CONGRESO DE
LOS DIPUTADOS

Departamento de Documentación

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

[121/000012]

DOCUMENTACIÓN QUE ACOMPAÑA

Documento de trabajo preparado para la Comisión
de Derechos Sociales y Consumo. Marzo 2024
913906311
documentacion.secretaria@congreso.es

Documentación que acompaña al Proyecto de Ley:

- **Memoria del análisis de impacto normativo.**
- **Dictamen del Consejo Económico y Social.**
- **Informe del Consejo de Consumidores y Usuarios.**
- **Informe de la Comisión Nacional de Mercados y la Competencia.**
- **Certificado del Consejo Nacional de la Discapacidad.**
- **Informes de la Secretaría General Técnica del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.**
- **Informe competencial del Ministerio de Política Territorial.**
- **Informe de la Conferencia Sectorial de Consumo.**
- **Informe de la Oficina de Coordinación y Calidad Normativa.**
- **Informe de la Secretaría General Técnica del Ministerio de Consumo.**
- **Informe de la Secretaría General Técnica del Ministerio de Sanidad.**
- **Informe de la Secretaría General Técnica del Ministerio de Igualdad.**
- **Informe de la Secretaría General Técnica del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.**
- **Informe de la Secretaría General Técnica del Ministerio de Defensa.**
- **Informe de la Secretaría General Técnica del Ministerio del Interior.**
- **Informe de la Secretaría General Técnica del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación.**
- **Informe de la Secretaría General Técnica del Ministerio de Ciencia e Innovación.**
- **Informe de la Secretaría General Técnica del Ministerio de Educación y Formación Profesional.**
- **Informe de la Secretaría General Técnica del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación.**
- **Informe de la Secretaría General Técnica del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.**

- **Informe de la Secretaría General Técnica del Ministerio del Ministerio de Trabajo y Economía Social.**
- **Informe de la Secretaría General Técnica del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana.**
- **Informe del Comité Nacional de Transporte por Carretera.**
- **Informe de la Secretaría General Técnica del Ministerio de Cultura y Deporte.**
- **Informe de la Secretaría General Técnica del Ministerio de Política Territorial.**
- **Informe de la Secretaría General Técnica del Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática.**
- **Informe de la Secretaría General Técnica del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones.**
- **Informe de la Secretaría General Técnica del Ministerio de Justicia.**
- **Informe de la Secretaría General Técnica del Ministerio de Universidades.**
- **Informe de la Secretaría General Técnica del Ministerio de Hacienda y Función Pública.**
- **Informe de la Secretaría General Técnica del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030.**

MEMORIA DEL ANÁLISIS DE IMPACTO NORMATIVO DEL ANTEPROYECTO DE LEY POR LA QUE SE REGULAN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

ÍNDICE

I. RESUMEN EJECUTIVO 4

II. OPORTUNIDAD DE LA PROPUESTA 11

1. Motivación 11

2. Objetivos 14

3. Alternativas 15

4. Adecuación a los principios generales de buena regulación 16

5. Vinculación con el 17

6. Plan Anual Normativo 18

III. CONTENIDO, ANÁLISIS JURÍDICO Y DESCRIPCIÓN DE LA TRAMITACIÓN 18

1. Contenido 18

2. Análisis jurídico 26

a) Fundamentación jurídica y rango normativo 26

b) Relación con otras normas de derecho nacional 27

c) Derogación de otras normas 27

d) Entrada en vigor 27

3. Descripción de la tramitación 28

IV. ANÁLISIS DE IMPACTOS 39

1. Adecuación de la norma al orden de distribución de competencias 39

2. Impacto Económico y Presupuestario 39

3. Impacto de género 44

4. Impacto en la infancia y en la adolescencia, impacto en la familia. 46

5. Impacto en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad. 46

6. Impacto por razón de cambio climático 46

7. Otros impactos considerados 46

V EVALUACIÓN EX POST 47

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

I. RESUMEN EJECUTIVO

Ministerio/Órgano proponente	Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 Ministerio de Economía, Comercio y Empresa Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública	**Fecha**	27 de febrero de 2024
Título de la norma	**ANTEPROYECTO DE LEY POR LA QUE SE REGULAN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA**		
Tipo de Memoria	[X] Normal Abreviada		
OPORTUNIDAD DE LA PROPUESTA			
Situación que se regula	Con este Anteproyecto de Ley se procede a abordar de manera integral la regulación de los servicios de atención a la clientela de las empresas, estableciendo unos parámetros mínimos de calidad que estos servicios deberán cumplir obligatoriamente, prestando una especial atención a los derechos e intereses de las personas consumidoras vulnerables.		
Objetivos que se persiguen	Este Anteproyecto de Ley tiene por objeto la regulación de los servicios de atención a la clientela que tengan por finalidad facilitar información, atender incidencias y resolver las quejas y reclamaciones que se presenten por la clientela, así como los requisitos y procedimientos que deben cumplir las empresas. Con este Anteproyecto de Ley se pretende facilitar la protección de los derechos de la clientela en relación con la ejecución de los contratos de consumo, reduciendo con ello la litigación al respecto.		

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Principales alternativas consideradas	La alternativa que se había planteado fue la posible modificación del artículo 21 del Texto Refundido de la Ley General de Consumidores y Usuarios, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. Dicho artículo regula, con carácter general, el régimen de comprobación y los servicios de atención al cliente. Sin embargo, teniendo en cuenta que este anteproyecto se dirige específicamente a la regulación de los servicios económicos de interés general que se concretan en la norma, y en aras de una mayor claridad y eficacia en los resultados que se quieren obtener, se ha optado por una regulación específica con rango de ley que establezca los principios generales a los que estarán sujetos los servicios de atención al cliente de estas empresas, a la hora de informar y resolver las reclamaciones, quejas e incidencias presentadas. Esta regulación específica también trae causa del concepto de clientela al que afecta la normativa, diferente del concepto de consumidor y usuario presente en el Texto Refundido de la Ley General de Consumidores y Usuarios. Asimismo, en virtud de la potestad legislativa propia de las Comunidades Autónomas, estas podrán desarrollar las disposiciones de carácter básico en virtud de las competencias atribuidas por la Constitución Española o asumidas en los Estatutos de Autonomía, siempre sin afectar a la unidad de mercado.
CONTENIDO Y ANÁLISIS JURÍDICO	
Tipo de norma	Ley ordinaria.
Estructura de la norma	El Anteproyecto de Ley se estructura en una exposición de motivos, cuatro capítulos que agrupan un total de 23 artículos, una disposición transitoria única, una disposición derogatoria única y seis disposiciones finales.
Consulta pública previa (artículo 26.2 Ley 50/1997)	De conformidad con lo previsto en el artículo 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y en el artículo 26 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, se convocó, con carácter previo a la elaboración del Anteproyecto de Ley de referencia, la preceptiva consulta pública al objeto de recabar la opinión de los sujetos y las organizaciones más representativas potencialmente afectados por la futura norma. La consulta pública previa relativa al Anteproyecto de Ley por el que se regulan los servicios de atención a la clientela estuvo abierta desde el

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

	1 de julio hasta el 18 de julio de 2021 ambas fechas inclusive, recibiéndose al respecto, un total de 26 aportaciones. Asimismo, este texto normativo contribuye a dar cumplimiento al hito 436, perteneciente a la Reforma 3 del Componente 11 de la Decisión de Ejecución del Consejo (CID por sus siglas en inglés), relativa a la aprobación de la evaluación del Plan de Recuperación y Resiliencia de España.
Trámites del procedimiento (artículo 26 y 27 Ley 50/1997)	En atención a lo previsto en los artículos 26 y 27 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, en la tramitación del anteproyecto de ley han sido cumplimentados los siguientes trámites: 1. Informes preceptivos de las Secretarías Generales Técnicas de los ministerios proponentes, así del Ministerio de Consumo y del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital. 2. El texto del anteproyecto se elevó a informe del Consejo de Ministros en sesión de 16 de noviembre de 2021. 3. Informes de las Secretarías Generales Técnicas de los Ministerios siguientes: Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación; Justicia; Defensa; Hacienda y Función Pública; del Interior; Educación y Formación Profesional; Trabajo y Economía Social; Industria, Comercio y Turismo; Agricultura, Pesca y Alimentación; Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática; Política Territorial¸ Para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico; Cultura y Deporte; Sanidad; Derechos Sociales y Agenda 2030; Ciencia e Innovación; Igualdad; Inclusión, Seguridad Social y Migraciones ; Universidades y Transportes, Movilidad y Agenda Urbana. 4. Informe de la Secretaría General Técnica del Ministerio de Hacienda y Función Pública que manifiesta que no procede otorgar la aprobación previa. 5. Informe de la Dirección General de Régimen Jurídico Autonómico y Local del Ministerio de Política Territorial. 6. Informe de la Oficina de Coordinación y de Calidad Normativa del Ministerio de Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática. 7. Informe de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, de acuerdo al artículo 5.2 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la citada Comisión.

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

	8. Dictamen del Consejo Económico y Social, al amparo de lo dispuesto en el artículo 7.1.1 a) de la Ley 21/1991, de 17 de junio, de creación del Consejo Económico y Social. 9. Informe del Consejo de Consumidores y Usuarios, de acuerdo con los artículos 38 y 39 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre y en el artículo 2, apartado a) del Real Decreto 487/2009, de 3 de abril, por el que se modifica el Real Decreto 894/2005, de 22 de julio, por el que se regula el Consejo de Consumidores y Usuarios. 10. Trámite de audiencia de las Comunidades Autónomas a través de la Conferencia Sectorial de Consumo. 11. Informe del Consejo Nacional de la Discapacidad (CND), en virtud del artículo 2.d) del Real Decreto 1855/2009, de 4 de diciembre, por el que se regula el Consejo Nacional de la Discapacidad. 12. Acuerdo de Consejo de Ministros de 29 de junio de 2021, por el que se autorizó la tramitación administrativa urgente del anteproyecto, de conformidad con lo previsto en el artículo 27.1.b) de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre.
Audiencia pública (artículo 26.6 Ley 50/1997)	El texto fue sometido al trámite de audiencia pública entre los días 22 y 30 de noviembre de 2021, un plazo de 7 días hábiles, derivado de la declaración de la tramitación urgente de la iniciativa habiéndose recibido en dicho periodo, treinta y siete aportaciones.
ANÁLISIS DE IMPACTOS	
Adecuación al orden de competencias	Esta Ley se dicta al amparo del artículo 149.1. 1ª, 6ª, 8ª, 11ª y 13ª de la Constitución Española, que atribuyen al Estado, respectivamente, la competencia sobre la regulación de las condiciones básicas que garantizar la igualdad de todos los españoles en el ejercicio de sus derechos, la competencia exclusiva sobre legislación mercantil, en materia de bases para las obligaciones contractuales, de bases de la ordenación de crédito, banca y seguros y sobre las bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica.

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Impacto económico y presupuestario	Efectos sobre la economía en general.	Las medidas recogidas en la norma llevarán aparejado un impacto económico para aquellas empresas incluidas en el ámbito de aplicación del artículo 2 de la norma, ya que la exigencia de disponer de un servicio de atención a la clientela gratuito, eficaz, accesible, inclusivo, no discriminatorio y evaluable lleva aparejado un coste para las mismas. La implantación de un sistema de evaluación (y documentación) de la evaluación del nivel de calidad del servicio de atención a la clientela conseguido, llevará aparejado un impacto para las empresas recogidas en el ámbito de aplicación del Anteproyecto de Ley. Asimismo, la contratación de la realización de una auditoria anual para comprobar la fiabilidad y precisión de las mediciones publicadas o reportadas a lo largo del año, también generará un impacto económico. Por lo expuesto, la norma tiene un impacto económico que generará cargas administrativas para las empresas. No obstante, la obligación de disponer de un servicio de atención al cliente es una obligación ya contemplada por normativa de consumo, por lo que las nuevas cargas son proporcionadas.
	En relación con la competencia	☐ La norma no tiene efectos significativos sobre la competencia. ☒ La norma tiene efectos positivos sobre la competencia. ☐ La norma tiene efectos negativos sobre la competencia.

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

	Desde el punto de vista de las cargas administrativas	☐ Supone una reducción de cargas administrativas. ☒ Incorpora nuevas cargas administrativas. ☐ No afecta a las cargas administrativas.
	Desde el punto de vista de los presupuestos, la norma ☒ No afecta a los presupuestos ☐ Afecta a los presupuestos de la Administración del Estado. ☐ Afecta a los presupuestos de otras Administraciones Territoriales.	☐ Implica un gasto. ☐ Implica un ingreso.
Impacto de género	La norma tiene un impacto de género nulo.	

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Impacto en la infancia y en la adolescencia, impacto en la familia.	La norma no tiene impacto en los ámbitos descritos.
Impacto en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	El Anteproyecto de Ley tiene un impacto positivo en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, al preverse específicamente la accesibilidad de estos servicios.
Impacto por razón de cambio climático.	El Anteproyecto de Ley tiene un impacto positivo por razón de cambio climático, por cuanto en el caso de suministros de servicios energéticos, los usuarios podrán presentar consultas ante los servicios de atención a la clientela relacionadas con ahorro, eficiencia energética y energía renovable.
Otros impactos (Impacto sobre las personas consumidoras y usuarias).	Esta norma tendrá efectos positivos sobre las personas consumidoras en sus relaciones concretas de consumo, aumentando la protección de sus derechos básicos, garantizando el nivel mínimo de calidad de los servicios de atención al cliente de las empresas prestadoras de servicios incluidas en su ámbito de aplicación y la ejecución concreta de los contratos. Asimismo, la norma supondrá a medio plazo un ahorro importante para las personas consumidoras en términos de su tiempo (compromiso escrito de tiempos de respuesta y resolución) y de los costes económicos derivados de las reclamaciones, quejas e incidencias, en llamadas de teléfono (el servicio de atención telefónica y el número de teléfono serán gratuitos).

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

II. OPORTUNIDAD DE LA PROPUESTA

1. Motivación

De conformidad con el artículo 51 de la Constitución Española, los poderes públicos deben garantizar la defensa de las personas consumidoras y usuarias, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de las mismas.

En cumplimiento de este mandato constitucional, el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, incorpora, en el ámbito de las competencias estatales, el régimen general de la protección de las personas consumidoras y usuarias.

El artículo 8 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, ha calificado la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias mediante procedimientos eficaces como un derecho básico, y, en su artículo 21, exige que el régimen de comprobación, reclamación, garantía y posibilidad de renuncia o devolución que se establezca en los contratos con personas consumidoras permita asegurarse de la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad del bien o servicio, así como reclamar con eficacia en caso de error, defecto o deterioro, hacer efectivas las garantías de calidad o nivel de prestación ofrecidos y obtener la devolución equitativa del precio de mercado del bien o servicio, total o parcialmente, en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso.

A fin de salvaguardar estos derechos básicos de las personas consumidoras, esta norma ha establecido ciertas exigencias en relación con los servicios de atención a la clientela.

En concreto, el mencionado artículo 21 contempla la obligación para las empresas de que sus oficinas y servicios de información y atención a la clientela, aseguren a ésta la constancia de sus consultas, quejas, reclamaciones o incidencias y, si tales servicios utilizan la atención telefónica o electrónica para llevar a cabo sus funciones, deberán garantizar una atención personal directa, más allá de la posibilidad de utilizar complementariamente otros medios técnicos a su alcance.

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Estas exigencias, impuestas con carácter general, se concretan en la normativa sectorial en relación con ciertos servicios básicos y de especial trascendencia económica, como son las telecomunicaciones, el suministro y distribución de agua y energía, los servicios financieros y el transporte. Para estos servicios, la atención a la clientela se debería definir como un parámetro más que determine la calidad de la prestación del servicio.

Con todo, la normativa vigente no parece haber logrado el resultado perseguido, pues la práctica administrativa revela que un importante número de reclamaciones que atienden las autoridades competentes podrían ser resueltas a través de los servicios de atención a la clientela.

La práctica muestra que muchas de las quejas y reclamaciones formuladas ante los servicios de protección de las personas consumidoras y usuarias no se presentarían si las empresas dispusieran de servicios de atención a la clientela más eficaces. Asimismo, el propio Informe Anual del Defensor del Pueblo, correspondiente al ejercicio 2020, señala que, en el ámbito de consumo, las quejas en esta materia se refirieron, en particular al funcionamiento de los servicios de atención a la clientela. El servicio de atención a la clientela es clave para garantizar una buena imagen comercial de la empresa y determinante del grado de satisfacción de las personas consumidoras y usuarias. Estos servicios debieran ser respetuosos y acordes con los criterios emanados de los pronunciamientos de las autoridades competentes, así como de la jurisprudencia. Tan importante como maximizar la calidad técnica de los servicios prestados, tales como la continuidad del servicio, el cumplimiento de las ofertas, los contratos celebrados o los niveles de cobertura, es mejorar la relación con la clientela a través de los servicios de atención.

En un alto número de quejas y reclamaciones presentadas ante los servicios de protección de las personas consumidoras y usuarias se observa la reiteración de llamadas a servicios de atención a la clientela, atendidos por personal en ocasiones escasamente formado, que da información diversa e incluso discrepante y que no facilita claves o números identificativos como se dispone en el artículo 21 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

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 al mismo en el seno del mercado.

Esta percepción generalizada de las múltiples carencias de los servicios de atención a la clientela se hace especialmente grave en relación con aquellas empresas que prestan servicios de tracto sucesivo, en muchas ocasiones básicos para la ciudadanía, como ocurre con las telecomunicaciones, los suministros y otros de análoga naturaleza.

Además, como consecuencia de la pandemia del COVID-19, se han generado importantes cambios en los hábitos y dinámicas de consumo de las personas consumidoras y usuarias en nuestro país, con un significativo aumento de las compras de bienes *online,* así como de la contratación de servicios por esta misma vía.

En tal sentido se consideró necesario la adopción de medidas al efecto mediante 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. Esta norma se vincula, en particular, al auge de las relaciones comerciales a distancia, que se han visto incrementadas con motivo de la pandemia, lo que hacía necesario eliminar trabas para el efectivo ejercicio de los derechos de las personas consumidoras y usuarias. Así, se procedió a modificar el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, con la finalidad, entre otras, de garantizar que las oficinas y servicios de información y atención a la clientela sean diseñados utilizando medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal y se prevé que, en el supuesto de que el empresario ponga a disposición de las personas consumidoras y usuarias una línea telefónica a efectos de comunicarse con él en relación con el contrato celebrado, el uso de tal línea no suponga para las personas consumidoras y usuarias un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar. Además, en aquellos servicios básicos de interés general, las empresas prestadoras de los mismos deben disponer de un teléfono gratuito de atención a su clientela.

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

En función de estas consideraciones, con el objetivo fundamental de mejorar la protección de las personas consumidoras y usuarias y en línea con la Nueva Agenda del Consumidor de la Comisión Europea, adoptada el 13 de noviembre de 2020, por medio de este Anteproyecto de Ley se procede a abordar de manera integral la regulación de los servicios de atención a la clientela de las empresas, estableciendo unos parámetros mínimos de calidad que estos servicios deberán cumplir obligatoriamente, prestando una especial atención a los derechos e intereses de las personas consumidoras vulnerables.

Del mismo modo, y con el fin de actualizar y elevar los estándares de calidad del servicio de atención a la clientela en el ámbito financiero, se recoge una modificación de la normativa sectorial en materia de atención a la clientela, mejorando los estándares y requisitos materiales de la misma, adaptando los cambios a las especificidades del sector y manteniendo la supervisión del cumplimiento normativo a cargo de los organismos supervisores sectoriales.

2. Objetivos

El objetivo fundamental del Anteproyecto de Ley es establecer los parámetros mínimos obligatorios de calidad de los servicios de atención a los consumidores y usuarios cuando actúan como clientela de las empresas integradas en su ámbito de aplicación. Además, a través del cumplimiento de este objetivo de carácter general, se persigue cubrir una serie de objetivos "sustanciales" que se orientan fundamentalmente a:

a) Garantizar adecuadamente los derechos básicos de los consumidores y usuarios recogidos en los artículos 8 y 21 del Texto Refundido de la Ley de General de Consumidores y Usuarios, aprobada por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, y en especial, la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales y la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, en particular ante situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión.

b) Establecer y garantizar unos parámetros mínimos de calidad que obligatoriamente deberán cumplir los servicios de atención a la clientela de las empresas, como son:
    - Garantizar a las personas consumidoras un servicio eficaz, accesible, inclusivo, no discriminatorio, evaluable y gratuito de atención a la clientela, que tenga por

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

objeto facilitar información, atender y resolver las quejas, reclamaciones y cualquier incidencia que se planteen, en unos plazos máximos establecidos.

- Garantizar una atención personal directa a través de los distintos medios de interlocución disponibles, cuando la clientela así lo requiera.
- La presentación de quejas, reclamaciones, incidencias o consultas a través del mismo medio por el que se inició la relación contractual.
- Reclamar con eficacia en caso de error, defecto, deterioro o cualquier otra incidencia.
- Tener constancia de las consultas, quejas, reclamaciones e incidencias presentadas, mediante la entrega de una clave identificativa y un justificante por escrito, en papel o a través de medios electrónicos.
- Cuando resulte legalmente procedente, obtener la devolución equitativa del precio de mercado del bien o servicio, total o parcialmente, y otras compensaciones legalmente procedentes, en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato o la oferta comercial.

3. Alternativas

La alternativa que se había planteado fue la posible modificación del artículo 21 del Texto Refundido de la Ley General de Consumidores y Usuarios, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. Dicho artículo regula con carácter general el régimen de comprobación y los servicios de atención al cliente. Sin embargo, teniendo en cuenta que este anteproyecto se dirige específicamente a la regulación de los servicios económicos de interés general que se concretan en la norma y su ámbito de aplicación es la clientela, concepto distinto del de consumidor y usuario, en aras de una mayor claridad y eficacia en los resultados que se quieren obtener, se ha optado por una regulación con rango de ley que establezca los principios generales a los que estarán sujetos los servicios de atención al cliente de estas empresas, a la hora de informar y resolver las reclamaciones, quejas e incidencias. Asimismo, en virtud de la potestad legislativa propia de las comunidades autónomas, estas podrán desarrollar dichos principios de carácter básico.

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Asimismo, dentro de las posibilidades se había valorado igualmente como alternativa la posibilidad de crear un sello de calidad para aquellas empresas que cumpliesen determinados niveles al respecto. No obstante, se ha considerado que su carácter voluntario no solucionaría las carencias existentes en el servicio de atención al cliente y no evitaría la insatisfacción de los consumidores y usuarios frente a las reclamaciones no atendidas, en especial en determinados sectores más sensibles y que concentran la mayoría de las mismas.

