo el territorio nacional. Este compromiso adquirido de forma bilateral y partidista, al margen de cualquier voluntad soberana, finalmente, se vio reflejada en una enmienda transaccional del PSOE y SUMAR que obliga a que «a solicitud de la persona consumidora o usuaria sita en comunidades autónomas que dispongan de varias lenguas oficiales, se asegurará la atención en el idioma oficial que se solicite, siempre y cuando la empresa preste servicios en aquellas comunidades autónomas que disponen de lengua oficial diferente al castellano y la lengua utilizada sea oficial en dicha comunidad autónoma».

De igual modo, obliga a que la notificación del procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones «se realizará en la misma lengua en la que se haya presentado la queja y reclamación» por parte del cliente. También es destacable que el personal que preste atención personalizada a la clientela, así como quien diseñe y gestione los medios automatizados que se puedan utilizar a tales efectos, deberá contar con una formación específica previa en idiomas cooficiales.

A estas cuestiones debemos sumar la importancia del mandato constitucional contenido en el artículo 3 CE por la que todos los españoles tienen la obligación y el derecho de conocer y usar el español. Es decir, que deberá mantenerse en el mismo rango de posibilidad el uso del español, so pena de inconstitucionalidad por vulneración del derecho de igualdad que es principio y fundamento democrático.

En definitiva, nos encontramos ante un sinsentido que evidencia una utilización política de las lenguas regionales, y que lejos de ser una manifestación de la preocupación por la preservación de estas, expresa perfectamente su uso como herramienta política de división entre españoles y de destrucción de principios democráticos.

TERCERO. ALGUNAS OBLIGACIONES ESPECIALMENTE ONEROSAS PARA LAS EMPRESAS.

Este Proyecto impone que las empresas deban asumir ciertas obligaciones que, entre otras cosas, aumentarán el coste de los servicios que prestan.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

SENADO

Núm. 343

28 de noviembre de 2025

Pág. 4

Por ejemplo, la obligación de atención personalizada se prestará a la mayor brevedad posible desde su solicitud por parte del cliente, garantizando que el 95 % de las solicitudes de atención personalizadas sean atendidas, de media, en un plazo inferior a tres minutos desde que el cliente efectúe la solicitud. Esta obligación es similar a las condiciones que se establecen en los pliegos de licitación pública, donde se establece como obligación de cumplimiento en la prestación del servicio de Emergencias 112, un nivel mínimo exigido de calidad del servicio de un nivel de atención y servicio superior al 95 %¹.

Tal exigencia resulta muy complicada de asumir para gran parte del tejido empresarial español, en especial por las pequeñas y medianas empresas.

Difícilmente, podrán cumplir la obligación de informar a sus clientes de las incidencias que afecten a la prestación del servicio o a su continuidad a través de los canales o datos de contacto preferente indicados por la clientela en el contrato, debiendo informar de la incidencia en un soporte duradero, en función del canal de comunicación elegido. También se aprecian los obstáculos y dificultades que tendrán que superar las empresas cuando una persona consumidora vulnerable formule una queja, reclamación o comunicación de incidencia de forma presencial. En este caso, la empresa deberá poner a disposición de la persona consumidora que lo solicite los medios de apoyo y prestarle la asistencia individualizada y personal que pudiera requerir a tal efecto.

Todas estas exigencias, que solo las empresas con nutridos beneficios podrán dar cumplimiento, acabarán siendo repercutidas al propio consumidor, incrementando los precios, por lo que la desaparición de algunas por la desproporcionalidad entre los beneficios y el coste empresarial será más habitual de lo que ya lo es en la actualidad debido a una competencia desigual. El pequeño y mediano empresario serán los que más sufrirán con estas medidas.

Por otra parte, resulta un enigma saber si las Administraciones Públicas podrán cumplir con las obligaciones que impone este Proyecto. En el inicio de los trabajos legislativos de este Proyecto, las Administraciones Públicas no eran precisamente el principal ámbito de aplicación de esta Ley. En la Exposición de Motivos se indicaba que «solo se aplicará a los servicios de interés general prestados por las Administraciones Públicas cuando medie una relación de consumo con la clientela, esto es, cuando las Administraciones Públicas actúen en calidad de empresarios». Tuvo que ser, a través de una enmienda en la Ponencia, donde se introdujo que esta Ley «será también aplicable a la Administración General del Estado y sus organismos y empresas dependientes».

En definitiva, cabe suponer el interés de las empresas, dentro del derecho reconocido a la libertad de empresa, por prestar el mejor servicio para sus clientes, con el objeto de asegurar un buen trato en su atención para fidelizar a sus clientes, sin necesidad de que la imposición provenga de una Ley.

Sin embargo, el incumplimiento o cumplimiento defectuoso de las imposiciones de esta ley no tendrán ninguna trascendencia para la Administración mientras que para las empresas serán los clientes los que seleccionarán en unas condiciones que no resultan ni proporcionales ni equitativas.

CUARTO. CONCLUSIÓN.

En definitiva, la protección o defensa del consumidor no es el principal motivo que ha impulsado la elaboración este Proyecto de Ley. Como se ha mencionado, a lo largo de la tramitación de éste, se han impuesto otras motivaciones de carácter político que han guiado el espíritu de la norma, que no es otro que atacar la unidad nacional y la igualdad entre españoles.

Es destacable, por otra parte, que la legislación en materia de atención al cliente y defensa del consumidor ya es extensa en España, lo que viene a confirmar un preocupante síntoma de los gobiernos del bipartidismo: a la habitual nefasta técnica legislativa a la que acostumbran, al reiterado abuso del Real Decreto ley se le une una marcada superproducción normativa en temas recurrentes, como, por ejemplo, el que nos ocupa. Ante este panorama, solo cabe derogar normas que simplifiquen no solo las leyes y reglamentos, sino también la vida de los españoles y las empresas.

En mérito a todo lo expuesto, los Senadores de VOX formulan la presente propuesta de voto al Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.

¹ <https://contractaciopublica.cat/portal-api/descarrega-document/301775948/72D8100B59E2FEC3DB7CFB074DF5F7DB>

La presente publicación recoge la reproducción literal del texto de las propuestas de voto presentadas en el Registro electrónico de la Dirección de Asistencia Técnico-Parlamentaria de la Secretaría General del Senado.