Asimismo, se ha analizado la viabilidad de llevar a cabo la modificación del Capítulo V del Texto Refundido de la Ley General de Consumidores y Usuarios, de tal forma que quedase recogida en una única norma legal la regulación común o general de los servicios de atención al cliente de las empresas, donde se incluyesen aquellas obligaciones concretas que además se exigirían a ciertos tipos de empresas, en razón de su tamaño o del carácter básico del servicio de prestan. Sin embargo, esta modificación quitaría relevancia a las disposiciones que se quieren adoptar con el Anteproyecto de Ley, perdiendo en cierta manera su entidad y unidad, al tener que integrarlas entre la regulación general y la normativa específica de cada sector en materia de defensa de consumidores y usuarios, donde se incluye la regulación específica de los servicios de atención al cliente

4. Adecuación a los principios generales de buena regulación

Los criterios seguidos en la elaboración de la norma se han basado en los principios de buena regulación, a fin de lograr una mayor simplificación; así como en los principios de proporcionalidad, al contener la regulación imprescindible y de seguridad jurídica, puesto que se realiza con el fin de mantener un marco normativo estable, predecible, integrado y claro.

El artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece que, en el ejercicio de la iniciativa legislativa y la potestad reglamentaria, las Administraciones Públicas actuarán de acuerdo con los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia.

La adecuación de la presente norma a los principios de necesidad y eficacia deriva de la defensa del interés general, manifestado en un sistema de atención a la clientela gratuito, eficaz, accesible, inclusivo, no discriminatorio y evaluable, desarrollando lo dispuesto en el

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

artículo 21 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre

Es proporcional, en cuanto contiene el régimen mínimo imprescindible para la aplicación de la medida, imponiendo a los operadores económicos obligaciones que tienen como única finalidad garantizar que la clientela pueda ejercer de forma efectiva sus derechos en el ámbito de consumo, siendo tales obligaciones las mínimas necesarias para tal garantía. Asimismo, la norma atiende al principio ya referido de seguridad jurídica, incardinándose con coherencia en el ordenamiento jurídico. A tal efecto, se incide en la preminencia de la normativa sectorial sobre la horizontal y se llevan a cabo modificaciones de la normativa sectorial de aplicación en aras de garantizar unos derechos análogos a las personas consumidoras independientemente del sector.

De la misma manera en aplicación del principio de transparencia se han definido claramente el alcance y objetivo, además en su elaboración se han seguido todos los procesos de participación y audiencia que establece la normativa vigente y de acuerdo con el principio de eficiencia, se contribuye a la gestión racional de estos recursos públicos existentes.

Asimismo, la norma se ajusta a los principios de gestión específicos del Plan de Recuperación Transformación y Resiliencia establecidos en la Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre, por la que se configura el sistema de gestión del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia; así como a lo establecido en la Orden HFP/1031/2021, de 29 de septiembre, por la que se establece el procedimiento y formato de la información a proporcionar por las Entidades del Sector Público Estatal, Autonómico y Local para el seguimiento del cumplimiento de hitos y objetivos y de ejecución presupuestaria y contable de las medidas de los componentes del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

5. Vinculación con el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia

La aprobación de este texto normativo contribuye a dar cumplimiento al hito 436, perteneciente a la Reforma 3 del Componente 11 de la Decisión de Ejecución del Consejo (CID por sus siglas en inglés), relativa a la aprobación de la evaluación del Plan de Recuperación y Resiliencia de

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

España, definiendo las acciones que garanticen a los clientes el ejercicio de sus derechos en relación con los contratos suscritos y estableciendo normas de calidad y exigencias de control o auditoría para verificar la aplicación de dichas acciones.

En particular, en relación con los servicios financieros, en virtud de la Disposición final segunda, se modifica la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, de cara a actualizar los requisitos que deben cumplir los servicios de atención a la clientela de las entidades financieras, de tal forma que se vean garantizados de forma efectiva los derechos de los usuarios financieros en relación con los contratos suscritos.

Asimismo, la norma cumple con los principios horizontales del artículo 5 del Reglamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de febrero de 2021 por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia. En particular, la norma respeta el principio de «no causar un perjuicio significativo».

6. Plan Anual Normativo

Este anteproyecto se encuentra recogido en el Plan Anual Normativo correspondiente al año 2022.

III. CONTENIDO, ANÁLISIS JURÍDICO Y DESCRIPCIÓN DE LA TRAMITACIÓN

1. Contenido

Este Anteproyecto de Ley se estructura en cuatro capítulos que agrupan un total de 23 artículos, una disposición transitoria única, una disposición derogatoria única y seis disposiciones finales.

El capítulo I del Anteproyecto de Ley está dedicado a las disposiciones generales. El artículo 1 determina como objeto del Anteproyecto el establecimiento de unos parámetros mínimos de calidad de los servicios de atención a la clientela, que tendrán carácter obligatorio para las empresas.

El artículo 2 delimita el ámbito de aplicación del Anteproyecto, previendo que será de aplicación a todas las empresas, establecidas en España o en cualquier otro Estado, que lleven a cabo la ejecución efectiva de los servicios de carácter básico de interés general, ofrecidos o prestados en territorio español que se detallan. Se incluyen en el ámbito de aplicación de esta ley a las

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

empresas prestadoras de los servicios públicos prestados por las Administraciones Públicas en los sectores citados cuando medie una relación de consumo con su clientela.

El criterio definitorio de las empresas que se excluyen del ámbito de aplicación de este Anteproyecto de Ley, salvo para los mencionados servicios de carácter básico de interés general que están en todo caso incluidos, parte de la Recomendación CE/2003/361, de 6 de mayo, sobre la definición de microempresas, pequeñas y medianas empresas. Dicha categoría está constituida por las “empresas que ocupen a menos de 250 trabajadores y cuyo volumen de negocios anual no excede de 50 millones de euros o cuyo balance de negocios anual no excede de 43 millones de euros”, a las que seguirán resultando de aplicación, no obstante, las disposiciones al respecto contenidas en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. No obstante, en aras a la proporcionalidad, este criterio se ha modulado de tal forma que la futura ley resulte de aplicación a todas aquellas empresas que cumplan alguno de dichos requisitos en el ejercicio económico anterior, no considerándolos de forma cumulativa, así como para hacer alusión al concepto de grupo de sociedades en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio. Con esta modulación se busca incluir también, dentro del ámbito de aplicación de este Anteproyecto de Ley, a los proveedores de bienes o prestadores de servicios que operan a través de distintas sociedades pero que, en su conjunto, tienen capacidad económica y recursos para hacer frente a las disposiciones de la norma. Asimismo, en el ámbito de las entidades del sector financiero se prevé la aplicación de la normativa sectorial en materia de servicios de atención a la clientela, de cara a garantizar los más altos niveles de protección a la persona consumidora, siendo el presente texto de carácter supletorio.

El apartado cuarto del artículo 2, a su vez, establece la aplicación preferente de la normativa sectorial en la materia, siendo el presente anteproyecto de ley de carácter supletorio en dichos ámbitos.

No obstante, en el apartado quinto, se especifica la aplicación supletoria de la norma al sector financiero, así como la no aplicación al sector de una serie de preceptos debido a las particularidades en el ámbito financiero, siendo los artículos de no aplicación la letra d) del

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

apartado 2, la letra a) del apartado 3 y el apartado 4 del artículo 4, el artículo 13.8, y los artículos 18, 19, 21, 22 y 23 de la normal. El primero de ellos, debido a que en el sector financiero es más propio, que sea la entidad quien realice esta función de reembolso y no el propio SAC. En el segundo caso, porque la previsión de este artículo no es compatible con el régimen de los SAC de las entidades financieras, a los que no compete valorar la “utilidad” o “finalidad” del producto o servicio que motiva una reclamación, sino únicamente resolverla conforme a la normativa de transparencia y a las buenas prácticas bancarias. Respecto al artículo 4.4 impediría interrumpir la prestación de un servicio cuando se produce un impago si a la vez ha tenido lugar una reclamación, haciéndolo de igual modo el artículo 13.8 con el impedimento de acciones de gestión de cobro por la presentación de reclamaciones ante organismos de resolución extrajudicial de litigios. En el sector financiero, especialmente cuando ha tenido lugar un impago, tales limitaciones impactan sobre la gestión adecuada de la solvencia de la entidad. Asimismo, estas limitaciones contravienen el artículo 1.256 del Código Civil ya que el cumplimiento del contrato se deja al arbitrio de uno de los contratantes. Por último, los artículos 18, 19, 21, 22 y 23 se deben inaplicar debido a la propia naturaleza del sector financiero, a que este ya está obligado a la elaboración de informes que hagan referencia a las reclamaciones recibidas y a numerosos controles, recogidos en su normativa sectorial, y a la necesidad de asegurar que la supervisión (y en su caso sanción) del SAC de las entidades financieras corresponderá al organismo supervisor financiero que corresponda, en función de la tipología de entidad supervisada de que se trate, conforme a su normativa sectorial propia.

A su vez, el párrafo segundo del artículo 2.5 de la norma establece, de forma expresa, que la supervisión en la materia recaerá, en todos los casos, en las autoridades supervisoras competentes que regule la propia normativa sectorial del sector financiero.

El Anteproyecto de Ley establece las definiciones y los principios generales que han de regir los servicios de atención a la clientela (en los artículos 3 y 4), prestando especial atención a las empresas prestadoras de servicios y, más concretamente, a aquellas que tienen un impacto directo y significativo sobre el medio ambiente como son las empresas de suministro de energía. Además, exige que los medios de interlocución de atención a la clientela figuren en los contratos.

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

El artículo 5 recoge la información sobre el servicio de atención a la clientela que la empresa facilitará de forma clara y comprensible.

En el capítulo II del Anteproyecto de Ley se aborda la regulación de los niveles mínimos de calidad exigible a los servicios de atención a la clientela de las empresas (artículo 6); los medios de comunicación a disposición del cliente (artículo 7); la atención personalizada a solicitud de la persona consumidora o usuaria (artículo 8); el aseguramiento por parte de las empresas de que sus servicios de atención a la clientela estén dotados de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones (artículo 9); el régimen de atención telefónica (artículo 10) en el cual, las empresas que pongan a disposición de la clientela un servicio de atención telefónica deberán asegurar que no suponga para la persona consumidora y usuario un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar; la implantación de un sistema de gestión unitaria o centralizada de atención de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias (artículo 11); así como la asignación de una clave identificativa de la consulta, queja, reclamación o incidencia formulada mediante la entrega en soporte duradero de un justificante de la consulta, queja, reclamación o incidencia presentada (artículo 12).

Los artículos 13, 14 y 15 regulan la resolución y notificación de las consultas, quejas, reclamaciones o incidencias , la disponibilidad del servicio de atención a la clientela y la accesibilidad a los servicios de atención a la clientela.

El artículo 16 regula la prestación diferenciada de la actividad de atención a la clientela, que deberá estar claramente diferenciado de las otras actividades de la empresa.

El plazo máximo de resolución de las consultas, quejas, reclamaciones e incidencias será el más breve posible en función de la naturaleza del problema, y en todo caso, en el plazo máximo de quince días desde su presentación, si bien se prevé que no obstante ello, en el supuesto de contratos de tracto sucesivo vinculados a los servicios de carácter básico de interés general indicados en el artículo 2, las consultas o incidencias que versen sobre la continuidad del servicio, tales como cortes o suspensión del servicio, deberán ser respondidas en el plazo máximo de dos horas, proporcionando la información de que se disponga sobre las causas que

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

han provocado la incidencia y han afectado a la continuidad del servicio, así como del plazo estimado para la restauración del servicio. (artículo 17). Asimismo, las empresas deberán implantar un sistema que permita definir el grado de satisfacción de sus clientes respecto al trato recibido (artículo 18).

Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de este Anteproyecto de Ley deberán establecer marcos estables de colaboración, interacción y diálogo con las asociaciones de consumidores y usuarios más representativas así como con administraciones públicas (artículo 19), además se regula el tratamiento de datos personales (artículo 20), que en todo caso deberá respetar lo previsto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, y en la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

El capítulo III contempla la regulación de las obligaciones a las que se deben ajustar las empresas respecto a la implantación de un sistema de evaluación del nivel de calidad del servicio conseguido (artículo 21) que incluirá, en todo caso, los parámetros que se contemplan en el capítulo II y una copia actualizada de la documentación descriptiva de dicho sistema que deberá estar a disposición de la Administración competente en materia de consumo. Además, las empresas deberán contratar la realización de una auditoría anual para comprobar la fiabilidad y precisión de las mediciones publicadas o reportadas a lo largo del año natural (artículo 22).

El capítulo IV del Anteproyecto de Ley está dedicado al régimen de infracciones y sanciones (artículo 23), y se prevé al respecto que el incumplimiento de las obligaciones impuestas en el Anteproyecto de Ley constituye infracción en materia de protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias, sancionándose por las autoridades competentes conforme a lo previsto en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, así como en la legislación autonómica que resulte de aplicación.

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Asimismo, se recoge en la ley una disposición transitoria única, que establece un período de seis meses desde la entrada en vigor de la ley para la adaptación de los servicios de atención a la clientela de las empresas a las disposiciones previstas en la misma, en aras de garantizar, en todo caso un plazo para la adaptación a las nuevas obligaciones de las personas físicas o jurídicas que desempeñen una actividad económica o profesional y se vean afectadas por la norma.

La disposición derogatoria única procede a derogar cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan, contradigan o resulten incompatibles con lo dispuesto en la presente Ley y, en particular los artículos 6, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

Igualmente, en aras de la seguridad jurídica, se incorporan tres disposiciones finales tendentes a modificar el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones.

En el ámbito financiero se debe garantizar la máxima protección a la clientela y una elevada seguridad jurídica. Por ello, se modifica la regulación sectorial de protección a la clientela recogida en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, con el objetivo de actualizar y elevar los niveles de protección a la clientela, en línea con la presente norma.

Por tanto, manteniendo la especificidad propia del sector financiero, se actualiza el texto previsto en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, ampliando el ámbito subjetivo y objetivo de aplicación de la ley, mejorando aspectos tanto materiales como formales de la misma, como la limitación de uso de los servicios de atención a la clientela para ofrecer bienes, servicios u ofertas comerciales o la reducción del plazo máximo de resolución del SAC, respectivamente.

Del mismo modo, en relación con la presentación telefónica de quejas y reclamaciones, no cabe hacer uso de esta vía debido a la necesaria información contractual que debe aportar la clientela a la hora de iniciar el proceso. El sector financiero destaca por el peso que tiene la información

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

precontractual, por el alto número de interacciones con la entidad por parte de la clientela, así como por el elevado número de contratos y productos que puede suscribir un consumidor con una entidad. De cara a garantizar una mayor seguridad jurídica de las entidades, pero especialmente de los consumidores, se considera adecuado que no se recoja la posibilidad de presentar las quejas y reclamaciones por vía telefónica, pues el procedimiento actual, que se mantiene en la presente norma con las debidas mejoras materiales, asegura unos altos niveles de seguridad, siendo accesible la presentación de quejas y reclamaciones en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos.

Desde la puesta en funcionamiento en 2004 del mecanismo de presentación de quejas y reclamaciones, no se han detectado problemas de accesibilidad para los consumidores a la hora de interponer quejas y reclamaciones por medios no telefónicos. Como ejemplo, y según datos del Banco de España, solo en el sector bancario se reciben anualmente más de medio millón de quejas y reclamaciones (más de 800.000 en 2020), lo que pone de manifiesto la accesibilidad general del sistema de atención a la clientela.

Mediante esta especificidad del sector financiero, se adecua la atención telefónica, que estará disponible a lo largo del procedimiento ante el servicio de atención a la clientela, pero a través de la cual no podrá presentarse la queja o reclamación, por la cantidad de información contractual e identificativa que debe presentarse.

También se recogen mejoras normativas derivadas de las aportaciones recibidas en el trámite de audiencia pública, como es el caso de la mención expresa al lugar de publicación de la memoria anual que el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones deben publicar con los datos sobre quejas y reclamaciones, estableciéndose la publicación en su página web, mejorando la norma en línea con las sugerencias recibidas desde la Secretaría General Técnica de Hacienda y Función Pública.

Se garantiza, con ello, además, que se siga ejerciendo la supervisión sobre las entidades del sector financiero por parte de los supervisores sectoriales, la Comisión Nacional del Mercado

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

de Valores, el Banco de España y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, como señala de forma expresa el artículo 2.5 de la norma.

Por último, hay que destacar que la norma avanza en la consecución del objetivo de inclusión financiera. En la actualidad un número sustancial de municipios españoles carece de una oficina bancaria y, en ocasiones, las alternativas de atención presencial no siempre están disponibles. En otros casos, los canales digitales y telemáticos no se adaptan al nivel de familiaridad, uso y conocimiento de algunos segmentos de la población, con respecto estas tecnologías, impidiendo en la práctica su uso.

En general, la información estadística disponible muestra una menor capacitación digital de las personas de más edad, menor renta y que vive en municipios de menor tamaño. Son estos grupos, por tanto, los más vulnerables frente a la falta de acceso a los servicios financieros y la exclusión financiera.

Se hace necesario por todo ello, aplicar también al ámbito del servicio de atención al cliente el principio de prestación personalizada de servicios financieros, que debe tener en consideración circunstancias personales de los clientes, como la edad, la situación de discapacidad, la condición de persona extranjera y su situación administrativa y el nivel de competencias digitales, además de las características de la zona geográfica en la que reside, entre otras. Así, se exige a las entidades financieras que aseguren que el canal que ponen a disposición del público para el servicio de atención al cliente ya sea presencial, telefónico o telemático, o una combinación de los mismos, sea el más adecuado teniendo en cuenta dichas características.

Finalmente, el Anteproyecto de Ley regula pormenorizadamente los títulos competenciales que amparan su promulgación, las facultades de desarrollo, tanto en el ámbito general, como en el ámbito específico del sector financiero, donde la facultad recaerá en la persona titular del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, y su entrada en vigor

Por último, se prevé que la entrada en vigor de la Ley se produzca el día siguiente al de su publicación en el “Boletín Oficial del Estado”.

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

2. Análisis jurídico

a) Fundamentación jurídica y rango normativo

Esta norma se dicta al amparo de las competencias atribuidas al Estado en virtud del artículo 149.1. 1ª, 6ª, 8ª, 11ª y 13ª de la Constitución Española, así:

- El artículo 149.1.1ª que atribuye al Estado la competencia exclusiva para garantizar la igualdad de todos los españoles,

- El artículo 149.1.6ª, que atribuye al Estado la competencia exclusiva sobre legislación mercantil,

- El artículo 149.1.8ª que atribuye al Estado la competencia exclusiva en materia de bases para las obligaciones contractuales,

- El artículo 149.1.11ª, que atribuye al Estado la competencia exclusiva en materia de bases de la ordenación de crédito, banca y seguros y,

-El artículo 149.1.13ª que atribuye al Estado la competencia exclusiva para asegurar las bases y coordinación de la actividad general económica.

El anteproyecto de ley se dicta de acuerdo con el artículo 51 de la Constitución, que ordena que los poderes públicos deben garantizar la defensa de las personas consumidoras y usuarias, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de éstas.

Asimismo, se significa que el anteproyecto modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, en los términos antes expuestos.

También modifica la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, como se ha expuesto.

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

En consecuencia, el rango de la disposición resulta ser el adecuado al procederse a modificar normas con rango de ley. Asimismo, se considera adecuado ya que establece de forma efectiva una serie de obligaciones para las empresas en materia de servicios de atención a la clientela.

Al mismo tiempo, con la modificación de la normativa sectorial en el ámbito financiero, se refuerza la seguridad jurídica, al reforzar la claridad y coherencia de la normativa aplicable.

Por último y en virtud de lo recogido en el informe competencial emitido por el Ministerio de Política Territorial, además de los títulos habilitantes citados, se dispone en el Anteproyecto de Ley que, en relación con las normas que se modifican en las Disposiciones finales primera, segunda y tercera de esta Ley, éstas seguirán amparándose en los títulos competenciales expresados en la norma vigente.

b) Relación con otras normas de derecho nacional

El proyecto normativo guarda relación con el artículo 21 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, al que complementa. Asimismo, en aras de la seguridad jurídica, en virtud de esta norma se modifica la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, de cara a garantizar un nivel de protección homogéneo independientemente del sector afectado.

c) Derogación de otras normas

Esta norma incluye una disposición derogatoria general por la que quedan derogadas disposiciones de igual o inferior rango se opongan, contradigan o resulten incompatibles con lo dispuesto en el Anteproyecto de ley, incluida de forma específica la derogación de determinados artículos de la orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

d) Entrada en vigor

La norma entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado», sin perjuicio de que se conceda un régimen transitorio de seis meses a las empresas recogidas en el ámbito de aplicación de la ley, para adaptar sus servicios de atención al cliente a las disposiciones de esta.

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

En relación con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, es preciso tener en cuenta que, si bien la norma impone nuevas obligaciones a las personas físicas o jurídicas que desempeñan las actividades económicas objeto de la misma, dichas obligaciones tienen como finalidad garantizar la protección efectiva de la clientela en sus relaciones de consumo. Es por ello por lo que se considera necesario, en aras de la proporcionalidad, garantizar que la clientela pueda ejercer los derechos que emanan de la norma a la mayor brevedad teniendo en cuenta los distintos intereses jurídicos a proteger.

El plazo transitorio de seis meses se considera suficiente por cuento el total de las personas físicas o jurídica que tienen relaciones comerciales con personas consumidoras ya vienen obligadas a disponer de servicios de atención a la clientela, sin tener que implementarlos de nuevo y teniéndose que adaptar únicamente a los nuevos requisitos incluidos en este Anteproyecto de Ley.

3. Descripción de la tramitación

El Anteproyecto de Ley ha sido elaborado por la Dirección General de Consumo, dependiente de la Secretaría General de Consumo y Juego, del Ministerio de Consumo y por la Dirección General del Tesoro y Política Financiera, adscrita a la Secretaría General del Tesoro y Financiación Internacional del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

De conformidad con lo establecido en los artículos 133 de la Ley 39/2015 y 26 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, se convocó, con carácter previo a la elaboración del Anteproyecto de Ley de referencia, consulta pública para recabar la opinión de los sujetos y las organizaciones más representativas potencialmente afectados por la futura norma.

La consulta pública previa estuvo abierta desde el 1 de julio hasta el 18 de julio de 2021 y se recibieron un total de 26 aportaciones, procedentes de: el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI); la Asociación Corporativa de Agencias de Viajes Especializadas (ACAVE); la Confederación Española de Cooperativas de Consumidores y Usuarios (HISPACOOP); la Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU); el Colegio de Registradores de la Propiedad, Mercantiles y Bienes Muebles de España; la Confederación Española de Familias de Personas Sordas (FIAPAS); la Federación Regional de Asociaciones

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Vecinales de Madrid (FRAVM); la Asociación de Instituciones de Inversión Colectiva y Fondos De Pensión (Inverco); la Asociación de Empresas Multinacionales por Marca España; la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU); la Asociación Española de la Economía Digital (Adigital); la Asociación Española de Banca (AEB); American Express Europe; la Asociación Usuarios Financieros (ASUFIN); la Fundació privada Barcelona Comerç; Cecabank; la Confederación Española de Organizaciones Empresariales; la Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE); la Asociación Española para la Digitalización (DigitalES); Orange Espagne S.A.U; la Plataforma de OMICsunidas; Telefonica España; la Asociación Española de Normalización (UNE); la Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (UNESPA); y la Unión Democrática de Pensionistas (UDP).

En paralelo, desde el Ministerio de Consumo se conformó un grupo de trabajo interministerial en el que se trabajó el borrador de texto, solicitando a los ministerios participantes que remitiesen sus observaciones con fecha 1 de junio de 2021. Los ministerios que participaron en este grupo fueron: el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030; el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital; el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana; el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico; el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo; y el Ministerio de Igualdad.

Posteriormente, el Anteproyecto de Ley fue sometido al pertinente trámite de audiencia e información pública en virtud del artículo 26 de la citada Ley 50/1997 entre los días 22 y 30 de noviembre de 2021. El plazo del trámite de audiencia se estableció en 7 días hábiles, derivado de la declaración de la tramitación urgente de la iniciativa.

Durante este trámite se recibieron observaciones de dos asociaciones de consumidores, Facua y OCU. Asimismo, se recibieron observaciones de 35 operadores económicos y organismos, a saber: Entidad Nacional de Acreditación (ENAC); Mercadona, S.A.; Atresmedia Corporación de Medios de Comunicación, S.A.; Asociación Española de Banca (AEB); Grupo American Express; Banco de España; Comisión Nacional del Mercado de Valores; Asociación de Cadenas Españolas de Supermercados (ACES); Asociación de Operadores de Telecomunicaciones Locales de Andalucía (ACUTEL); Adigital; Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento (AEAS); Asociación Española Expertos en Relación

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

con Cliente (AEERC); Multinacionales por marca España; Asociación Española de Empresas Gestoras de los Servicios de Agua urbana (AGA); Asociación Nacional de Grandes Empresas de Distribución (ANGED); Comisiones Obreras (CCOO); CERMI; Cide HCenergía S.A.U (CHC); CIDE – Asociación de Distribuidores de Energía Eléctrica; Confederación Española de Transporte en Autobús (CONFEBUS); DigitalES; EDP España, S.A.U; Endesa; Iberdrola España SAU; Mediaset España Comunicación, S.A.; Grupo Naturgy; Orange Espagne SAU; Redexis, S.A.; Repsol, S.A; Telefónica España; Totalenergies Clientes, S.A.U, Totalenergies Mercado, S.A.U y Baser Comercializadora de Referencia, S.A.; UNESPA; Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito (ASNEF); Inverco; y Consejo Nacional de la Discapacidad (CND).

En virtud de la letra a) del artículo 6.1 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Conferencia Sectorial de Consumo, aprobado por la misma y publicado por Resolución de 24 de octubre de 2019, se informó a la Conferencia Sectorial de Consumo sobre este Anteproyecto de Ley. Se recibieron un total de ocho aportaciones, procedentes de las comunidades autónomas de: Extremadura; Galicia; Cataluña; Madrid, Illes Balears; Aragón; Asturias; Comunidad Valenciana.

Asimismo, con fecha 30 de noviembre de 2021, se celebró una reunión de trabajo de la Sección de normativa y movimiento asociativo de la Comisión Sectorial de Consumo para abordar las observaciones de las distintas comunidades autónomas al texto.

De acuerdo con los artículos 38 y 39 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre y en el artículo 2, apartado a) del Real Decreto 487/2009, de 3 de abril, por el que se modifica el Real Decreto 894/2005, de 22 de julio, por el que se regula el Consejo de Consumidores y Usuarios, se emitió informe por el Consejo de Consumidores y Usuarios.

En su tramitación se ha emitido informe, de acuerdo con lo dispuesto en el art. 26.5, párrafo 4º de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, por parte de las Secretarías Generales

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Técnicas de los Ministerios coproponentes: del Ministerio de Consumo y del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

Asimismo, en virtud del art. 26.5, párrafo 1º de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, constan en el expediente los informes de las Secretarías Generales Técnicas de los Ministerios de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación; Justicia; Defensa; Hacienda y Función Pública; del Interior; Educación y Formación Profesional; Trabajo y Economía Social; Industria, Comercio y Turismo; Agricultura, Pesca y Alimentación; Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática; Política Territorial¸ Para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico; Cultura y Deporte; Sanidad; Derechos Sociales y Agenda 2030; Ciencia e Innovación; Igualdad; Inclusión, Seguridad Social y Migraciones; Universidades y Transportes, Movilidad y Agenda Urbana. Al efecto, se detalla:

a) Informe del Ministerio de Igualdad

El Ministerio de Igualdad en fecha de 3 de diciembre de 2021 planteó la necesidad de incluir lenguaje inclusivo a lo largo del articulado, así como profundizar en el análisis del impacto de género en la Memoria del Análisis de Impacto Normativo.

A tales efectos, se revisó el texto completo de la norma para incluir lenguaje inclusivo, siendo la modificación más relevante el propio nombre de la norma, que en principio aludía a clientes en lugar de clientela.

Asimismo, fue complementada la memoria en el sentido solicitado.

b) Informe del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación

El Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación, en su informe de 7 de diciembre de 2021, sugirió que se unificasen las diferentes alusiones a los términos “clientes” o “clientela” así como tramitar las modificaciones del régimen de atención a la clientela a través del artículo 21 del Texto Refundido de la Ley General de Consumidores y Usuarios y propuso mejoras técnicas en el apartado de definiciones.

La revisión terminológica del texto conllevó modificaciones de los conceptos utilizados, en aras de la coherencia y seguridad jurídica, mientras que no se consideró adecuado llevar a cabo

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

esta modificación normativa a través de una revisión del Texto Refundido de la Ley General de Consumidores y Usuarios, dada la extensión y profundidad de las medidas y se aceptaron las mejoras técnicas en el apartado de definiciones.

c) Informe del Ministerio de Ciencia e Innovación

El Ministerio de Ciencia e Innovación indicó, en su informe de día 9 de diciembre de 2021, que no tenían observaciones al texto.

d) Informe del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones

El Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones indicó, en su informe de día 9 de diciembre de 2021, que no tenían observaciones al texto.

e) Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación

El Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación comunicó, en su informe de día 14 de diciembre de 2022, una serie de mejores técnicas que fueron tenidas en cuenta.

f) Ministerio de Hacienda y Función Pública

El Ministerio de Hacienda, en su informe de 21 de diciembre de 2021, sugirió que se explicitase que el ámbito de aplicación cubría a cualquier tipo de servicio postal y no únicamente al universal, una serie de mejoras técnicas, así como completar la MAIN con la cuantificación del número de empresas que se verían afectadas por la medida.

No se consideró necesario modificar el ámbito de aplicación si bien sí se incorporaron varias de las mejoras técnicas sugeridas. En relación con la MAIN, no fue posible cuantificar el número de empresas que resultarían afectadas por la medida.

g) Ministerio de Universidades

El Ministerio de Universidades, en su informe de 28 de diciembre de 2021, sugirió aclarar el régimen sancionador, pues el texto refundado de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, al que se referencia la norma, únicamente contempla incumplimientos de las medidas de dicho texto. Asimismo, el informe indicaba que se debería

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

profundizar en el principio de seguridad jurídica en la exposición de motivos, aportar mayor claridad sobre los sujetos obligados, así como se sugerían una serie de mejoras técnicas tanto en el texto como en la MAIN.

A tales efectos, se incluyó una nueva disposición final para modificar el texto refundado de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, de tal forma que se aclarase el régimen sancionador, se profundizó en el régimen de seguridad jurídica de la norma, explicitando la preeminencia de la normativa sectorial y se aceptaron mejoras técnicas tanto en relación con el texto de la norma como con la MAIN.

h) Ministerio de Trabajo y Economía Social

El Ministerio de Trabajo propuso la inclusión en la MAIN de la solicitud de informe a dicho departamento ministerial, solicitud que fue introducida.

i) Ministerio Para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico

El Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico propuso la inclusión en la MAIN de la solicitud de informe a dicho departamento ministerial, solicitud que fue introducida, así como unas pequeñas mejoras técnicas, que fueron aceptadas.

j) Ministerio de Política Territorial

Este Ministerio de acuerdo con lo previsto en el artículo 26.5 primer párrafo de la ley 50/1997, de 27 de noviembre, no realizó observaciones.

Asimismo, el Ministerio de Política Territorial, en virtud de lo dispuesto en el artículo 26.5 de la referida Ley 50/1997, de 27 de noviembre emitió informe competencial, sugiriendo la introducción de una modificación en la Disposición final cuarta, sobre el título competencial, por la que se indicara que las normas que modificaban la normativa incluida en las Disposiciones finales primera, segunda y tercera de la ley se hace amparándose en los títulos competenciales expresados en la norma vigente que se modifica. No se consideró necesario introducir esta precisión, por cuanto las normas que se modifican ya establecen la competencia estatal para su promulgación. Si se introdujo otra mejora técnica en relación con el título competencial.

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

k) Ministerio de Justicia

El Ministerio de Justicia sugirió una serie de mejoras técnicas relacionadas con la forma de introducir los títulos de la norma o el orden de las disposiciones finales. Observaciones que fueron aceptadas. Asimismo, también se procedió a incluir en la MAIN la solicitud de informe a este departamento ministerial.

l) Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana

El Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana indicó, en primer lugar, que la normativa sectorial de los diferentes transportes ya incluye previsiones sobre los servicios de atención a la clientela. Asimismo, indicó que esta norma no debería ser aplicable a compañías extranjeras que prestan sus servicios en España, pues se podría entrar en conflicto con las normas internacionales que regulan las condiciones a las que se sujeta el derecho a operar servicios aéreos intracomunitarios o internacionales.

No se consideró apropiado atender las observaciones indicadas, por cuanto la normativa propuesta es de ámbito horizontal aplicable a las relaciones de consumo, que no interfiere sobre los requisitos o la forma de prestación de los propios servicios.

Asimismo, este departamento ministerial propuso modificaciones tendentes a poner de manifiesto el carácter subsidiario de esta nueva norma respecto de la normativa sectorial. Esta observación ha sido atendida parcialmente.

Se sugirió incluir una definición concreta del concepto de servicios básicos de interés general, por cuanto en el sector transportes determinados operadores ya cuentan con obligaciones de servicio público definidos como servicios económicos de interés general. No se consideró necesario atender esta observación, por cuando los servicios básicos de interés general ya vienen definidos en la propia norma al hacer una enumeración de los mismos, que se han incluido de acuerdo con su propia denominación en la normativa sectorial.

Asimismo, se sugirió la modificación concreta de determinados artículos de cara a reducir las cargas que deberán soportar los operadores para implementar las nuevas medidas de los servicios de atención a la clientela. En este sentido, se llevó a cabo una modificación del

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

apartado relativo a la disponibilidad de los servicios de atención a la clientela para explicitar que la atención continua únicamente será precisa en relación con los servicios básicos de interés general que se prestan de forma continuada.

En cuanto a la MAIN se consideró que no se encontraban correctamente cuantificadas las cargas asumidas por las empresas para atender los nuevos requisitos del servicio.

Junto con este informe, el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana facilitó el informe emitido al efecto por el Departamento de Viajeros del Comité Nacional del Transporte por Carretera, que incluía observaciones en la misma línea que dicho departamento ministerial, y que fueron atendidas parcialmente en el mismo sentido.

m) Ministerio de Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática

Emitió informe, en el que se refería a las alusiones a los títulos competenciales, que finalmente se han descrito según indicaba el Ministerio de Política Territorial, siendo en cualquier caso coherente con la modificación propuesta. Asimismo, proponía otras observaciones que han sido aceptadas.

n) Ministerio de Sanidad

El Ministerio de Sanidad emitió informe sin observaciones.

o) Ministerio de Defensa

El Ministerio de Defensa emitió informe sin observaciones.

p) Ministerio del Interior

El Ministerio del Interior emitió informe sin observaciones.

q) Ministerio de Cultura y Deporte

El Ministerio de Cultura y Deporte emitió informe sin observaciones.

Por último, se solicitó informe de la Oficina de Coordinación y Calidad Normativa, del Ministerio de Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática, en cumplimiento del artículo

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

26.9 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre y del artículo 2 del Real Decreto 1081/2017, de 29 de diciembre, por el que se establece el régimen de funcionamiento de la Oficina de Coordinación y Calidad Normativa.

Al efecto, se introdujeron todas las modificaciones de carácter formal y técnico indicadas en el citado informe de la Oficina de Coordinación y Calidad Normativa con una serie de excepciones. Se mantuvo la diferencia entre autobús y autocar en el artículo dos del Anteproyecto de Ley, al ser la denominación de estos servicios indicada en el Reglamento (UE) nº 181/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo de 16 de febrero de 2011 sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar, y se mantuvo la definición de clientela, al ser el concepto trabajado con los diferentes agentes.

En relación con los comentarios de dicho informe relativos al sector financiero y la disposición final segunda se aceptan, con la excepción del relativo a la numeración de los artículos de la sección 1ª del capítulo V de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero. Los motivos para ello son: (i) la inclusión de los artículos 29 bis a 29 septies se enmarcan en el desarrollo del artículo 29, no teniendo coherencia normativa situarlos antes del mismo, que les sirve de base y fundamento; (ii) la nueva numeración implicaría modificar los artículos 22 a 28, al menos en su denominación, y los artículos 29 a 31 actuales (que se ven modificados) se renumerarían, conllevando una posible modificación de la numeración de artículos posteriores de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, no afectados por esta norma.

También se ha sometido a informe a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, de acuerdo al artículo 5.2 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la citada Comisión y a dictamen del Consejo Económico y Social, al amparo de lo dispuesto en el artículo 7.1.1 a) de la Ley 21/1991, de 17 de junio, de creación del Consejo Económico y Social.

Así, en el Informe emitido por la CNMC, de fecha 21 de diciembre de 2021, se incluían las siguientes recomendaciones:

En relación con el ámbito de aplicación, se recomendaba justificar la aplicación de esta nueva normativa en los sectores calificados como servicios básicos de interés general. También, se sugería que las obligaciones recogidas en el anteproyecto se extiendan a todos los operadores

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

presentes en esos mercados, con independencia de su naturaleza jurídica, carácter público o privado y modo de financiación.

En relación con este punto, se considera que la Exposición de Motivos de la norma justifica suficientemente la aplicación de la misma a los sectores calificados como servicios básicos de interés general, mientras que se precisó que sería de aplicación a los operadores que prestaban dichos servicios, independientemente de su naturaleza, siempre que existiese una relación de consumo con la clientela.

Asimismo, sobre el régimen de atención telefónica, se recomendaba establecer alguna limitación para evitar que se cobre por llamadas de atención al cliente que provengan de números 118AB un importe superior al precio máximo previsto para este tipo de servicios.

No se considera necesario establecer esta precisión, por cuanto el régimen tarifario de los servicios telefónicos de atención a la clientela ya viene previsto en el artículo 21 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

En relación con los requisitos sobre la auditoría de calidad del servicio de atención al cliente se recomendaba no exigir que las empresas auditoras estén acreditadas por la Entidad Nacional de Acreditación, puesto que el servicio de atención al cliente es una actividad liberalizada y, para su ejercicio, no se necesita acreditación ante este organismo.

No se consideró adecuado eliminar esta previsión, al estar incluida con la finalidad de garantizar la diligencia debida de las compañías que auditen los servicios de atención a la clientela.

También se ha modificado la MAIN para recoger las observaciones realizadas.

En relación con el informe remitido por el Consejo Económico y Social, este órgano recomendó, en primer lugar, mayor detalle de por qué se consideraba que la norma tendría un impacto de género nulo. A tal efecto, se profundizó en el análisis sobre el impacto de género de esta memoria.

Asimismo, se señalaba en el informe que sería necesario una mayor concreción de los diferentes conceptos, tales como la duda, la consulta o el asesoramiento informativo sobre un

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

producto o servicios, y, por otro, la queja, la reclamación o la incidencia. En este sentido, durante la tramitación, los diferentes conceptos se han ido perfilando en aras de la seguridad jurídica.

En relación con los canales de comunicación puestos a disposición de la clientela, en el informe se consideraba insuficiente que únicamente fuese obligatorio para las empresas atender estas comunicaciones, al menos, a través del medio por el que se inició la relación contractual como figuraba en la versión inicial del Anteproyecto. Dicha observación fue aceptada y se complementaron los canales obligatorios de los que cada empresa debía disponer con una dirección postal, un teléfono y una forma de comunicación telemática, bien dirección de correo electrónico u otro análogo.

En el informe también se solicitaba mayor seguridad jurídica sobre la prelación entre las diferentes normas que regulan este ámbito, tanto sectoriales como de ámbito general. Este aspecto ha sido precisado con mayor detalle tanto en el propio articulado, principalmente en el artículo segundo, como en la Exposición de Motivos, en aras de garantizar el principio de especialidad.

Por último, el informe llamaba la atención sobre la necesidad de garantizar los derechos de las personas trabajadoras en este sector teniendo en cuenta las nuevas obligaciones que se pueden generar para las empresas en este ámbito, tales como las garantías del derecho a la intimidad o la protección de datos de las personas trabajadoras. No obstante, se considera que este ámbito excede el de la propia norma, correspondiente su atención a la normativa laboral.

Asimismo, ha emitido Informe el Consejo Nacional de la Discapacidad (CND), en virtud del artículo 2.d) del Real Decreto 1855/2009, de 4 de diciembre, por el que se regula el Consejo Nacional de la Discapacidad.

Por último, se significa que mediante Acuerdo de Consejo de Ministros de 29 de junio de 2021, se autorizó la tramitación administrativa urgente del anteproyecto, de conformidad con lo previsto en el artículo 27.1.b) de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre.

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

IV. ANÁLISIS DE IMPACTOS

1. Adecuación de la norma al orden de distribución de competencias

El Anteproyecto de Ley se adecua al orden de distribución de competencias, al dictarse al amparo de lo establecido en:

- El artículo 149.1.1ª que atribuye al Estado la competencia exclusiva para garantizar la igualdad de todos los españoles,

- El artículo 149.1.6ª, que atribuye al Estado la competencia exclusiva sobre legislación mercantil,

-El artículo 149.1.8ª que atribuye al Estado la competencia exclusiva en materia de bases para las obligaciones contractuales,

- El artículo 149.1.11ª, que atribuye al Estado la competencia exclusiva en materia de bases de la ordenación de crédito, banca y seguros y,

-El artículo 149.1.13ª que atribuye al Estado la competencia exclusiva para asegurar las bases y coordinación de la actividad general económica

2. Impacto Económico y Presupuestario

Desde el punto de vista de los efectos económicos sobre las empresas afectadas, implica la adaptación de estos servicios a los estándares de calidad que establece la norma, puesto que, en conjunto, disponen ya de servicios de atención a la clientela.

El texto refundado de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias ya establece, en su artículo 21, que las empresas deben poner a disposición de los consumidores y usuarios información sobre la dirección postal, número de teléfono, fax, cuando proceda, y dirección de correo electrónico en los que las personas consumidoras, cualquiera que sea su lugar de residencia, puedan interponer sus quejas y reclamaciones o solicitar información sobre los bienes o servicios ofertados o contratados. En relación con la utilización de la vía telefónica para la prestación de estos servicios de atención a la clientela, la normativa en vigor ya impone a las empresas prestadoras de servicios de carácter básico de interés general deberán disponer de un teléfono de atención al consumidor gratuito. Por otra parte, las oficinas y servicios de información y atención al cliente que las

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

empresas pongan a disposición del consumidor y usuario deberán asegurar que este tenga constancia de sus quejas y reclamaciones. Del mismo modo, deberán garantizar una atención personal directa, más allá de la posibilidad de utilizar complementariamente otros medios técnicos a su alcance. Por todo ello, no existirán en principio costes económicos significativos derivados del propio establecimiento de servicios de atención al cliente salvo para aquellos casos minoritarios en los que no existiera dicho servicio, ni tampoco costes adicionales asociados al establecimiento de sistemas de registro de quejas y reclamaciones para aquellas empresas que ya tuvieran un servicio de atención al cliente implantado, la práctica totalidad de empresas contempladas por la norma.

Según lo establecido en el Anteproyecto de Ley, el servicio de atención a la clientela deberá ser identificado respecto a las otras actividades de la empresa y podrá comprender, al menos, los siguientes costes para las empresas afectadas:

- La información previa al contrato sobre el funcionamiento del propio servicio, que deberá entregarse de forma gratuita y por escrito o en soporte duradero, debiendo darse publicidad de esta información en la página web de la empresa;
- La obligación de garantizar que las oficinas y servicios de información y atención a la clientela sean diseñados utilizando medios y soportes que sigan los principios de igualdad de trato, no discriminación y accesibilidad universal;
- La obligación de, independientemente el canal de interlocución utilizado, garantizar, a solicitud de la clientela, una atención personalizada y directa;
- La obligación de poner a disposición de los usuarios un servicio de atención telefónico, para aquellas que no la tuvieran, con un horario de atención suficientemente amplio según las características del servicio;
- La obligación de establecer un mecanismo, para aquellas que no la tuvieran, que garantice, mediante soporte duradero, la constancia de consultas, quejas, reclamaciones e incidencias presentadas, así como de un medio que facilite el

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

seguimiento de la tramitación de las mismas, que ha de ser gratuito y fácilmente accesible;

- El compromiso de los tiempos previsto para la resolución de los distintos tipos de consultas, quejas, reclamaciones e incidencias posibles, si bien dicho plazo ya se encuentra regulado en la normativa actual;
- La implantación de un sistema interno de evaluación del nivel de calidad del servicio conseguido, debidamente documentado, debiendo tener a disposición de la Administración competente una copia actualizada de la documentación descriptiva en formato electrónico;
- La formación específica previa del personal que preste atención personalizada a la clientela, incluyendo la formación específica necesaria para la atención a las personas consumidoras vulnerables, especialmente a personas con discapacidad o de edad avanzada;
- Una auditoría anual relativa a la calidad del servicio de atención a la clientela, realizado por una entidad externa independiente;

Por tanto, en una primera fase podría esperarse un ligero incremento de costes, bien sea en algún tipo de ampliación de personal que pudieran requerir algunas empresas, o bien en formación y capacitación adicional que pudiera requerir el personal dedicado a la atención a la clientela, para poder cumplir con los nuevos estándares de calidad.

La nueva normativa puede de esta manera, no obstante, contribuir a la creación de empleo, así como a una mayor capacitación especializada del personal, en los departamentos o las empresas destinados a la atención a la clientela en tanto que servicio especializado, que requiere un personal con formación específica de atención al cliente y resolución de quejas, reclamaciones e incidencias, teniendo en cuenta además que en última instancia se garantiza la atención personalizada. Del mismo modo podrá fomentar el empleo de personal especializado en el ámbito de la auditoría.

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

A su vez, la implantación de los estándares de calidad supondrá a medio plazo un aumento de la productividad tanto del trabajador como de la empresa y, por tanto, de la competitividad en términos generales al incrementarse los estándares de calidad para una parte sustancial del entorno empresarial, al tiempo que se fortalecen los intereses de las personas consumidoras. El resultado final será de reducción en los costes de transacción en términos de gestiones y tiempos derivados de dichas gestiones dado que los nuevos estándares persiguen un principio de eficacia, proporcionalidad y resolución de conflictos.

Adicionalmente, el anteproyecto incorpora algunas cargas administrativas que deberán soportar las empresas, fundamentalmente las siguientes:

- Documentación del sistema de evaluación del nivel de calidad del servicio, según los parámetros del capítulo II;
- Remisión anual, dentro del primer trimestre de cada año, a la Administración competente de la copia actualizada de la documentación descriptiva en formato electrónico del sistema de evaluación del nivel de calidad del servicio junto con el informe de la auditoría;
- Actualización del documento y subsanación de deficiencias;
- Conservación de estos documentos durante un plazo de al menos cinco años;
- Contratación de una entidad independiente para la realización de una auditoría anual.

Sobre la base de lo anterior, a continuación se lleva a cabo una cuantificación aproximada y estimada de las cargas administrativas para cada empresa afectada:

ESTIMACIÓN DE COSTE DIRECTO DE LAS CARGAS ADMINISTRATIVAS	COSTE UNITARIO*	Nº VECES AL AÑO	TOTAL
Presentación de informe, memoria (art. 19.2)	500 euros	1	500 €
Obligación comunicación (art. 19.4)	100 euros	1	100 €

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Obligación de conservar documentos (art. 19.2)	20 euros	0,20	4 €
Auditoría externa (art. 20)	1.500 euros	1	1.500 €
TOTAL POR EMPRESA			2.104 €

(*) Importes extraídos de la guía metodológica para la elaboración de la memoria del análisis de impacto normativo del Ministerio de la Presidencia

(**) Debido a la imposibilidad de hacer un cálculo del número total de empresas afectadas en cada sector, se ha optado por la realización de una cuantificación aproximada y estimativa de las cargas administrativas de cada empresa.

Los servicios de atención a la clientela constituyen un elemento clave tanto para la confianza de las personas consumidoras como para la imagen comercial del empresario, tal como se señala en la propuesta legislativa. La norma puede suponer también, por tanto, un ahorro en los costes compensatorios asociados a la mejora de dicha imagen comercial cuando existe un desgaste ante la ineficacia de los servicios de atención a la clientela por no cumplirse nos mínimos estándares de calidad.

En relación con los efectos sobre la competencia, cabe destacar que se trata de una regulación pro-competitiva, ya que implicará una mejora de la calidad de la prestación de servicios y de la imagen de la empresa, que afecta a la productividad y puede suponer a largo plazo un mayor crecimiento económico y bienestar social.

Desde una perspectiva estrictamente presupuestaria, este proyecto legislativo no supondrá incremento de gasto ni disminución de ingreso alguno para la Hacienda Pública estatal o de las Comunidades Autónomas. Al contrario, la creación de empleo que pudiera derivarse de la adaptación empresarial a la nueva norma podría en todo caso generar nuevos ingresos por la vía de cotizaciones e impuestos.

Asimismo, desde el punto de vista de las autoridades públicas correspondientes, esta norma facilitará el control administrativo del cumplimiento por las empresas de las disposiciones contenidas en la misma, ya que las empresas, dentro del primer trimestre de cada año, deberán

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

remitir a la Administración competente los documentos exigibles, y en caso de incumplimiento será objeto de una sanción como infracción en materia de consumo.

3. Impacto de género

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 26.3. f) de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, el impacto por razón de género, analizará y valorará los resultados que se puedan seguir de la aprobación de la norma desde la perspectiva de la eliminación de desigualdades y de su contribución a la consecución de los objetivos de igualdad de oportunidades y de trato entre mujeres y hombres, a partir de los indicadores de situación de partida, de previsión de resultados y de previsión de impacto.

a) Identificación de los objetivos en materia de igualdad de oportunidades que son de aplicación

El artículo 19.6 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, dispone que “las políticas públicas que inciden en el ámbito del consumo y las prácticas comerciales orientadas a las personas consumidoras vulnerables estarán destinadas, en su caso y siempre dentro del ámbito de las relaciones entre consumidores o usuarios y empresarios, a prever y remover, siempre que sea posible, las circunstancias que generan la situación de vulnerabilidad, así como a paliar sus efectos y a garantizar el ejercicio de sus derechos en condiciones de igualdad, en particular en relación con las comunicaciones comerciales o información precontractual facilitada, la atención post contractual o el acceso a bienes o servicios básicos”.

Esta vocación de igualdad en el ámbito de consumo se ve concretada en la letra n) del artículo 47.1, del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, que señala como una infracción en materia de consumo:

“las conductas discriminatorias en el acceso a los bienes y la prestación de los servicios y, en especial, las previstas como tales en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, cuando no sean constitutivas de delito”.

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Esta previsión fue introducida en la normativa de consumo en virtud de la Disposición adicional vigésimo quinta de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Por tanto, las políticas públicas en materia de consumo tienen que estar destinadas, entre otras finalidades, a remover cualquier situación que suponga una discriminación en el acceso a los bienes y la prestación de los servicios por razón de género.

b) Análisis del impacto de género

1) Descripción de la situación de partida.

En relación con los servicios de atención a la clientela que se regulan en este Anteproyecto de Ley, la información estadística disponible muestra mayores barreras en el acceso a este tipo de servicios a personas de más edad, menor renta y que viven en municipios de menor tamaño, así como a las personas con algún tipo de discapacidad, ya que, en ocasiones, estos servicios son prestados exclusivamente por medios telemáticos o no son lo suficientemente accesibles.

No obstante, no se han detectado indicadores cualitativos o cuantitativos significativos que permitan inferir discriminaciones por razón de género en las barreras de acceso a estos servicios a las que se enfrentan las personas consumidoras.

2) Previsión de resultados.

Si bien se prevé que la norma tenga un impacto positivo en el acceso a los servicios de atención a la clientela y, por tanto, en el ejercicio de los derechos como personas consumidoras, por parte de las personas de edad avanzada o de las que tienen algún tipo de discapacidad, de los datos disponibles no se puede derivar que la norma vaya a tener efectos, positivos o negativos, sobre la eliminación de desigualdades y/o la contribución al desarrollo de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

3) Valoración del impacto de género

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Por consiguiente, respecto a la valoración del impacto de género, se considera que esta norma tendrá un impacto de género nulo por cuanto no se han identificado datos o estimaciones que permitan inferir desigualdades de partida en relación a la igualdad

4. Impacto en la infancia y en la adolescencia, impacto en la familia.

La norma tiene un impacto nulo sobre la infancia, adolescencia y familia.

5. Impacto en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

El Anteproyecto de Ley tiene un impacto positivo en cuanto a igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas consumidoras vulnerables, en especial en relación con las personas en situación de discapacidad y personas de edad avanzada, pues el principio de accesibilidad universal regirá la actuación de los servicios de atención a la clientela. Con ello se pretende que, independientemente del canal escogido por la persona consumidora para llevar a cabo la interlocución, se asegure su adecuada comprensión y lleve a cabo la toma de decisiones óptimas para sus intereses.

6. Impacto por razón de cambio climático

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 26.3.h) de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, es preciso señalar que el Anteproyecto de Ley tiene un impacto positivo por razón de cambio climático, por cuanto en el caso de suministros de servicios energéticos, los usuarios podrán presentar consultas ante los servicios de atención a la clientela relacionadas con ahorro, eficiencia energética y energía renovable.

7. Otros impactos considerados

Por lo que a las personas consumidoras se refiere, este Anteproyecto de Ley asegura unos mayores y mejores servicios de atención, así como una mayor protección de sus derechos, prestando especial atención al cumplimiento de los derechos de las personas consumidoras vulnerables.

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

La futura ley supondrá a medio plazo un ahorro importante de tiempo y dinero, para aquellos casos en los que la atención se prestaba con un coste telefónico adicional, para las personas consumidoras, ya que en la misma se establecen compromisos de tiempos de respuesta y resolución, así como de los gastos en llamadas de teléfono derivados de las reclamaciones, quejas e incidencias, dado que el servicio de atención telefónica y el número de teléfono tendrán carácter gratuito en buena parte de los casos y en otros, como máximo tendrán el coste de una llamada convencional.

Con respecto al efecto económico en los precios de los productos y servicios, el propio Anteproyecto de Ley señala que en ningún caso el servicio de atención a la clientela proporcionará ingresos adicionales a la empresa prestadora del servicio a costa del usuario, prohibiendo la utilización de números de tarificación adicional. De este modo, se prohíbe la repercusión de los costes del servicio de atención al cliente a los usuarios del mismo.

V EVALUACIÓN EX POST

En virtud de lo previsto en el artículo 2.1.j) del Real Decreto 931/2017, de 27 de octubre. Considerado lo dispuesto en el artículo 28.2 de la Ley del Gobierno, y en el artículo 3 del Real Decreto 286/2017, de 24 de marzo, por el que se regulan el Plan Anual Normativo y el Informe Anual de Evaluación Normativa de laAdministración General del Estado y se crea la Junta de Planificación y Evaluación Normativa y conforme a lo que figura en el Plan Anual Normativo correspondiente a 2022 no se ha considerado necesario que esta norma se someta a evaluación por sus resultados.

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

FIRMADO

Consejo Económico y Social

Presidente

De conformidad con la solicitud recibida, adjunto le remito el Dictamen del *Anteproyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a las personas consumidoras y usuarias que actúan en calidad de clientela,* que ha sido aprobado en la sesión ordinaria del Pleno celebrado en el día de hoy.

Asimismo, le comunico que de acuerdo con lo establecido en el artículo 43 del Reglamento de Organización y Funcionamiento Interno del CES, los Consejeros disponen de cuarenta y ocho horas, a contar desde el final de la sesión plenaria, para formular votos particulares que, en el caso de presentarse, deberán quedar incorporados al texto del referido Dictamen.

Madrid, 16 de diciembre de 2021

Antón Costas Comesaña

SR. MINISTRO DE CONSUMO

ANTONIO COSTAS COMESAÑA - 2021-12-16 14:10:24 CET
La autenticidad del documento puede ser comprobada mediante el CSV: OIP_6NVKVGF3EFBBELYEF9D5D7HYBAQ5 en https://www.pap.hacienda.gob.es

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

FIRMADO

CONSEJO ECONÓMICO
Y SOCIAL ESPAÑA

DICTAMEN SOBRE EL ANTEPROYECTO DE LEY POR LA QUE SE REGULAN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS QUE ACTÚAN EN CALIDAD DE CLIENTELA

Pleno de 16 de diciembre de 2021

ANTONIO COSTAS COMESAÑA - 2021-12-16 16:19:13 CET
MARIA SOLEDAD SERRANO PONZ - 2021-12-16 14:49:12 CET
La autenticidad del documento puede ser comprobada mediante el CSV: OIP_WRHQ6RSJAUEIOAL7U9D5FAH7B2HQ en https://www.pap.hacienda.gob.es

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

FIRMADO

I. ANTECEDENTES

El 24 de noviembre de 2021 tuvo entrada en el Consejo Económico y Social un escrito del Ministerio de Consumo y del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital en el que se solicitaba, al amparo de lo dispuesto en el artículo 7.1.1 a) de la Ley 21/1991, de 17 de junio, de creación del Consejo Económico y Social, que el CES emitiera dictamen sobre el Anteproyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a las personas consumidoras y usuarias que actúan en calidad de clientela. Dicha solicitud fue trasladada a la Comisión de Trabajo de Salud, Consumo, Asuntos Sociales, Educación y Cultura para la elaboración de una propuesta de dictamen en el plazo de diez días.

El texto objeto de dictamen viene acompañado de una Memoria del análisis de impacto normativo, donde se recoge: la oportunidad de la propuesta, su contenido, un análisis jurídico y el análisis de impactos. Este último apartado incluye la adecuación al orden constitucional de distribución de competencias, la estimación del impacto económico y presupuestario de las medidas recogidas en la norma, así como su impacto de género y otros impactos, en este caso sobre las personas consumidoras y usuarias así como sobre las personas con discapacidad.

La obligación de los poderes públicos de garantizar la defensa de las personas consumidoras y usuarias y la protección mediante procedimientos eficaces de su seguridad, salud y legítimos intereses económicos se encuentra recogida en el artículo 51 de la CE.

El Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (en adelante, TRLGCU) desarrolla dicho precepto constitucional. En su artículo 21, se ocupa del régimen de comprobación y servicios de atención al cliente, incluyendo los aspectos relativos a la reclamación, la garantía y la posibilidad de renuncia o devolución que se establezca en los contratos. Además, establece las funciones y requisitos básicos de las oficinas y servicios de información y atención al cliente que las empresas pongan a disposición de las personas consumidoras y usuarias. Concretamente, en su apartado 2 establece la obligación de asegurar a la clientela constancia de sus quejas y reclamaciones, mediante la entrega de una clave identificativa y un justificante por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero. Asimismo, prevé la obligación de garantizar una atención personal directa en caso de que los servicios de atención al cliente utilicen la atención telefónica o electrónica para llevar a cabo sus funciones.

La redacción en vigor de este artículo es la resultante de las sucesivas modificaciones sobre el texto original del TRLGCU de 2007, principalmente a fin de incorporar a nuestro ordenamiento nuevos desarrollos legislativos de la Unión Europea. Se abordaron así en

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

ANTONIO COSTAS COMESAÑA - 2021-12-16 16:19:13 CET
MARIA SOLEDAD SERRANO PONZ - 2021-12-16 14:49:12 CET
La autenticidad del documento puede ser comprobada mediante el CSV: OIP_WRHQ6RSJAUEIOAL7U9D5FAH7B2HQ en https://www.pap.hacienda.gob.es

FIRMADO

su día diversas reformas a través de la Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio así como a través de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Las pautas y dinámicas de consumo han experimentado importantes cambios a raíz de la pandemia y la crisis por Covid-19. Una de las transformaciones más visibles ha sido el incremento sustancial del consumo a través de canales on line. Como señala la Nueva Agenda Europea del Consumidor, publicada en noviembre de 2020, las medidas de confinamiento han destacado el papel fundamental de las tecnologías digitales en la vida de las personas, permitiendo comprar bienes esenciales que, de otra manera, no serían asequibles y acceder a servicios a pesar de las restricciones. De hecho, en la Nueva Agenda, la Comisión Europea se plantea la revisión de diversas directivas así como el análisis de la necesidad de legislación adicional o de otras medidas, con la finalidad de luchar contra las prácticas comerciales en línea que no respetan los derechos de los consumidores, el refuerzo de la protección de los consumidores en el contexto de la digitalización de los servicios financieros al por menor; el enfoque de los nuevos retos desde el punto de vista de la seguridad de los productos derivados de las nuevas tecnologías y de la venta en línea así como las garantías de la protección de los consumidores y protección de los derechos fundamentales en relación con la inteligencia artificial.

Este nuevo contexto ha dado lugar en nuestro país a sucesivas normas de legislación de urgencia para responder a las situaciones de mayor vulnerabilidad social. En el caso de las personas consumidoras y usuarias, se aprobó 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. Esta norma modificaba una vez más el TRLGCU a fin de garantizar un diseño de las oficinas y servicios de información y atención a la clientela respetuoso con los criterios de accesibilidad universal. De este modo, se estableció la obligación de las empresas de que, en el supuesto de que dispusieran de una línea telefónica para comunicares con las personas consumidoras en relación con los contratos celebrados, dicha línea no suponga un coste superior al de una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar. En el caso de los servicios básicos de interés general, se estableció que las empresas prestadoras dispusieran de un teléfono gratuito de atención a la clientela.

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

ANTONIO COSTAS COMESAÑA - 2021-12-16 16:19:13 CET
MARIA SOLEDAD SERRANO PONZ - 2021-12-16 14:49:12 CET
La autenticidad del documento puede ser comprobada mediante el CSV: OIP_WRHQ6RSJAUEIOAL7U9D5FAH7B2HQ en https://www.pap.hacienda.gob.es

FIRMADO

Las más recientes modificaciones del contenido de la TRLGCU por lo que afecta a la materia del Anteproyecto objeto de Dictamen han tenido lugar en 2021 a través de los Reales Decreto-ley 7/2021, de 27 de abril y 24/2021, de 2 de noviembre.

El Real Decreto-ley 7/2021, de 27 de abril, de transposición de directivas de la Unión Europea en las materias de competencia, prevención del blanqueo de capitales, entidades de crédito, telecomunicaciones, medidas tributarias, prevención y reparación de daños medioambientales, desplazamiento de trabajadores en la prestación de servicios transnacionales y defensa de los consumidores modifica el TRLGCU para incorporar al Derecho español las Directivas (UE) 2019/770 y 2019/771, del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de mayo de 2019, que persiguen armonizar determinados aspectos relativos a los contratos de compraventa de bienes y de suministro de contenidos o servicios digitales, en aras de lograr un auténtico mercado único digital, reforzar la seguridad jurídica y reducir los costes de las transacciones, en particular, para las pequeñas y medianas empresas. Además de algunas disposiciones sobre aspectos relacionados con la conformidad con el contrato y la información sobre la durabilidad de los bienes, entre otros aspectos, del contenido del Real Decreto-ley 7/2021 más vinculados al contenido del Anteproyecto destaca la regulación específica de los servicios y contenidos digitales, adaptando las definiciones y conceptos contemplados por la normativa comunitaria ("servicios digitales", "contenidos digitales", "mercados en línea", entre otras), modificando algunos aspectos relativos a las garantías y servicio postventa, regulando la responsabilidad de las empresas y los derechos de las personas consumidoras y usuarias, el ejercicio de estos últimos, la modificación de los contenidos o servicios digitales y las garantías comerciales y servicios postventa.

Por su parte, el Real Decreto-ley 24/2021, de 2 de noviembre, modifica nuevamente el TRLCU, a fin de transponer la Directiva (UE) 2019/2161 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de noviembre de 2019, por la que se modifica la Directiva 93/13/CEE del Consejo y las Directivas 98/6/CE, 2005/29/CE y 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo que atañe a la mejora de la aplicación y la modernización de las normas de protección de los consumidores de la Unión. Se pretende con ello actualizar la normativa de consumo en relación con determinadas prácticas contrarias a los intereses de las personas consumidoras que se dan a través de internet y que, hasta la fecha, no contaban con regulación específica, aumentando la protección para las personas consumidoras de la UE en diversas áreas, como las compras en mercados en línea, la transparencia de la personalización de precios y la clasificación de ofertas en línea y derechos del consumidor al utilizar servicios en línea «gratuitos». Estos objetivos entroncan con la Estrategia para el Mercado Único Digital de Europa, recogida en la Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo y al Comité Económico y Social Europeo de 6 de mayo de 2015 (COM (2015) 192 final), que planteaba la

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

ANTONIO COSTAS COMESAÑA - 2021-12-16 16:19:13 CET
MARIA SOLEDAD SERRANO PONZ - 2021-12-16 14:49:12 CET
La autenticidad del documento puede ser comprobada mediante el CSV: OIP_WRHQ6RSJAUEIOAL7U9D5FAH7B2HQ en https://www.pap.hacienda.gob.es

FIRMADO

necesidad de adoptar normas modernas y simplificadas para el comercio electrónico transfronterizo, animando con ello a las empresas a vender en línea traspasando las fronteras de los Estados miembros, incrementando así la confianza de las personas consumidoras en el comercio electrónico transfronterizo. En el marco de las políticas públicas de digitalización desarrolladas en nuestro país, estas normas se incluyen en el eje estratégico «Garantizar los derechos de la ciudadanía en el nuevo entorno digital», de España Digital 2025.

Por lo que hace a la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, en adaptación a dicha normativa comunitaria, el RD-ley 24/2021, de 2 de noviembre, aborda una profusa serie de modificaciones del TRLGCU, fundamentalmente en el capítulo de información precontractual en los contratos a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil (Capítulo II), incluyendo una revisión íntegra del capítulo relativo a la potestad sancionadora (capítulo V).

Completando el marco normativo preexistente, el principal objetivo del Anteproyecto de Ley objeto de Dictamen consiste en abordar de manera integral la regulación de los servicios de atención a la clientela de las empresas que tengan por finalidad facilitar información, atender incidencias y resolver las quejas y reclamaciones de su clientela, fijando los parámetros mínimos de calidad que estos deberán cumplir obligatoriamente. Al mismo tiempo, se pretende adecuar dicha regulación a los derechos y necesidades de las personas consumidoras vulnerables. Con ello se persigue facilitar la protección de los derechos de la clientela en relación con la ejecución de los contratos de consumo, reduciendo la litigiosidad en este ámbito. Asimismo, se persigue adecuar el régimen de garantías de los viajes combinados al contexto derivado de la crisis sanitaria del Covid-19.

El Anteproyecto modifica asimismo el régimen de garantías de viajes combinados, en adaptación a la actual crisis en el contexto de la pandemia y las particulares cargas que recaen en las pequeñas y medianas empresas del sector, por lo que entre los antecedentes del Anteproyecto objeto de Dictamen cabe referirse asimismo a la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) n° 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE del Consejo. Valga recordar que esta Directiva 2015/2302 se propuso impulsar la protección de los consumidores y usuarios europeos y consolidar el mercado interior, procediendo a reforzar la seguridad jurídica, tanto de los consumidores como de los empresarios, y eliminando las disparidades en la legislación europea en materia de viajes combinados, que originaban obstáculos significativos en el mercado interior. Con esta finalidad, dicha Directiva

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

ANTONIO COSTAS COMESAÑA - 2021-12-16 16:19:13 CET
MARIA SOLEDAD SERRANO PONZ - 2021-12-16 14:49:12 CET
La autenticidad del documento puede ser comprobada mediante el CSV: OIP_WRHQ6RSJAUEIOAL7U9D5FAH7B2HQ en https://www.pap.hacienda.gob.es

FIRMADO

estableció un marco normativo basado en la definición concreta de una serie de conceptos jurídicos, amplió la armonización de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros, bajo un enfoque de armonización plena, salvo cuestiones puntuales, e introdujo modificaciones sustanciales en la normativa europea hasta entonces vigente en la materia (Reglamento CE n° 2006/2004 y Directiva 2011/83/UE).

La Directiva (UE) 2015/2302 fue incorporada al ordenamiento jurídico español a través del Real Decreto-ley 23/2018, de 21 de diciembre, de transposición de directivas en materia de marcas, transporte ferroviario y viajes combinados y servicios de viaje vinculados, que modificaba diversos preceptos del 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 (TRLGDCU) y otras leyes complementarias. El RD-ley 23/2018, sobre cuyo Anteproyecto el CES emitió su Dictamen 3/2018, se encaminaba a ampliar el ámbito de aplicación de la LGDCU, dirigida originalmente a los viajes combinados, otorgando cobertura a diferentes formas de viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, en un contexto de generalización de ventas y de aceptación con normalidad de la contratación "on line".

Junto al TRLGDCU, el Anteproyecto modifica asimismo la Ley 44/2002, de 22 de noviembre de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones. La reforma de esta última, sobre cuyo Anteproyecto se pronunció el CES en su Dictamen 04/2021, continúa en estos momentos su tramitación parlamentaria. Por otro lado, el Anteproyecto deroga disposiciones de igual o inferior rango que se opongan, contradigan o resulten incompatibles con lo dispuesto en el Anteproyecto de ley, incluida de forma específica la derogación de determinados artículos de la orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras

El CES ha tenido la oportunidad de pronunciarse en numerosas ocasiones, sobre diferentes aspectos relacionados con la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias. A este respecto, sin ánimo de exhaustividad, cabe citar el Dictamen 9/2005 sobre el Anteproyecto de Ley de mejora de la protección de los consumidores y usuarios; el Dictamen 2/2007 sobre el Proyecto de Real Decreto Legislativo por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los consumidores y usuarios; Dictamen 1/2008 sobre el Anteproyecto de Ley por el que se modifica el Régimen legal de la competencia desleal para la mejora de la protección de los consumidores y usuarios; Dictamen 2/2008 sobre el Anteproyecto de Ley sobre el libre acceso y ejercicio de las actividades de servicios; Dictamen 2/2009 sobre el Anteproyecto de Ley de modificación de diversas leyes para su adaptación a la

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

ANTONIO COSTAS COMESAÑA - 2021-12-16 16:19:13 CET
MARIA SOLEDAD SERRANO PONZ - 2021-12-16 14:49:12 CET
La autenticidad del documento puede ser comprobada mediante el CSV: OIP_WRHQ6RSJAUEIOAL7U9D5FAH7B2HQ en https://www.pap.hacienda.gob.es

FIRMADO

Ley sobre el Libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio; Dictamen 8/2011 sobre el Anteproyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención al cliente destinados a los consumidores y usuarios; el Dictamen 5/2015 sobre el Anteproyecto de Ley de Resolución Alternativa de Conflictos de Consumo así como el Dictamen 3/2018 sobre el Anteproyecto de Ley por la que se modifica el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, en el correspondiente Proyecto de Ley aprobado por el Consejo de Ministros de 23 de marzo de 2018 y en el Real Decreto-ley 23/2018, de 21 de diciembre, de transposición de directivas en materia de marcas, transporte ferroviario y viajes combinados y servicios de viaje vinculados.

Asimismo, además de abordar el seguimiento de las cuestiones relacionadas con la protección de las personas consumidoras y usuarias en su Memoria anual, el CES ha elaborado hasta el momento varios informes a iniciativa propia dedicados específicamente a abordar su situación, en concreto, el Informe 1/1999 sobre los derechos del consumidor y la transparencia de mercado, Informe 2/2008 sobre los nuevos modelos de consumo en España e Informe 4/2016 sobre nuevos hábitos de consumo, cambios sociales y tecnológicos.

II. CONTENIDO

El Anteproyecto de Ley sometido a dictamen consta de veintitrés artículos, estructurados en cuatro capítulos, una disposición transitoria, una disposición derogatoria y seis disposiciones finales.

Capítulo I. Disposiciones generales (arts. 1 a 5)

El Capítulo I fija el objeto de la ley (art. 1), que viene dado por la regulación de los servicios de atención a la clientela destinados a facilitar información, atender incidencias y resolver quejas y reclamaciones, así como los requisitos que deben cumplir las empresas relacionadas. Establece también el ámbito de aplicación (art.2) que alcanza a todas aquellas empresas que presten servicios de carácter básico y de interés general, incluyendo grupos de sociedades, que ocupen al menos a 250 personas trabajadoras, con un volumen de negocio superior a 50 millones o un balance anual que exceda de 43 millones. Se extiende, además, a los servicios prestados por las Administraciones Públicas, cuando medie el pago de un precio público. El capítulo recoge, asimismo, las definiciones (art.3) de los principales conceptos en el desarrollo del texto, como clientela, servicios de atención al a clientela, incidencia o niveles mínimos de calidad.

Establece, por otro lado, lo principios generales (art.4) que deben guiar a los servicios de atención a la clientela, haciendo obligatoria su especificación en los contratos, facturas y páginas web, y siendo exigible su accesibilidad para personas vulnerables. Por último,

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

ANTONIO COSTAS COMESAÑA - 2021-12-16 16:19:13 CET
MARIA SOLEDAD SERRANO PONZ - 2021-12-16 14:49:12 CET
La autenticidad del documento puede ser comprobada mediante el CSV: OIP_WRHQ6RSJAUEIOAL7U9D5FAH7B2HQ en https://www.pap.hacienda.gob.es

FIRMADO

determina la obligación de facilitar información precontractual clara y comprensible sobre los servicios de atención a la clientela (art.5) por parte de las empresas.

Capítulo II. Niveles mínimos de calidad (arts.6 a 20)

El Capítulo II se refiere a los niveles mínimos de calidad que deben cumplir los servicios de atención a la clientela de la empresas sujetas a la ley, estableciendo la obligatoriedad de admitir consultas, quejas y reclamaciones a través del mismo canal con el que inició la relación contractual (art. 7), prohibiéndose el empleo exclusivo de contestadores automáticos (art.8) y haciéndose obligatoria la disposición de atención personalizada, a través de un operador o agente comercial a solicitud de la persona consumidora o usuaria. Además, hace exigible una formación y capacitación especializada del personal que presta el servicio de atención (art.9).

En lo que concierne a la atención telefónica (art.10), el Anteproyecto establece unas condiciones específicas, prohibiendo, entre otras, la derivación de un teléfono gratuito a números que impliquen coste para la clientela. Se recogen, por otra parte, las condiciones para la tramitación (art.12) y la resolución (art.13) de las consultas quejas y reclamaciones, prohibiendo su cierre por caducidad o prescripción no imputable a la clientela.

Se hace obligatoria para las empresas sujetas a la futura norma la implantación de un sistema de valoración de la satisfacción del cliente respecto al trato y la profesionalidad del personal que presta el servicio (art 18) y del establecimiento de marcos estables de colaboración con las asociaciones de consumidores y usuarios más representativas en relación con estos servicios (art.19).

Capítulo III. Sistemas de evaluación

El capítulo III contempla la regulación de las obligaciones a las que deben ajustarse las empresas respecto a la implantación de un sistema de evaluación, del nivel de calidad del servicio de atención a la clientela conseguido (artículo 21), que incluirá los parámetros que se contemplan en el capítulo II, sin perjuicio de la normativa sectorial vigente aplicable. Igualmente, las empresas deberán tener a disposición de la Administración competente una copia actualizada de la documentación descriptiva de dicho sistema y deberán hacerla pública, así como su correspondiente auditoría, a través de su página web. Asimismo, las empresas deberán contratar la realización de una auditoría anual para comprobar la fiabilidad y precisión de las mediciones publicadas o reportadas a lo largo del año natural (artículo 22).

Capítulo IV. Infracciones y sanciones

El capítulo IV, que contiene un único artículo 23, prevé que el incumplimiento de las obligaciones impuestas en el Anteproyecto de Ley constituye infracción en materia de

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

ANTONIO COSTAS COMESAÑA - 2021-12-16 16:19:13 CET
MARIA SOLEDAD SERRANO PONZ - 2021-12-16 14:49:12 CET
La autenticidad del documento puede ser comprobada mediante el CSV: OIP_WRHQ6RSJAUEIOAL7U9D5FAH7B2HQ en https://www.pap.hacienda.gob.es

FIRMADO

protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias, y será sancionado por las autoridades competentes conforme a lo previsto en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, así como en la legislación autonómica que resulte de aplicación, reconociendo la aplicabilidad preferente de las sanciones previstas en la normativa sectorial aplicable, refiriéndose específicamente a las infracciones en materia de igualdad de trato y no discriminación y a las infracciones en materia de protección de datos.

Disposición transitoria única. Régimen transitorio

Se establece un período de seis meses desde la entrada en vigor de la misma para la adaptación a las novedades establecidas.

Disposición derogatoria única. Derogación normativa

Prevé expresamente la derogación del apartado 1 y el párrafo primero del apartado segundo del artículo 4, y los artículos 6, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

Disposición final primera. Modificación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Se modifica el apartado 3 del artículo 21, especificando la obligación de los empresarios de información sobre los medios a través de los cuales puedan interponerse quejas y reclamaciones o solicitar información sobre los bienes o servicios ofertados o contratados, cualquiera que sea su lugar de residencia, y que deberá incluir, al menos, el medio por el que se inició la relación contractual.

Se modifica asimismo el apartado 2 del artículo 150, concretando el tipo de viajes que quedan al margen de la regulación dada por la normativa a los viajes combinados siempre que vayan dirigidos única y exclusivamente a los miembros de la entidad que lo organiza y no al público en general y no se utilicen medios publicitarios para su promoción, ni sean de general conocimiento. En estos supuestos, el cliente deberá ser informado expresamente de que el viaje contratado no se encuentra cubierto por la normativa sobre viajes combinados.

Se da nueva redacción a la letra k) del punto primero del artículo 151 para especificar que la falta de conformidad será únicamente respecto del contrato suscrito en relación con el viaje combinado.

Finalmente, se modifica el apartado 1 del artículo 161, pasando así de un régimen de garantías solidario por parte de organizadores y minoristas del viaje combinado a un

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

ANTONIO COSTAS COMESAÑA - 2021-12-16 16:19:13 CET
MARIA SOLEDAD SERRANO PONZ - 2021-12-16 14:49:12 CET
La autenticidad del documento puede ser comprobada mediante el CSV: OIP_WRHQ6RSJAUEIOAL7U9D5FAH7B2HQ en https://www.pap.hacienda.gob.es

FIRMADO

régimen por el cual cada parte será responsable exclusivamente por su ámbito de gestión del viaje, con independencia de que estos servicios los deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores. Sin embargo, tanto organizadores como minoristas están obligados a gestionar las reclamaciones presentadas, aun en el supuesto de que versen sobre servicios fuera de su ámbito de gestión. En caso de que no tramiten estas reclamaciones responderían de forma solidaria.

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

Se modifica la sección 1ª del título V, quedando redactada del siguiente modo:

Artículo 29. Departamento de atención a la clientela y Defensor de la Clientela. Se regula la obligación de las entidades de contar con un departamento o servicio de atención a la clientela encargado de atender y resolver, no solo, las quejas, reclamaciones, sino también las incidencias o consultas, permitiendo que las entidades que formen parte del mismo grupo económico dispongan de un departamento o servicio de atención a la clientela único para todo el grupo. Dicho servicio de atención a la clientela, que será gratuito, eficaz, accesible, inclusivo, no discriminatorio y evaluable, y se prestará de forma continuada las 24 horas del día todos los días del año.

En todo caso, se prohíbe el empleo de contestadores automáticos u otros medios análogos como medio exclusivo de atención a la clientela.

A través de un nuevo artículo 29 bis, se regula el procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las incidencias, consultas, quejas y reclamaciones, estableciendo que el procedimiento que se introduce será exigible en la tramitación de las incidencias, consultas, quejas y reclamaciones cuyo conocimiento se atribuya al defensor de la clientela.

El Artículo 29 ter, especifica la forma, contenido y lugar de la presentación de las incidencias, consultas, quejas y reclamaciones.

En el Artículo 29 quater, se regula la admisión a trámite de la misma que será remitida al departamento o servicio de atención a la clientela, quien, cuando proceda de acuerdo con el reglamento de funcionamiento, la remitirá, a su vez, al defensor de la clientela. Se determinan los motivos tasados por lo que podrá rechazarse la admisión a trámite de las incidencias, consultas, quejas y reclamaciones.

La tramitación se regula por lo dispuesto en el Artículo 29 quinquies, y en caso de allanamiento o desistimiento se estará a lo dispuesto en el nuevo Artículo 29 sexies.

La finalización y notificación del procedimiento se regirán por el Artículo 29 septies.

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

ANTONIO COSTAS COMESAÑA - 2021-12-16 16:19:13 CET
MARIA SOLEDAD SERRANO PONZ - 2021-12-16 14:49:12 CET
La autenticidad del documento puede ser comprobada mediante el CSV: OIP_WRHQ6RSJAUEIOAL7U9D5FAH7B2HQ en https://www.pap.hacienda.gob.es

FIRMADO

Artículo 30. Presentación de reclamaciones ante el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Se introduce en este precepto la previsión de la situación hasta la creación de la entidad a la que se refiere la disposición adicional primera de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Por último, en el Artículo 31, que ya preveía la habilitación para desarrollo reglamentario, se introduce la adaptación a la nueva terminología utilizada por el Anteproyecto.

Disposición final tercera. Modificación de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones

Se modifica el apartado 2 del artículo 47, para detallar el procedimiento de presentación de reclamaciones, precisando que la presentación de una reclamación por parte del usuario final no impedirá o suspenderá las acciones de gestión de cobro relacionadas con ella que ejercite el operador. Asimismo, se añade que si bien el operador podrá prestar el servicio de atención a la clientela mediante el empleo de contestadores automáticos u otros medios análogos, deberá garantizar una atención personalizada, sin que ello implique el derecho a acceder a una persona física supervisora.

Disposición final cuarta. Título competencial.

Especifica la habilitación que otorga el artículo 149.1. 1ª, 6ª, 8ª, 11ª y 13ª de la Constitución Española.

Disposición final quinta. Habilitación para el desarrollo reglamentario.

Contiene la habilitación del Gobierno para dictar las disposiciones necesarias para el desarrollo y aplicación de la norma.

Disposición final sexta. Entrada en vigor.

Al día siguiente al de su publicación en el “Boletín Oficial del Estado”.

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

ANTONIO COSTAS COMESAÑA - 2021-12-16 16:19:13 CET
MARIA SOLEDAD SERRANO PONZ - 2021-12-16 14:49:12 CET
La autenticidad del documento puede ser comprobada mediante el CSV: OIP_WRHQ6RSJAUEIOAL7U9D5FAH7B2HQ en https://www.pap.hacienda.gob.es

FIRMADO

III. OBSERVACIONES

La relación entre las personas consumidoras y usuarias y las empresas no se agota con la adquisición de productos y servicios, requiriendo en muchas ocasiones de contacto posterior para solucionar posibles problemas de distinto alcance, desde pequeñas dudas hasta la plena disconformidad con lo adquirido. Por eso los servicios de atención a las personas clientes deben constituir un elemento esencial en las relaciones de consumo, dando respuesta a sus legítimas demandas en ese sentido y conformándose como una pieza clave en la mejora de los productos y servicios ofrecidos por las empresas, que obtienen en la comunicación con quienes los adquieren una rica información. Sin embargo, en opinión del CES, el amplio margen de mejora que viene mostrando en su conjunto este instrumento de comunicación entre clientes y empresas, y que se hace patente en el incremento del número de quejas y reclamaciones referidas a la insatisfacción con los Servicios de atención al cliente (SAC), hace necesario reforzar su eficacia, contribuyendo a garantizar la conformidad entre clientes y empresas, limitando las situaciones de indefensión de los primeros y fortaleciendo la capacidad de mejora y la imagen de las segundas, en un contexto de multiplicación de canales de venta y de oferta de servicios. En este sentido, el objetivo del Anteproyecto de dotar a los servicios de atención que facilitan información, atienden incidencias y resuelven quejas, de un marco jurídico específico y común merece una valoración positiva del CES, en tanto que, constituyendo una aspiración legítima de las personas consumidoras y usuarias, puede revertir muy positivamente en la competitividad de las empresas y en la calidad de los servicios que prestan. Además, el CES valora especialmente el considerable avance que supone el Anteproyecto en el ámbito de las garantías de la atención a las personas vulnerables.

En cuanto al contenido del Anteproyecto, valga señalar con carácter previo que la premura de los plazos de evacuación de este Dictamen ha dificultado abordar un análisis y discusión de su articulado con el sosiego y la exhaustividad que un texto complejo como este requeriría. Lamentablemente no se ha dispuesto esta vez de la documentación complementaria sobre las consultas practicadas a las que se refiere la Memoria explicativa del Anteproyecto. En todo caso y con respecto a esta última, llama la atención a este Consejo la afirmación que contiene sobre el impacto de género nulo del Anteproyecto, sin que dicha aseveración se acompañe de justificación o argumentación suficiente. En este sentido, el CES recuerda la importancia de dar un cumplimiento efectivo y no meramente formal a la obligación de valorar el impacto de género de los proyectos normativos conforme al art. 19 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, basado en el seguimiento de indicadores objetivos y orientado a la consecución de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en todos los ámbitos de la realidad económica y social, incluido el del consumo

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

ANTONIO COSTAS COMESAÑA - 2021-12-16 16:19:13 CET
MARIA SOLEDAD SERRANO PONZ - 2021-12-16 14:49:12 CET
La autenticidad del documento puede ser comprobada mediante el CSV: OIP_WRHQ6RSJAUEIOAL7U9D5FAH7B2HQ en https://www.pap.hacienda.gob.es

FIRMADO

de los servicios de interés general objeto del Anteproyecto. En la misma línea, si bien el título y algunos apartados del texto utilizan un lenguaje inclusivo desde la perspectiva de género, no ocurre lo mismo a lo largo de todo el articulado, por lo que sería deseable que se revisara el Anteproyecto completo teniendo en cuenta este aspecto.

En cuanto al objeto de las actuaciones de los SAC, el CES considera necesario delimitar con mayor precisión conceptos diferentes que el Anteproyecto contempla en plano de igualdad como son, por un lado, la atención al cliente, la duda, la consulta o el asesoramiento informativo sobre un producto o servicios, y, por otro, la queja, la reclamación o la incidencia, entendiendo la conveniencia de una valoración diferenciada de las distintas modalidades de incidencia, ya que conllevarían obligaciones diferentes.

La efectividad del acceso a la comunicación de las personas consumidoras y usuarias con las empresas que suministran los bienes y servicios depende principalmente de la disponibilidad de unos canales adecuados para su establecimiento. A pesar de ello, el Anteproyecto establece en su artículo 4 que el servicio de atención a la clientela "deberá permitir la presentación de quejas, reclamaciones, incidencias o consultas y la recepción de la comunicación de su resolución a través del mismo medio por el que se inició la relación contractual", sin abundar en el desarrollo de este aspecto fundamental en los servicios de atención, mientras que en el artículo 7 contempla la posibilidad de presentación de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias por medio de otros canales, además del mismo a través del que se inició la relación. En un entorno de creciente complejidad como el descrito más arriba, la oferta de una gama amplia de medios para establecer una comunicación satisfactoria entre empresas y personas consumidoras resulta, a juicio del CES, de gran importancia, atendiendo a la variedad de condiciones personales que pueden presentar las personas consumidoras relativas a su capacidad para utilizar distintos canales, lo que aconsejaría una mayor clarificación de este aspecto de los servicios que regula el Anteproyecto.

En todo caso, el texto objeto de Dictamen pretende proyectarse con carácter horizontal sobre una realidad compleja, regulada a través de normas de distinto rango y naturaleza. En opinión del CES, la nueva Ley debería aportar claridad al entramado normativo existente, garantizando la coherencia entre las distintas piezas que lo integran, sin añadir complejidad a la hora de su interpretación. A este respecto, los contornos del ámbito de aplicación del Anteproyecto suscitan dudas a este Consejo, no pareciendo suficientemente justificados los criterios en que se apoya la opción de la inclusión de algunos ámbitos de los servicios de interés general y la exclusión de otros en el texto objeto de Dictamen. Hay que considerar que algunos de los servicios contemplados por el Anteproyecto cuentan con regulación sectorial propia, de aplicación directa en las relaciones entre las empresas operadoras del mercado y su clientela.

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

ANTONIO COSTAS COMESAÑA - 2021-12-16 16:19:13 CET
MARIA SOLEDAD SERRANO PONZ - 2021-12-16 14:49:12 CET
La autenticidad del documento puede ser comprobada mediante el CSV: OIP_WRHQ6RSJAUEIOAL7U9D5FAH7B2HQ en https://www.pap.hacienda.gob.es

FIRMADO

En segundo lugar, la indefinición con que el texto aborda algunas cuestiones concretas puede dar lugar a interpretaciones contradictorias en detrimento de la necesaria seguridad jurídica y protección de los intereses de las personas consumidoras y usuarias así como de las empresas. Es el caso de la explícita declaración del carácter supletorio de esta norma con respecto a otras leyes generales o en la normativa sectorial reguladora de los servicios de atención a la clientela, que se contiene en varias ocasiones en el texto objeto de Dictamen. Llama la atención, asimismo, el reiterado recurso a conceptos jurídicos indeterminados y expresiones inconcretas como"reclamar con eficacia", "personas de edad avanzada", "profesionalidad", entre otras que no contribuyen a facilitar la aplicación de la norma.

No cabe obviar, unido a lo anterior, que el contenido del Anteproyecto puede tener repercusiones en el terreno laboral, tanto desde la perspectiva de los derechos de las personas trabajadoras que llevan a cabo la prestación de los servicios que regula el Anteproyecto, como desde el punto de vista de las nuevas obligaciones que se pueden generar para las empresas en este ámbito. En este sentido, en aras de la necesaria seguridad jurídica de todas las partes destinatarias de la norma, la redacción del Anteproyecto debería concretar aspectos excesivamente indefinidos que pueden afectar a condiciones de trabajo como las garantías del derecho a la intimidad y la protección de datos de las personas trabajadoras, la ambigüedad a la hora de referirse a la formación y capacitación del personal que preste la atención especializada a la clientela o los sistemas de supervisión de la calidad en relación con la evaluación del desempeño. Con respecto a estos últimos aspectos, el CES llama particularmente la atención sobre las consecuencias que pueden derivarse de una evaluación basada en variables automatizadas o a través de sistemas de inteligencia artificial que, en todo caso, deberían responder a criterios de transparencia en cuanto a sus parámetros de funcionamiento.

IV. CONCLUSIÓN

El CES se remite a las observaciones realizadas en el cuerpo de este Dictamen.

16 de diciembre de 2021

Vº. Bº El Presidente
Antón Costas Comesaña

La Secretaria General

María Soledad Serrano Ponz

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

ANTONIO COSTAS COMESAÑA - 2021-12-16 16:19:13 CET
MARIA SOLEDAD SERRANO PONZ - 2021-12-16 14:49:12 CET
La autenticidad del documento puede ser comprobada mediante el CSV: OIP_WRHQ6RSJAUEIOAL7U9D5FAH7B2HQ en https://www.pap.hacienda.gob.es

FIRMADO

ANTONIO COSTAS COMESAÑA - 2021-12-16 16:19:13 CET
MARIA SOLEDAD SERRANO PONZ - 2021-12-16 14:49:12 CET
La autenticidad del documento puede ser comprobada mediante el CSV: OIP_WRHQ6RSJAUEIOAL7U9D5FAH7B2HQ en https://www.pap.hacienda.gob.es

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

En virtud del artículo treinta y nueve del 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 y el artículo 2, apartado a) del Real Decreto 487/2009, de 3 de abril, por el que se modifica el Real Decreto 894/2005, de 22 de julio, por el que se regula el Consejo de Consumidores y Usuarios, en relación con el :

"Anteproyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a las personas consumidoras y usuarias que actúan en calidad de clientela"

El Consejo de Consumidores y Usuarios presenta el siguiente informe:

PRIMERA.- Consideraciones generales.

El artículo 51 de la Constitución Española impone a los poderes públicos la obligación de garantizar la defensa y protección de la seguridad, la salud y los intereses económicos de los consumidores y usuarios mediante la adopción de procedimientos eficaces. El desarrollo normativo de dicho mandato constitucional se ha traducido, a nivel estatal, en la aprobación de distintas normas generales o sectoriales que, con distinto alcance, han venido a reconocer y delimitar los derechos que asisten a consumidores y usuarios, abarcando igualmente la regulación de los servicios de atención al cliente con las adaptaciones y modificaciones que ha impuesto la normativa comunitaria.

El resultado de todo ello ha dado lugar a que el marco normativo actual y, más concretamente, el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (en adelante, "*TRLGDCU*"), consagre en su artículo 8 como derecho básico, entre otros, la protección de los derechos de los consumidores y usuarios mediante procedimientos eficaces. Tal previsión exige una regulación adecuada de mecanismos que permitan a los consumidores y usuarios el ejercicio eficaz de los derechos básicos que les asisten (entre otros, el derecho a la información, a reclamar en caso de error o incumplimiento del prestador del servicio o productor-vendedor, o a ser indemnizado por los daños y perjuicios sufridos), debiendo configurarse los servicios de atención a las personas consumidoras como el principal mecanismo de autodefensa de los usuarios, capaz también de representar una primera línea preventiva y de evitar o cerrar los conflictos que surjan en las relaciones de consumo.

El régimen general de servicios de atención al cliente se regula en el artículo 21 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. No obstante, la normativa vigente en modo alguno ha logrado alcanzar el resultado perseguido, demostrando la experiencia que la mayor parte de los

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

servicios de atención al cliente presentan importantes deficiencias, a veces interesadas, que sitúan a los consumidores y usuarios en una posición de inexcusable vulnerabilidad e indefensión. Las esperas excesivas y el trato inadecuado, los impedimentos para la obtención de referencia alguna en relación a la queja-reclamación interpuesta, la poca capacidad resolutiva, la falta de eficacia en las gestiones que se interesan o la deficiente información que desde los mencionados servicios se aporta, en base a la escasa formación con que cuentan los operadores telefónicos, son algunos claros ejemplos de las anomalías que todo consumidor experimenta en sus relaciones con el sector empresarial.

El funcionamiento de la mayor parte de los servicios de atención al cliente de las empresas que operan en el mercado viene evidenciando desde hace décadas la necesidad de abordar una nueva regulación de tales servicios que garantice a los consumidores el ejercicio eficaz de los derechos básicos antes mencionados, que asegure el grado de protección elevado que nuestra Carta Magna persigue, y que combata de forma adecuada las situaciones que actualmente determinan la desprotección de los usuarios, apartándose de planteamientos normativos que en la práctica puedan configurarse como meras declaraciones de buenas intenciones o que exclusivamente contribuyan a generar situaciones de hipertrofia legislativa.

Debemos ser conscientes que el proceso de liberalización de servicios ha supuesto un incremento de las ofertas y vías de acceso a los diferentes bienes y servicios, lo que ha añadido una mayor complejidad al proceso de toma de decisiones por parte de las personas consumidoras y usuarias. Esto ha conllevado un aumento de la conciencia ciudadana, pero también una mayor exigencia por parte de las personas consumidoras y usuarias sobre la calidad de los productos y servicios ofrecidos por las empresas. En consecuencia, se ha producido un aumento del número de demandas de información como de mayor número de quejas o reclamaciones que se traducen en un incremento del número de consultas y reclamaciones en los diversos sectores de interés.

CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

En la actualidad, la mala calidad de los servicios prestados, las importantes deficiencias que presentan los servicios de atención al cliente (SAC), el retraso en la resolución de las quejas y reclamaciones, el aumento de incidencias en la prestación de servicios, la falta de efectividad de los SAC, etc. son aspectos que contribuyen a disuadir a la hora de reclamar por parte de las personas consumidoras y usuarias.

En definitiva, son numerosos los motivos y las causas de insatisfacción por parte de los consumidores y usuarios ante la atención prestada en los servicios de atención al cliente. Todo esto está contribuyendo a desvirtuar el mapa de satisfacción sobre los servicios prestados o los bienes recibidos por los destinatarios finales. Nos preocupa que esta situación esté provocando una mayor situación de indefensión o desprotección por parte de las personas consumidoras y usuarias frente a las empresas, por lo que se debe garantizar de forma eficaz sus derechos y protegerlos.

Sigue habiendo problemas que la normativa actualmente vigente no parece haber logrado el resultado perseguido, pues 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 éstas, manifestado a través de un creciente descontento en cuanto a la atención al cliente. Es preciso destacar que dichas carencias no solo generan la insatisfacción de las personas consumidoras y usuarias, sino que, a su vez, provocan un desprestigio de la imagen comercial de las empresas, que se traduce una vez más en un perjuicio para el mercado donde se opera.

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

En opinión del Consejo, la actualización y mejora de la normativa de los servicios de atención a las personas consumidoras y usuarias necesariamente requiere de la puesta marcha de una iniciativa legislativa que específicamente regule la prestación de dichos servicios, que establezca parámetros mínimos obligatorios de calidad y que prevea consecuencias en caso de incumplimientos, esto es, contemple sanciones para los empresarios y compensaciones (indemnizaciones) automáticas para los consumidores en caso de infracción o vulneración**.**

- Sugerimos que a lo largo del texto se emplea el término clientela, que se refiere a un conjunto o grupo de clientes. Sugerimos un cambio de términos empleando en vez de clientela se refiera a la persona individual que es “el cliente”, dado que estamos hablando de un servicio de atención a una persona consumidora y usuario, “el cliente”. Sugerimos que se haga esta modificación a lo largo de todo el texto propuesto. Aunque puede que el uso de esta palabra sea motivado a la inclusión de lenguaje de género, creemos que solo aporta confusión de derechos.

Por todo lo anterior consideramos que la esperada Ley que finalmente entre en vigor, tras el prolongado lapso temporal de más de una década que persigue la inacción normativa, debe modificar el prisma tradicional que siempre se ha asociado con los SAC y no tomarlos como otro departamento de la compañía, sino especialmente como un organismo vivo e independiente de la compañía con atribuciones reales e independencia funcional suficientes como para plantear soluciones que aun afectando a la cuenta de resultados de la empresa refuercen la confianza del cliente en los mecanismos alternativos de resolución de litigios.

Sin perjuicio de ello, en los expositivos siguientes se detallan las aportaciones concretas que el Consejo, sugiere en relación al Anteproyecto de Ley sometido a audiencia e información pública.

SEGUNDA.- Del ámbito de aplicación del Anteproyecto de Ley.

Pese a que el texto de la norma sujeta a valoración se autodefine como "*Anteproyecto de ley por el que se regulan los servicios de atención a las personas consumidoras y usuarias que actúan en calidad de clientela*", aspirando a configurarse como una norma de alcance general en el marco de las relaciones de consumo, lo cierto es que el ámbito de aplicación que incorpora en su artículo segundo restringe la aplicación de la misma a las empresas que específicamente se contemplan, eximiendo de sujeción a un volumen elevado de empresarios y estableciendo parámetros excesivamente restrictivos, muy discutibles y también muy susceptibles de poder mejorarse para asegurar una protección de las personas consumidoras mínimamente adecuada.

Aunque el artículo 2 (apartado primero) contempla la aplicación de la norma a empresas que efectivamente ejecuten determinados servicios de carácter básico de interés general en territorio español (con independencia del lugar en que radique su establecimiento), igualmente ignora otros tantos servicios que debieran incorporarse por ostentar dicha condición en base a lo previsto en el propio artículo 21.2 (párrafo sexto) del TRLGDCU (entre otros, los servicios de protección de la salud (asistenciales y sanitarios), y de los saneamiento y residuos).

De otro lado y, si bien el referido precepto (en su apartado segundo) impone la aplicación de la norma a empresas o grupos de sociedades que comercialicen bienes o presten servicios distintos de los contemplados como básicos de interés general en territorio español (con independencia del lugar en que radique el establecimiento de las mismas), incorpora criterios de empleabilidad y facturación o márgenes de negocio que restringen

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

enormemente su aplicación práctica, contrarios además a la dinámica y a la evolución que en los últimos años viene experimentando el propio sector empresarial (resultado de la digitalización de procesos que se traducen en una drástica reducción del número de empleados, de la tendencia a la subcontratación de trabajadores a través de terceras empresas, o de la externalización de servicios). Los parámetros de empleabilidad, de facturación o márgenes de negocio que el contempla en el apartado segundo y a los que condiciona la sujeción a la norma distan sobremanera de configurarse como criterios capaces de representar verdaderamente la capacidad de las empresas o empresarios de dar cumplimiento a las disposiciones y obligaciones que en ella se incorporan.

A todo ello, además, se añade el hecho de que el artículo 2.5 del Anteproyecto de Ley establece la aplicación supletoria de la norma con respecto a lo dispuesto en otras leyes generales o en la normativa sectorial que regule los servicios de atención a la clientela, "*considerando siempre de aplicación preferente la normativa sectorial*". Dicha circunstancia, que en un volumen elevado de supuestos puede entrañar la inoperatividad y ausencia de aplicación práctica de la ley sometida a consulta, igualmente ignora que la regulación sobre servicios de atención que contemplan determinadas normas generales o especiales asociadas a sectores concretos de actividad no han sido abordadas desde una perspectiva que tenga en consideración la especial protección que requieren las personas consumidoras y usuarias, resultando de aplicación a relaciones que superan las que tienen lugar entre empresarios y consumidores y usuarios.

Por si fuera poco, y entendemos que en respuesta a las presiones que hubiera podido ejercer el *lobby* del sector financiero en la propia configuración del texto, el artículo 2.5 del Anteproyecto de Ley exime, de forma absolutamente injustificada, a los empresarios que presten tales servicios del cumplimiento de las obligaciones y prohibiciones que contemplan los artículos 4.2.d), 4.6 y 17.2 de la propia norma, distando ello de resultar adecuado para la protección efectiva de las personas consumidoras en consideración con los abusos que vienen soportando los usuarios de los servicios financieros en las últimas décadas y, en todo caso, sin que concurra parámetro objetivo alguno que aconseje la referida excepcionalidad.

Ha de considerarse, a este respecto, que la exoneración de esos preceptos con respecto a los servicios financieros atañe, principalmente, a la posibilidad de las personas consumidoras de resarcirse por las malas prácticas de las entidades que prestan los servicios financieros (artículo 4) y, de otra parte, a que la queja o reclamación que pueda interponerse no suspenda las “gestiones de cobro” que pueda estar llevando a cabo la entidad. Esta decisión supone vaciar de contenido en la práctica las reclamaciones que puedan interponer las personas consumidoras, puesto que, en un alto porcentaje, por no decir en su totalidad, siempre tendrán que ver con cuestiones que hayan producido un quebranto patrimonial en la persona consumidora o puedan producírselo si se llevan a puro efecto las *gestiones de cobro*.

Por ello y, en consideración con todas las circunstancias expresadas en los párrafos que preceden, El Consejo aboga e insta el impulso de un proyecto normativo que aspire a regular y a establecer un régimen de los servicios de atención a las personas consumidoras y usuarias de alcance general, que imponga la prestación de dichos servicios a todas las empresas o profesionales que comercialicen bienes o presten servicios en territorio español, y que establezca parámetros mínimos obligatorios de calidad que aseguren el grado de protección elevado a los consumidores que nuestro propio texto constitucional persigue.

Incluso, el Consejo entiende que debe irse más allá en el concepto de “calidad” no devaluando la propia expresión beneficiando a las empresas que tratan de camuflar su

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

mal proceder con la clientela mediante servicios de atención al cliente que les sirven de perfecta excusa para sus comportamientos desleales. Es decir, entendemos que debe modificarse la perspectiva de "calidad" de los servicios de atención al cliente, que es además un enfoque que ha de ser compartido por las empresas prestadoras de servicios en relación con su grado reputacional, yendo a términos que aludan a la eficacia y la transparencia y otros conceptos aquilatados por la Ley 7/2017, que traspuso al ordenamiento español las materias relativas a la resolución alternativa de litigios. Y ello, en tanto en cuanto, es perfectamente el sistema ADR uno de los principales modelos que se relacionan con la atención a la clientela y con la idea de que esa atención sea eficaz y transparente y permita, ante todo, la resolución de las quejas y/o reclamaciones de un modo equilibrado.

Lo anterior no impide que el propio texto pueda prever excepcionalidades que limiten o eximan el cumplimiento de determinadas obligaciones (como, por ejemplo, las que se refieren a los sistemas de evaluación previstos en el Capítulo III de la norma, o en su artículo 18, entre otros) a pequeñas empresas que, por el propio alcance de su actividad, lo aconsejen, si bien en base a circunstancias muy restrictivas expresamente previstas en la misma norma.

Entendemos que será más beneficioso para el consumidor aclarar expresamente en letra d) del apartado 2, el consumidor ha de tener derecho a la devolución del precio pagado del bien o servicio, no del precio de mercado, en concordancia con lo establecido en el artículo 119 ter, apartado 4, letra a) y apartado 5, letra a) del 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.

El apartado 6 debería ser de aplicación principal no supletorio a la normativa sectorial, a fin de no suspender la prestación del servicio mientras se resuelve la reclamación, dejando a salvo con ello los servicios de tracto sucesivo como los de suministro de agua, energía o telecomunicaciones.

Asimismo, entendemos que la adecuada protección de los consumidores y usuarios necesariamente exige la sujeción de los empresarios a la regulación de los servicios de atención a la clientela contenida en el Anteproyecto de Ley sin perjuicio del cumplimiento, también, de lo dispuesto en otras normas generales o especiales reguladoras de la materia asociadas a sectores concretos de actividad, pudiendo preverse mecanismos en el articulado del Anteproyecto de Ley que resuelvan posibles situaciones de conflicto entre normativa sectorial y de consumo como la aplicación preferente de la norma que establezca un régimen más favorable a la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

El Consejo considera también proporcional que los empresarios que presten servicios públicos en régimen de gestión indirecta que entrañen contraprestación económica directa (piénsese, por ejemplo, en los servicios ITV, cuya gestión se encomienda a entidades concesionarias de naturaleza privada o mixta) queden igualmente sometidos al ámbito de aplicación de esta ley, más allá de los sectores que se citan en el apartado primero del artículo 2.

TERCERA.- De las definiciones.

Si bien el artículo 3.4 del Anteproyecto de Ley incorpora una concepción amplia del término "*clientela*" (considerando como tales a las personas consumidoras tras la celebración del contrato, con independencia de su carácter oneroso o gratuito, en aquellos supuestos en que hayan sido dados de alta para la prestación de servicios sin

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

consentimiento ,estos servicios en ningún caso supondrá un coste posterior adicional o en aquellos otros en que sigan recibiendo facturas de un servicio tras haber interesado la baja), lo cierto es que, previamente a la celebración de un contrato y con independencia de los supuestos que se indican, restringe la consideración de "*clientela*" a aquellos consumidores o usuarios a los que se les haya dirigido personalmente una oferta comercial.

El derecho a la información que reconoce el artículo 8 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, exige el acceso por parte de los consumidores a una información correcta, veraz, suficiente y transparente sobre los diferentes bienes y servicios que se comercializan. Aunque tal previsión debe orientar toda actuación que lleven a cabo los empresarios en el marco de su actividad comercial, consideramos que en mayor grado debe garantizarse la aportación de una información imparcial en aquellos casos en los que las personas consumidoras y usuarias contactan con los servicios de atención a la clientela para resolver cuestiones o dudas relacionadas con las ofertas comerciales de bienes o servicios que se les dirigen, con plena confianza en que van a recibir el asesoramiento adecuado.

El Consejo, entiende que los servicios de atención a las personas consumidoras deben configurarse como aquellos que tienen por objeto, entre otras funciones también, la de ofrecer información veraz, suficiente y transparente en relación a las ofertas comerciales de productos o servicios que se dirijan a los consumidores, de modo que permitan a los usuarios asegurarse sobre la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad de tales productos o servicios garantizando, de este modo, el asesoramiento adecuado e independiente respecto de otras actividades que los empresarios desarrollan (entre otras, las que se llevan a cabo desde los departamentos de *marketing* comercial u otros canales para publicitar, ofertar y vender bienes o servicios).

Es por lo anterior, por lo que proponemos que se modifique la denominación de tales servicios de “atención” a la clientela, lo que no es puramente exacto ni completo, y que, en su lugar, se denominen “*Servicios de Atención, Tramitación y Seguimiento de Consultas, Quejas y Reclamaciones de la Clientela*”, pues la propia definición que propone el Anteproyecto resulta más adecuada a esta nomenclatura que la meramente referida a atención.

Por ende, interesamos la supresión de la expresión "*personalmente*" inserta en el párrafo primero del artículo 3.4, a efectos de ampliar la figura de "*clientela*" que se aborda y dar cobertura en el sentido antes expresado.

Se pide la inclusión de la definición de persona operador, como persona que presta la atención personalizada en el servicio de atención a la clientela, con formación y capacitación especializada en función del sector de actividad.

CUARTA.- De los principios generales.

A efectos de garantizar un nivel mínimamente adecuado de protección a los consumidores y usuarios, se insta la modificación del artículo 4.2.c) del Anteproyecto de Ley, de modo que se ajuste a la redacción que a continuación se relaciona: "*Tener constancia de las solicitudes de las quejas, reclamaciones e incidencias presentadas, mediante la entrega de una clave identificativa y un justificante por escrito, en papel o en soporte duradero, que acredite la fecha y hora de su interposición y su contenido*". A la vez, apelamos a la revisión del artículo 4.2.a) para adaptar su contenido al siguiente tenor literal: "*La presentación de quejas, reclamaciones, incidencias o consultas y la recepción de la comunicación de su resolución*".

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Asimismo en el enunciado debe añadir “sin perjuicio de lo establecido en el artículo 2 de la Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de impulso de la Sociedad de la información

Por otra parte y, en la medida en que el contenido del artículo 4.3 se circunscribe a la prestación de servicios, consideramos adecuada la incorporación de un epígrafe adicional en el apartado segundo que se pronuncie en los siguientes términos: "*Asegurarse de la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad de productos o servicios ofertados o contratados mediante el acceso a información veraz, suficiente, transparente y actualizada".*

Además y, en coherencia con la modificación que se interesa respecto de lo previsto en el artículo 3.4 del Anteproyecto de Ley, igualmente instamos la supresión del término "*personalmente*" inserto en el artículo 4.3.a) de la norma sometida a consulta.

De otro lado, pese a que el artículo 4.6 establece la prohibición de suspensión de servicios de tracto sucesivo en relación a los cuales haya tenido lugar la interposición de reclamación o queja, consideramos que una protección mínimamente adecuada de las personas consumidoras y usuarias requiere, necesariamente, que dicha prohibición se amplíe a aquellos supuestos en que la queja, reclamación o incidencia se someta a un sistema de resolución extrajudicial de conflictos, debiendo mantenerse hasta la resolución de esta. Dicha propuesta resulta proporcional, toda vez que en el propio artículo 17.2 del Anteproyecto de Ley se incorporan medidas de protección a los usuarios que presentan un alcance análogo a la medida que se insta.

Parece importante, por último, referirse a la necesaria y efectiva aplicación del principio de no discriminación tecnológica y accesibilidad universal, en referencia a los “*chatbots*” o sistemas computacionales diseñados para realizar una serie de tareas por sí mismos, como, por ejemplo, proveer información o dar soporte a través de una conversación.

Es decir, la normativa debe perseguir la plasmación de un sistema informático capaz de entender preguntas y emitir una respuesta superando la limitación actual de este tipo de recursos, puesto que las soluciones de asistente virtual son eficientes, pero a la vez limitadas, habida cuenta de que el robot tiene un número limitado de conversaciones, y a veces no se encuentra la respuesta concreta a la petición/queja efectuada por el consumidor, por lo que la solución puede venir de la mano del empleo de la inteligencia artificial, para que ninguna pregunta quede sin respuesta.

Consideramos este recurso esencial para fomentar una atención continua, eficaz y transparente por parte de las empresas, permite la conciliación de la vida laboral y familiar, de seguro reduce tiempos de espera en la asistencia y puede permitir, si se le confieren las atribuciones e informaciones suficientes, un modelo pertinente para aligerar respuestas sencillas y comunes entre la gran mayoría de personas usuarias que hoy en día utilizan smartphones.

Así también, entendemos que entre los principios generales debe **consagrarse la acción colectiva en materia de reclamaciones**, de modo que las organizaciones de consumidores también tengan reconocido un papel protagonista en la formulación de quejas y/o reclamaciones colectivas en representación de sus personas asociadas o del interés general del total de personas consumidoras y usuarias afectadas o perjudicadas por la conducta, práctica o clausulados impuestos.

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

QUINTA.- De los medios de comunicación a disposición de la clientela.

Como ya se ha referido en nuestra alegación primera, el artículo 8 del TRLGDCU reconoce como derecho básico, entre otros, la protección de los derechos de los consumidores y usuarios mediante procedimientos eficaces. Tal previsión exige una regulación adecuada de mecanismos que permitan a los consumidores y usuarios el ejercicio eficaz de los derechos básicos que les asisten, debiendo configurarse los servicios de atención a las personas consumidoras como el principal mecanismo de autodefensa de los usuarios capaz de representar, también, una primera línea preventiva y de evitar o cerrar los conflictos que surjan en las relaciones de consumo.

Como no puede ser de otro modo, el acceso a los servicios de atención por parte de las personas consumidoras indisociablemente requiere la previsión e incorporación de obligaciones que impongan a todos los profesionales y empresas el deber de disponer de medios o vías de comunicación adecuados a efectos de que los usuarios puedan plantear y presentar consultas, quejas, reclamaciones o incidencias ya que, lo contrario, podría operar como una verdadera limitación para el ejercicio de los derechos legalmente reconocidos a los consumidores y usuarios.

Pese a ello, y contrariamente a lo previsto hasta la fecha en el artículo 21.3 del TRLGDCU, el Anteproyecto de Ley rehúsa en su articulado establecer medios o vías de comunicación que efectivamente permitan y garanticen el acceso a los servicios de atención a cualquier persona consumidora, limitándose a señalar en diversos preceptos que la vía será, al menos, la misma por la que se iniciase la relación contractual.

CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

El Consejo, considera que lo anterior entraña una manifiesta regresión en la normativa reguladora de los servicios de atención que puede poner en serio riesgo la adecuada protección de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, por lo que interesamos se aborden cuantos cambios resulten oportunos en la norma (entre otros, en los artículos 4, 5 y 7 de la misma) a efectos de obligar a todos los profesionales y empresas a poner a disposición de la clientela, al menos, una dirección de correo postal, una dirección de correo electrónico, un servicio de atención telefónica y un número de teléfono para que las personas consumidoras puedan eficazmente solicitar información, presentar sus quejas o reclamaciones o comunicar cualquier incidencia en relación con los productos o servicios ofertados, adquiridos o contratados.

Por otra parte, y a fin de asegurar que los usuarios disponen de información suficiente sobre los distintos medios de comunicación con que cuentan los empresarios para la atención de la clientela, interesamos que la obligación de información sobre tales medios de interlocución igualmente se imponga en cualquier acción publicitaria, en la medida en que ello resulte apropiado en consideración con el soporte utilizado para la publicidad, y en un lugar destacado y con un tamaño de letra que permita su fácil lectura por parte de los consumidores, debiendo preverse tal obligación, en todo caso, en los artículos 4.4 y 5.2 de la norma sometida a consulta.

Particularmente necesaria se hace tal propuesta en la medida que es patente hoy por hoy la enorme dificultad existente en muchas ocasiones, a través de las propias webs de las empresas, para poder encontrar los cauces de conexión con los SAC.

SEXTA.- De la información sobre incidencias relativas a la prestación de servicios y en materia de compensación, indemnización y asistencia.

El alto grado de desconocimiento de parte de los consumidores de los derechos de que disponen en materia de compensación, indemnización y asistencia determina en muchos

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

casos la falta de ejercicio de tales derechos. Pese que las asociaciones de consumidores y los propios poderes públicos desarrollan campañas formativas con objeto de paliar el déficit informativo referido (por ejemplo, respecto de las compensaciones tasadas que contempla la normativa en materia de comunicaciones electrónicas, transportes o suministros), no es menos cierto que igualmente existen mecanismos que de forma directa pueden contribuir a incrementar y reforzar el grado de información de los consumidores una vez que ha tenido lugar la circunstancia susceptible de ser compensada o indemnizada.

Aunque el artículo 4.7 del Anteproyecto de Ley impone a las empresas el deber de informar a sus clientes de las incidencias que afecten a la prestación del servicio o a su continuidad, el hecho de que el propio precepto condicione el cumplimiento de dicha obligación de información a que tales incidencias afecten de forma grave a la prestación del servicio o a su continuidad, entendemos que podría dar lugar a márgenes interpretativos estrechamente relacionados con la gravedad de las circunstancias que deben concurrir para el cumplimiento de la obligación haciéndola, en la práctica, inoperativa. De la misma forma, el hecho de que el mencionado artículo condicione el cumplimiento de dicha obligación al desarrollo reglamentario que las distintas administraciones, en el ámbito de sus respectivas competencias, pudieran abordar, consideramos que podría, igualmente, poner en serio riesgo la adecuada protección de las personas consumidoras y los propios fines que norma persigue.

Por ello, se interesa la supresión del término "*gravemente*" del artículo 4.7 del Anteproyecto de Ley, a la vez que apelamos a que el citado precepto aborde la regulación de las condiciones en que debe suministrarse la información que el referido apartado contempla, imponiendo que la misma se proporcione por escrito (en papel u otro soporte duradero), y asegurando el cumplimiento de la obligación con la entrada en vigor de la norma sin perjuicio del desarrollo reglamentario que pudieran llevar a cabo las distintas administraciones públicas en el ejercicio de las competencias que legalmente le vienen atribuidas.

SÉPTIMA.- De la atención personalizada.

De forma reiterada son numerosos los consumidores y usuarios que, al intentar contactar vía telefónica con el servicio de atención del empresario, comprueban la existencia de mecanismos que en la práctica imposibilitan y rehúsan su atención personal directa.

Ello deriva del uso y la implementación de sistemas de atención automática que exigen al inicio de la llamada la identificación del usuario mediante la aportación de datos personales, que las empresas vinculan a bases de datos que tratan la información de los consumidores a los que la mercantil en cuestión viene prestando sus servicios en ese momento concreto, y que operan como traba para la atención de consultas, incidencias o reclamaciones de aquellos clientes que han cursado baja en la prestación de servicios. De igual modo, deriva del uso de mecanismos o sistemas de gestión de llamadas que remiten a los usuarios, de forma continuada y tras la selección de opciones, a distintas locuciones que extienden los tiempos de espera, obstruyen la atención personal directa, y disuaden a las personas consumidoras en sus intentos de poder interactuar con un operador que las atienda y conteste en tiempo real. Finalmente, deriva también del empleo de asistentes virtuales o sistemas robotizados de atención que permiten exclusivamente el acceso a locuciones o contenidos preestablecidos y que impiden la atención personal directa a los usuarios o limitan ésta, al no tener atribuidos los sistemas robotizados una respuesta amplia y completa para determinados asuntos para los que no tienen una programación concreta.

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Aunque el uso de tales mecanismos afecta a los consumidores en su conjunto, incide con especial incidencia sobre aquellas personas que, por causas y razones diversas (por su edad, manejo del idioma, su nivel de formación, problemas asociados al uso de las nuevas tecnologías, o discapacidad mental o psicológica, entre otras), presentan dificultades para interactuar con tales sistemas automáticos de atención, obstaculizando el ejercicio de los derechos que asisten a los consumidores y situándolos en una posición de especial indefensión y vulnerabilidad susceptible de intervención.

No obstante si hay una atención personalizada, manifestamos nuestra disconformidad que la misma la preste un agente comercial, que no garantiza la autonomía e independencia de este servicio, lo que no se conseguirá si tras resolver la consulta, queja o reclamación, la empresa aprovecha esta puesta en contacto del consumidor para hacer una acción comercial

Pese a que el artículo 8.3 del Anteproyecto de Ley prohíbe el empleo de contestadores automáticos u otros medios análogos como medio exclusivo de atención a la clientela, lo cierto es que dicha solución normativa dista enormemente de resultar suficiente para la adecuada protección de los consumidores. Por ello, instamos a que el precepto que nos ocupa establezca y desarrolle parámetros y limitaciones al uso de tales mecanismos o sistemas de atención automáticos que aseguren la atención personalizada de los usuarios.

En relación a lo expresado en el párrafo que precede, se propone, como posibles medidas a incorporar, que la norma imponga la obligación de insertar en cada una de las locuciones que se empleen para la atención telefónica de los consumidores una última opción que garantice la atención personal directa, así como la fijación de un límite máximo de dos interacciones por llamada y usuario con posibles locuciones, de modo que tras ello deba transferirse obligatoriamente la llamada a un operador o agente que conteste en tiempo real.

OCTAVA.- De los medios materiales y humanos.

Dentro de los medios organizativos, 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 por este departamento al resto de unidades de la empresa que tendrían que responder a los principios de transparencia, rapidez, seguridad, eficacia y coordinación, ya que, por ejemplo, muchas reclamaciones vienen referidas a la facturación y es necesario que la persona consumidora reclamante tenga o pueda tener acceso a la trazabilidad seguida por su intimación a la empresa.

Asimismo, resulta necesario definir qué se entiende por formación y capacitación especializada para que sea homogénea para todos los operadores que prestan el servicio de atención a la clientela, con independencia de aquella formación específica que se requiera según el sector de actividad.

En la medida en que el artículo 3.6 del Anteproyecto de Ley prevé la posibilidad de que los servicios de atención a la clientela puedan ser gestionados, tanto por la propia empresa, como por parte de terceros, consideramos proporcional la incorporación de un nuevo apartado en el artículo 9 que atribuya a los empresarios sometidos al ámbito de aplicación de la norma la responsabilidad de asegurar el cumplimiento de las obligaciones que el propio precepto impone, con independencia de que el servicio de atención al cliente lo gestione el propio empresario o un tercero.

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

NOVENA.- Del régimen de atención telefónica.

En coherencia con lo expresado en la alegación quinta de la presente, esta asociación interesa la revisión del artículo 10.1 del Anteproyecto de Ley con objeto de que el mismo imponga a los empresarios la obligación de poner a disposición de la clientela un servicio de atención telefónica y un número de teléfono a efectos de facilitar información y atender sus consultas, quejas, reclamaciones o incidencias, por lo que proponemos que el mismo se adecue al tenor literal que seguidamente se relaciona: "*Los empresarios deberán poner a disposición de la clientela un servicio de atención telefónica y un número de teléfono para facilitar información y atender sus consultas, quejas, reclamaciones o incidencias. Los mismos deberán asegurar que, el uso de la atención telefónica, no suponga para la persona consumidora y usuaria un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar*".

Asimismo y, en línea con lo dispuesto tanto en el artículo 21.2 del TRLGDCU, como en el artículo 252-4 de la Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de consumo de Cataluña y en determinadas normas sectoriales (entre las que pueden citarse la Ley del Sector Eléctrico o la Ley del sector de hidrocarburos) se interesa que, en relación a servicios o suministros básicos de interés general (luz, agua, gas, telecomunicaciones, servicios de transporte, asistenciales y sanitarios, servicios financieros y de seguros, entre otros), el artículo 10 del Anteproyecto de Ley incorpore la obligación de poner a disposición de los consumidores y usuarios un número de teléfono gratuito para la prestación de los servicios de atención a la clientela.

CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

DÉCIMA.- De la constancia de la consulta, queja, reclamación o incidencia.

Respecto de lo dispuesto en el artículo 12.2 del Anteproyecto de Ley y, en lo relativo a la obligación de grabación de llamadas, esta asociación estima necesario se amplíe el contenido de dicho precepto a efectos de abordar una regulación al respecto con mayor grado de desarrollo, de forma que asegure el acceso a la grabación de la llamada a los consumidores durante un periodo de tiempo razonable (sobre el que se informe en el propio justificante que se remita al usuario) y, además, garantice a las personas consumidoras la posibilidad de conservación de la grabación mediante descarga y su ulterior reproducción.

De otro lado, El Consejo considera esencial que las incidencias queden igualmente incluidas en la referida obligación de grabación de llamadas cuando la interposición de las mismas tenga lugar vía telefónica, toda vez que el acceso, conservación y la reproducción de dicho elemento en algunos supuestos resulta determinante para la adecuada defensa de los consumidores (tales como la ejecución de ofertas comerciales en caso de divergencias entre lo facturado y la información facilitada por comerciales, emisión de facturas posteriores a solicitudes de baja de servicios, o el acceso a compensaciones derivadas de averías o prestaciones de servicios que se apartan de niveles de calidad mínimamente adecuados).

Asimismo y, dado que numerosas empresas incorporan formularios en sus espacios web destinados a la interposición de reclamaciones, quejas e incidencias, instamos a que el artículo 12 del Anteproyecto de Ley incorpore un nuevo apartado que igualmente prevea, de forma específica, obligaciones por las que se impongan a los empresarios deberes destinados a solicitar, en los propios formularios, los datos de contacto a los consumidores para la comunicación de la clave identificativa y el justificante, en papel o en cualquier otro soporte duradero, que permita la constancia de la fecha, hora y el contenido de la reclamación o incidencia.

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

DECIMOPRIMERA.- Del plazo de resolución de consultas, quejas, reclamaciones e incidencias.

El plazo general de un mes contemplado en el artículo 21.3 (párrafo segundo) del TRLGDCU para dar respuesta a las reclamaciones que los consumidores y usuarios interpongan (que igualmente se reproduce en el artículo 17.1 de la norma que nos ocupa, incluyendo, además, a las consultas e incidencias) resulta excesivo, discutible y muy mejorable. De igual forma, la referencia a lo contemplado en la normativa sectorial se presenta como oportunidad para la resolución de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias en posibles plazos existentes más extensos contemplados en la normativa sectorial.

Al respecto, no debe obviarse que determinadas normativas autonómicas contemplan plazos de respuesta mucho más breves sin que ello originado mayores inconvenientes para los servicios de atención de que disponen los empresarios (en Andalucía, el plazo para responder tras la interposición de una hoja de quejas y reclamaciones es de 10 días hábiles). Además, debe tenerse en cuenta que en determinados servicios básicos (como los suministros energéticos o el abastecimiento de agua) es desproporcionado e inaceptable un plazo de respuesta tan amplio cuando puede estar en juego la propia continuidad de la prestación de los mismos.

El Consejo, entiende que la norma que nos ocupa en modo alguno puede contemplar plazos de resolución que superen los plazos de respuesta que prevén numerosas comunidades autónomas, o los que incorporan algunas normas sectoriales, debiendo en todo caso igualarlos o mejorarlos. En consecuencia, consideramos que un plazo de 10 días hábiles puede resultar en general adecuado y razonable para la resolución de incidencias, quejas y reclamaciones, no debiendo superar el plazo de 5 días hábiles aquellas que se formulen en relación a servicios de carácter básico de interés general.

Respecto a incidencias que pongan en cuestión la propia continuidad de los servicios básicos señalados (interrupción o suspensión de dichos servicios) o una inminente necesidad de asistencia (por ejemplo, derivada de la declaración de determinados siniestros), el Consejo, entiende deben ser atendidas y resueltas de forma inmediata, en plazos más breves, con un máximo de 24 horas.

De otro lado, estimamos imprescindible la previsión en el Anteproyecto de Ley de compensaciones o indemnizaciones económicas automáticas a favor de las personas consumidoras en caso de incumplimientos por parte de los empresarios en materia de servicios de atención a la clientela, de modo que operen como mecanismo disuasorio que, además, resarza de forma objetiva e igualitaria a los consumidores y usuarios que han visto vulnerados sus derechos, y sin perjuicio de que estos puedan reclamar adicionalmente todos aquellos daños y perjuicios que tales incumplimientos les hayan podido generar.

En relación a lo expresado en el párrafo que precede, entendemos que los incumplimientos susceptibles de dar lugar a la compensación aludida deben abarcar, además de los supuestos de incumplimiento de plazos para la resolución de quejas, reclamaciones e incidencias, al menos a los que seguidamente se relacionan:

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

2. Supuestos en los que las empresas no hagan efectiva las bajas de servicios interesadas por los consumidores.

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

3. Desatención del ejercicio del derecho de desistimiento.

4. Reclamaciones no atendidas por cobro de servicios cobrados de forma extraordinaria aun estando incluidos tales servicios en la prestación principal del contrato (comisiones por servicios “añadidos” no siendo tales), cobrados no prestados, no contratados, no utilizados y no devueltos.

De la misma forma, se estima necesario que la referida norma aborde y desarrolle el citado régimen de indemnizaciones, de modo que la cuantía de las mismas alcance, al menos los 50 euros, y sin perjuicio de que pueda remitirse a desarrollo reglamentario posterior la actualización de cuantías.

De otro lado y, en lo que respecta al apartado segundo del artículo 17, cabe referir que, pese a que el mismo obliga a paralizar las acciones de gestión de cobro cuando se someta la queja, reclamación o incidencia a un sistema de resolución extrajudicial de conflictos, manteniéndose hasta la resolución de estas, consideramos adecuado de dicha suspensión opere, de igual modo, en la medida en que tenga lugar la interposición de reclamaciones, quejas o incidencias ante el propio empresario que tuvieran relación con posibles acciones de recobro, debiendo suprimirse del apartado que nos ocupa, con respecto al cumplimiento de dicha obligación en ambos supuestos, las referencias que lo excluyen en los casos en los que así lo determine la normativa aplicable.

Además, se entiende proporcional la imposición de deberes por los que se obliguen a los empresarios a la devolución de los importes abonados que vengan siendo discutidos por las personas consumidoras, tanto ante el propio empresario (mediante la interposición de reclamaciones, quejas o incidencias), como haciendo uso del recurso a mecanismos de resolución extrajudicial de conflictos, por lo que interesamos la incorporación al precepto que nos ocupa de un nuevo apartado que materialice dicha obligación.

En lo relativo a lo previsto en el artículo 17.3 del Anteproyecto de Ley, interesa referir que, en opinión del Consejo, la actualización y mejora de la normativa de los servicios de atención al cliente necesariamente requiere de la puesta marcha de una iniciativa legislativa que específicamente regule la prestación de dichos servicios y que establezca parámetros mínimos obligatorios de calidad.

Una de las principales causas que generan insatisfacción y desprotección en los usuarios tiene que ver con las esperas excesivas que los mismos se ven abocados a soportar hasta que reciben una atención personalizada cuando intentan contactar vía telefónica o electrónica con los servicios de atención al cliente, con especial agravación en relación a empresas que prestan servicios de tracto sucesivo (servicios de comunicaciones electrónicas, suministros y otros de análoga naturaleza).

La falta de dotación de recursos materiales y humanos para la atención a los consumidores en un importante número de casos no responde más que a estrategias o políticas empresariales encaminadas a reducir la capacidad de defensa de los usuarios, provocando que un volumen importante de estos prescindan de continuar llevando a cabo actos de reclamación para intentar hacer valer sus derechos.

De hecho, según trabajos realizados por algunas organizaciones de consumidores, ya en 2014 se advertía de que el 70% de los consumidores desisten de reclamar por importes inferiores a 10 euros, y el 60% desconoce cómo resolver sus problemas de consumo con los sistemas de reclamación extrajudiciales.

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Así también en su informe “Análisis del funcionamiento de los Servicios de Atención al Cliente de empresas de distintos sectores económicos”, se establecían conclusiones que aludían, entre otras cuestiones, a falta de transparencia en la gestión, uso de los servicios como “desincentivo” al consumidor, tal como sucede en el ámbito financiero, en el que estos servicios conocen los criterios del Banco de España, y pese a ello en lugar de aplicarlos para resolver las reclamaciones las deniegan, emplazando al consumidor a seguir con la reclamación ante el supervisor, en el ámbito asegurador, con exclusión de las reclamaciones de aquellascuestiones que requieran de prueba, el uso del sistema arbitral de consumo por las empresas de telecomunicaciones como expresión del desinterés de las mismas por lasreclamaciones o la falta de separación suficiente del servicio de reclamaciones del resto deestructuras de la empresa

A menudo, tal desistimiento de parte de los consumidores también se ve favorecido por la escasa cuantía que a veces representa el interés económico de las controversias en las relaciones de consumo, permitiendo que profesionales y empresas puedan embolsarse grandes sumas de dinero pese a venir vulnerando de forma reiterada los derechos que asisten a los consumidores.

Si bien en anteriores proyectos, (se ha sometido a consulta diversos proyectos , sin que se hayan publicado ninguno) establecía parámetros obligatorios para asegurar la atención de calidad de los usuarios vía telefónica, con intención de garantizar que no mediase más de un minuto desde la recepción de la llamada en el servicio de atención al cliente hasta que el consumidor se comunicase, de forma directa, con el operador responsable de la atención personalizada, se considera igualmente desacertada la remisión de la regulación de dicho extremo a un desarrollo reglamentario posterior.

En base a lo expuesto, El Consejo considera imprescindible que la norma sujeta a valoración establezca unos parámetros mínimos obligatorios de calidad respecto de la atención telefónica o electrónica que prestan los servicios de atención al cliente. Más concretamente, propone que se fijen plazos máximos de atención desde el inicio de la llamada o contacto por el consumidor hasta que el usuario comience a comunicarse directamente con el operador, de forma que, en todo caso, se produzca en menos de un minuto.

Implantación de un sistema de valoración empresarial y público de la satisfacción del cliente.

Este sistema de valoración, en el plano empresarial, debe recoger unos requisitos mínimos de calidad en la atención al cliente, basados en la garantía de respuesta, el número de incidencias, y la publicación de estos para las empresas de un determinado volumen y pertenecientes a sectores de especial importancia para los consumidores, publicando informes anualmente sobre tales aspectos en sus páginas web.

Se deberían incluir compromisos de calidad vinculados a los tiempos de respuesta según el canal empleado. No es razonable las largas de esperas en determinados canales como el telefónico, o lo que es peor la falta de respuesta.

Y, en línea con lo anterior, en el ámbito público institucional, consideramos necesario establecer algún tipo de mecanismo de control por parte de las administraciones públicas de todas las reclamaciones recibidas y aquellas que han recibido respuesta, castigando de alguna forma aquellas empresas que tengan números elevados de reclamaciones sin resolver en el año en curso, mediante la creación en el propio Ministerio de Consumo de la Oficina de Conducta de Mercado, Reclamaciones y Atención a la Clientela.

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

DECIMOSEGUNDA.- Del régimen sancionador.

El alcance y la eficacia de la actualización y mejora de la normativa de los servicios de atención a las personas consumidoras y usuarias depende, en gran medida, de los mecanismos que pudieran incorporarse en el Anteproyecto de Ley sometido a consulta para prevenir y disuadir a profesionales y empresas de incumplir sus obligaciones.

Ahora bien, ha de valorarse si la implantación de un régimen de infracciones o sanciones puede o no invadir competencias de las administraciones que, en lo sustancial, tienen competencias en estas materias, por lo que queremos llamar especialmente la atención sobre esta cuestión.

El régimen de infracciones y sanciones tuitivo del ámbito del Derecho de Consumo en España viene recogido en los artículos 49 y siguientes de la Norma sustantiva, reservándose las materias relativas a viajes combinados y servicios de viaje vinculados, conforme al artículo 170, a las determinaciones regulatorias que las Administraciones competentes tomen en la materia.

En este marco, el artículo 21 del citado RDL 1/2007 define un genérico ámbito de "comprobación y servicios de atención al cliente", en el que en una abigarrada redacción se recogen multitud de cuestiones de especial importancia. En todo caso, en lo que aquí interesa, el legislador quiso dejar fuera del precepto un régimen de infracciones y sanciones que nos remite a lo dispuesto ex. art. 49 y concordantes de la Norma.

CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Existe pues ya un marco general de infracciones y sanciones que viene a cumplimentar in extenso los comportamientos merecedores de reproche administrativo contrarios a la atención al cliente mediante los departamentos correspondientes.

A lo anterior ha de unirse que el marco constitucional español, a la vez que establece la obligación de los poderes públicos de garantizar la defensa de los consumidores y usuarios protegiendo sus intereses mediante procedimientos eficaces (art. 51.1 CE), configura un modelo descentralizado con atribución de competencias exclusivas a los distintos entes como es de sobra conocido.

En orden a lo anterior, no previéndose esta materia expresamente entre las competencias exclusivas del Estado mencionadas ex art. 150 de nuestro texto constitucional vigente, las Comunidades Autónomas asumieron las materias relativas a consumo como uno de los pilares de su actuación institucional más cercana al ciudadano.

De resultas de ello puede citarse el anciano art. 18.1.6º del Estatuto de Autonomía de Andalucía que atribuía a la Comunidad la competencia exclusiva en materia de comercio interior y particularmente la "… Defensa del consumidor y el usuario, sin perjuicio de la política general de precios y de la legislación sobre defensa de la competencia".

Estas previsiones han quedado refrendadas en el ámbito andaluz por la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, pero también por el nuevo Estatuto de Autonomía que en su art. 52.2 Regla 4ª atribuye a la Comunidad Autónoma la "Defensa de los derechos de los consumidores, la regulación de los procedimientos de mediación, información y educación en el consumo y la aplicación de reclamaciones", reservando al Estado una función de regulación básica que, a nuestro juicio, ya existe recogido en el RDL 1/2007.

Queremos decir con esto que una incorporación de un marco general de infracciones y sanciones a una normativa estatal como la que se pretende poner en marcha, podría dar

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

como resultado una invasión de competencias en el marco de actuación que las Comunidades Autónomas se tienen dado en sus respectivos Estatutos de Autonomía.

Por último cabe mencionar que el Proyecto de Ley de 2011 que siguió la correspondiente tramitación parlamentaria hasta perder eficacia por la convocatoria electoral que disolvió las Cortes en aquel momento, tampoco imponía un régimen explícito de infracciones y sanciones, sino que, de acuerdo a las circunstancias que también han quedado aquí mencionadas, establecía una remisión en su art. 20 al régimen general del RDL 1/2007, así como al resto de normativa que resultara de aplicación, en particular, la que contiene el marco competencial de las Comunidades Autónomas.

Esas razones construidas en el panorama normativo – institucional impiden que podamos mencionar la posibilidad de incorporar un específico régimen de infracciones y sanciones que resulte procedente y pertinente en un proyecto como el que se pretende poner en marcha.

Otras razones más cercanas a la experiencia acumulada nos llevan a ser escépticos con un régimen de infracciones y sanciones en esta materia que no sirva para *legitimar* el trabajo de los Servicios de Atención al Cliente en el modo que actualmente están contemplados.

La figura del SAC como elemento de brillo y responsabilidad social corporativa de las empresas parece que exige, además de una profunda reforma en sus estructuras, una regulación infractora que aborde con exactitud y presteza la máxima que exige que quien no cumple no debe obtener beneficios por su mala praxis o conducta abusiva, por lo que cualquier elemento que quiera incluirse en la regulación deberá tener como contrapartida una exigencia estricta de reintegro de cantidades indebidamente obtenidas por el ejercicio de las prácticas abusivas o contrarias al equilibrio contractual, así como la garantía de que tal reintegro redunde en la satisfacción de las personas consumidoras afectadas.

Sin embargo, entendemos que esta premisa excede el ámbito pretendido y permitido de la norma que se propone elaborar, por lo que nos mostramos escépticos de las capacidades de una norma de este tipo para conseguir el fin que se dejado dicho.

DECIMOTERCERA.- De las modificaciones del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

El Anteproyecto de Ley pretende modificar el apartado tercero del artículo 21 del TRLGDCU sin establecer medios o vías de comunicación concretas que efectivamente permitan y garanticen el acceso a los servicios de atención a cualquier persona consumidora, limitándose a señalar que los medios comprenderán, al menos, la misma por la que se iniciase la relación contractual.

Como ya se ha señalado en nuestra alegación quinta, ello entraña una manifiesta regresión en la normativa reguladora de los servicios de atención que puede poner en serio riesgo la adecuada protección de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, por lo que interesamos que, de abordarse algún cambio normativo con respecto a lo dispuesto en el vigente artículo 21.3, el mismo contribuya a la mejora de su redacción, asegurando la coherencia con los parámetros mínimos que entendemos debe incorporar el Anteproyecto de Ley que nos ocupa y, consecuentemente, coadyuvando a disipar las discrepancias interpretativas a que puede dar lugar la redacción actual del precepto cuya modificación se pretende. En este sentido, proponemos la modificación del artículo 21.3 en los términos que a continuación se expresan:

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

"*En todo caso y, cualquiera que sea su lugar de residencia, los empresarios pondrán a disposición de los consumidores y usuarios información sobre una dirección de correo postal, una dirección de correo electrónico, un servicio de atención telefónica, un chatbot y un número de teléfono a efectos de poder plantear e interponer sus consultas, quejas, reclamaciones e incidencias, con pleno respeto a lo dispuesto en la Ley por la que se regulan los servicios de atención a las personas consumidoras y usuarias que actúan en calidad de clientela.*

Los empresarios deberán resolver las consultas, quejas, reclamaciones e incidencias que planteen o interpongan los consumidores y usuarios con pleno respeto también a lo dispuesto en la Ley por la que se regulan los servicios de atención a las personas consumidoras y usuarias que actúan en calidad de clientela".

De otro lado, el texto sometido a consulta, mediante la disposición final Primera. Cuatro, pretende la modificación del artículo 161.1 del TRLGDCU estableciendo un nuevo régimen de responsabilidad de organizadores y minoristas de viajes combinados, distribuyendo la responsabilidad de los referidos sujetos en función de las obligaciones que, respectivamente, les correspondan a cada uno de ellos por su ámbito de gestión del viaje combinado, y condicionando la responsabilidad solidaria de los mismos frente al viajero a la falta de gestión de la reclamación que el consumidor hubiere interpuesto, con independencia de que la misma verse o no con el ámbito de gestión del organizador o minorista ante el que se hubiere reclamado.

CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

No obstante, ello entraña un manifiesto retroceso para los derechos legalmente reconocidos a las personas consumidoras y usuarias en materia de viajes combinados, en la medida en que el régimen de responsabilidad que prevé la redacción vigente del artículo 161.1 del TRLGDCU señala con claridad meridiana que "[l]*os organizadores y los minoristas de viajes combinados responderán de forma solidaria frente al viajero del correcto cumplimiento de los servicios de viaje incluidos en el contrato, con independencia de que estos servicios los deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores*", contemplando la posibilidad de que "q*uien responda ante el viajero tendrá el derecho de repetición frente al empresario al que le sea imputable el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato en función de su respectivo ámbito de gestión del viaje combinado*".

Además, la mencionada modificación supone una clara ruptura con la lógica tuitiva que, en diversos preceptos, acoge el TRLGDCU para la adecuada protección de las personas consumidoras, estableciendo regímenes que, con independencia del grado de intervención de sujetos distintos con respecto a los bienes y servicios que los usuarios contratan o adquieren, extienden la responsabilidad a aquellos que presentan una relación más próxima o directa con los consumidores, articulando derechos de repetición entre empresarios distintos a efectos de que puedan depurar sus respectivas responsabilidades (pudiendo citarse, entre otros, el régimen de responsabilidad que incorpora el Título IV del Libro Segundo del TRLGDCU con respecto al régimen de garantías de productos).

En consecuencia, se propone la supresión de la disposición final Primera. Cuatro del Anteproyecto de Ley.

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

DECIMOCUARTA.- De las modificaciones de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero ("*LMRSF*"), y de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones ("*LGT*").

La norma sometida a consulta, a través de sus disposiciones finales segunda y tercera, procura la introducción de modificaciones en la LMRSF y la LGT que, si bien en buena parte representan la adaptación de la regulación de los servicios de atención a los usuarios que contemplan las citadas normas con respecto al contenido de que pretende dotarse a la ley por la que se regulan los servicios de atención a las personas consumidoras y usuarias que actúan en calidad de clientela (con las carencias que esta última presenta en base a lo previsto en el Anteproyecto de Ley), de forma paralela aspira incorporar determinadas particularidades en la referida normativa sectorial que, de forma absolutamente injustificada, pretende eximir a los empresarios que presten servicios financieros y de comunicaciones electrónicas del cumplimiento de las obligaciones y prohibiciones que el propio Anteproyecto de Ley contempla, minorando incluso los reducidos niveles de protección que esta última norma vendría a otorgar en la práctica a los consumidores y usuarios.

Lo referido en el párrafo que precede presenta, indudablemente, una estrecha relación con lo previsto en el artículo 2.5 del Anteproyecto de Ley, que establece la aplicación supletoria de la norma con respecto a lo dispuesto en otras leyes generales o en la normativa sectorial que regule los servicios de atención a la clientela, "*considerando siempre de aplicación preferente la normativa sectorial*", e ignorando que la regulación sobre servicios de atención que contemplan determinadas normas generales o especiales asociadas a sectores concretos de actividad no han sido abordadas desde una perspectiva que tenga en consideración la especial protección que requieren las personas consumidoras y usuarias (resultando de aplicación a relaciones que superan las que tienen lugar entre empresarios y consumidores y usuarios).

Pero ello reviste de especial gravedad si, en el marco de una norma que eminentemente debiera aspirar a asegurar un grado de protección elevado a los consumidores y a combatir de forma adecuada las situaciones que actualmente determinan la desprotección de los mismos, además de condicionar su aplicación estableciendo su carácter supletorio, pretenden introducirse excepciones a lo previsto en la regulación sobre los servicios de atención a las personas consumidoras con la clara intencionalidad de eximir a los empresarios que presten servicios financieros y de comunicaciones electrónicas del cumplimiento de obligaciones que, en sectores particularmente distinguidos por las prácticas abusivas en que incurren en sus relaciones con los consumidores, pueden situar en una posición de inexcusable vulnerabilidad e indefensión a las personas consumidoras.

Tal es así que, respecto de los servicios financieros, a las excepciones que incorpora el artículo 2.5 del Anteproyecto de Ley, se une lo previsto en el artículo 29 quater.3.e) que pretende incorporarse en la LMRSF, facultando a los empresarios al rechazo de las consultas, quejas, reclamaciones e incidencias que los usuarios planteen con sustento en el transcurso de los plazos para reclamar que previeran sus propios reglamentos de funcionamiento e, igualmente, incorporando plazos para la resolución y notificación de consultas, quejas, reclamaciones e incidencias (artículo 29 septies) que, aunque entrañan una reducción en consideración con lo previsto en la LMRSF, distan mucho de resultar razonables y adecuados para la protección de las personas consumidoras (superando, incluso, a los previstos en el artículo 17 del Anteproyecto de Ley).

Asimismo, en lo que concierne a los servicios de comunicaciones electrónicas, y apartándose completamente de cualquier mínima voluntad de otorgar unos niveles de

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

protección adecuados a los usuarios finales (dados los elevados índices de conflictividad que caracterizan, además, al sector por los múltiples abusos en que incurren en sus relaciones los consumidores), la disposición final tercera del Anteproyecto de Ley, sorprendentemente, pretende incorporar previsiones en la LGT (a través de la redacción que procura dotar a su artículo 47.2) que, contrariamente a lo dispuesto en los artículos 4.6. del Anteproyecto de Ley y a la redacción dada a su artículo 8 (apartados 3 y 4), facultan expresamente a los operadores a suspender la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, a dar continuidad a sus gestiones de cobro y a la resolución del contrato de prestación de servicios cuando existan importes pendientes de abono (aunque la procedencia de los mismos viniera siendo discutida por parte de los usuarios), otorgándoles además amplios márgenes para el empleo de contestadores automáticos en la prestación del servicio de atención telefónica, y negando expresamente también a los usuarios la posibilidad de transferir sus llamadas a una persona física supervisora en caso de insatisfacción con la atención recibida.

El Consejo muestra su más absoluto rechazo con respecto a las circunstancias referidas en los párrafos que preceden, por lo que instamos a que, en el supuesto de que se introduzcan modificaciones en la regulación sobre los servicios de atención que contienen la LMRSF y la LGT, las mismas, al menos, respondan a los parámetros contenidos en la ley por la que se regulan los servicios de atención a las personas consumidoras y usuarias que actúan en calidad de clientela, de acuerdo con los cambios que interesamos en la presente con respecto a esta.

CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Madrid, 2 de diciembre de 2021

La Secretaria del Consejo de Consumidores y Usuarios certifica que este informe ha sido aprobado por dicho Órgano de representación y consulta.

Dolores Flores Cerdán
Secretaria del Consejo de
Consumidores y Usuarios

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE -

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE -

deben aumentar su eficacia para reducir el número de quejas y reclamaciones. De este modo, el APL, en línea con la Nueva Agenda del Consumidor de la Comisión Europea, adoptada el 13 de noviembre de 2020, pretende abordar de manera integral la regulación de los servicios de atención a la clientela de las empresas.

Por último, debe reseñarse que la CNMC ha analizado anteriormente diversos aspectos relacionados con la normativa de protección de los consumidores[4]. En ellos, se valoraba positivamente el aumento de la información precontractual a los consumidores, así como la inclusión de mecanismos de defensa ante posibles incumplimientos, a la vez que se recomendaba, en relación con las compras de paquetes de viajes, justificar el umbral para calificar un viaje como combinado, informar al viajero sobre qué parte de su viaje gestiona cada prestador y la posibilidad de reclamación a uno solo o a todos ellos.

2. CONTENIDO

El APL se estructura en una exposición de motivos, 23 artículos agrupados en cuatro capítulos, una disposición transitoria, una disposición derogatoria y seis disposiciones finales.

El capítulo I de la ley está dedicado a las disposiciones generales. El artículo 1 determina como objeto de la ley el establecimiento de unos parámetros mínimos de calidad de los servicios de atención a la clientela, que tendrán carácter obligatorio para las empresas. El artículo 2 delimita el ámbito de aplicación de la ley por razón de la actividad: venta de bienes y prestación de determinados servicios. Además, se especifica que la ley solo se aplicará a los servicios de interés general prestados por las Administraciones Públicas cuando medie el pago de un precio público.

El criterio definitorio de las empresas que quedan excluidas del ámbito de aplicación de esta ley, salvo para los mencionados servicios de carácter básico de interés general que están en todo caso incluidos, parte de la Recomendación CE/2003/361, de 6 de mayo, sobre la definición de microempresas, pequeñas y medianas empresas[5].

---

[4] IPN/CNMC/042/17 e IPN/CNMC/027/21, Informes de los años 2017 y 2021 sobre sendos APL por el que se modifica el TRLGDCU.

[5] Dicha categoría está constituida por las "empresas que ocupen a menos de 250 trabajadores y cuyo volumen de negocios anual no excede de 50 millones de euros o cuyo balance de negocios anual no excede de 43 millones de euros", a las que seguirán resultando de aplicación, no obstante, las disposiciones al respecto contenidas en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. No obstante, en aras a la proporcionalidad, este criterio se ha modulado de tal forma que la presente ley resulte de

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE -

Además, exige que los medios de interlocución de atención a la clientela figuren en los contratos. Por último, se establece la obligación para las empresas de que la respuesta a las consultas, quejas, reclamaciones e incidencias se lleve a cabo en la misma lengua en la que se realizó el contrato o la oferta comercial dirigida personalmente al consumidor y usuario y, al menos, en castellano a solicitud de la persona consumidora o usuaria.

En el capítulo II de la ley se aborda la regulación de los niveles mínimos de calidad exigible a los servicios de atención a la clientela de las empresas, regulándose aspectos básicos de estos servicios tales como los medios mínimos que las empresas deben poner a disposición de su clientela. En este sentido, se considera básico que el servicio se preste, al menos, a través del mismo medio por el que se inició la relación contractual, pues se considera que es el más idóneo para que la clientela pueda llevar a cabo estas comunicaciones, dado que fue el elegido por su parte inicialmente.

En este punto, se pretende que la norma abarque los desarrollos tecnológicos tanto presentes como futuros, pudiéndose hacer uso de sistemas de inteligencia artificial que faciliten y sistematicen las comunicaciones entre las partes. No obstante, se considera fundamental que la clientela pueda acceder, si así lo desea, a una atención personalizada por parte de la empresa, que deberá ser prestada por personas formadas para ello.

Con independencia de los medios elegidos por la empresa para prestar el servicio, el artículo 10 contempla disposiciones específicas respecto de la atención telefónica, pues suele ser el medio más habitual puesto a disposición de la clientela por parte de las empresas para llevar a cabo las comunicaciones entre las partes. Este capítulo también contempla los requisitos mínimos para la tramitación y resolución de las consultas, quejas, reclamaciones e incidencias.

Por su parte, **el capítulo III contempla la regulación de las obligaciones a las que se deben ajustar las empresas respecto a la implantación de un sistema de evaluación del nivel de calidad del servicio** conseguido, que incluirá, en todo caso, los parámetros que se contemplan en el capítulo II y una copia actualizada de la documentación descriptiva de dicho sistema que deberá estar a disposición de la Administración competente en materia de consumo.

---

aplicación a todas aquellas empresas que cumplan alguno de dichos requisitos, no considerándolos de forma cumulativa, así como para hacer alusión al concepto de grupo de sociedades en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio. Con esta modulación se busca incluir también, dentro del ámbito de aplicación de esta ley, a los proveedores de bienes o prestadores de servicios que operan a través de distintas sociedades pero que, en su conjunto, tienen capacidad económica y recursos para hacer frente a las disposiciones de la norma.

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE -

El capítulo IV de la ley está dedicado al régimen de infracciones y sanciones, y se prevé al respecto que el incumplimiento de las obligaciones impuestas en la ley constituye infracción en materia de protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias, sancionándose por las autoridades competentes conforme a lo previsto en el TRLGDCU y otras leyes complementarias, así como en la legislación autonómica que resulte de aplicación según corresponda.

Asimismo, se recoge en la ley una disposición transitoria única, que establece un período de seis meses desde la entrada en vigor de la misma para la adaptación a las novedades establecidas y una disposición derogatoria única.

Igualmente, en aras de la seguridad jurídica, se incorporan tres disposiciones finales tendentes a modificar el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, y la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (LGTel).

En el ámbito financiero se debe garantizar la máxima protección a la clientela y una elevada seguridad jurídica. Por ello, se modifica la regulación sectorial de protección a la clientela recogida en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, con el objetivo de actualizar y elevar los niveles de protección a la clientela, en línea con la presente norma. Se garantiza, con ello, además, que se siga ejerciendo la supervisión sobre las entidades del sector financiero por parte de los supervisores sectoriales, la Comisión Nacional del Mercado de Valores, el Banco de España y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

3. VALORACIÓN

3.1. Observaciones generales

Los consumidores son los destinatarios de las actividades económicas, en la medida en que en mercados abiertos a la competencia pueden comparar y elegir entre varias opciones y las empresas rivalizan y se esfuerzan para que aquellos escojan sus productos, bajando sus precios, mejorando la calidad o desarrollando nuevas variedades que se ajusten mejor a las necesidades y a los gustos de los consumidores[6].

La CNMC tiene entre sus funciones la supervisión del buen funcionamiento de los mercados a través de una competencia efectiva entre las empresas. Esta competencia redunda en el bienestar general de los ciudadanos en su condición

[6] Por el contrario, cuando se producen situaciones de escasa competencia, aparecen empresas que pueden aprovecharse de su poder de mercado, perjudicando a los consumidores, que reciben productos más caros, de peor calidad y menos ajustados a sus necesidades.

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE -

de consumidores, en especial cuando son especialmente vulnerables, ya que permite lograr más calidad e innovación, mejores precios y, en definitiva, mejores ofertas.

La competencia estimula a las empresas a esforzarse y trabajar para que los consumidores seleccionen sus productos. Una parte muy relevante de la calidad del producto o servicio está relacionada con la atención al cliente, a través de aspectos como la recepción de consultas, la gestión y resolución de quejas o incidencias, la forma de entrega del producto o de prestación del servicio, la garantía o las posibilidades de devolución.

Con carácter general, se valora positivamente el APL, ya que para salvaguardar los derechos básicos de las personas consumidoras establece ciertas exigencias en relación con los servicios de atención a la clientela, las cuales pueden empoderar a los consumidores en situaciones donde existe cierto desequilibrio en la relación comercial y reforzar su posición para reclamar mercados más competitivos.

Entre estas medidas, destacan la prohibición del uso de contestadores automáticos como medio exclusivo de atención a clientes, la obligación de la empresa de mantener una comunicación personalizada cuando el consumidor formule una consulta, queja o reclamación, así como la obligación de garantizar la accesibilidad a los servicios de atención a las personas consumidoras vulnerables (personas con discapacidad o edad avanzada).

Además, se valora positivamente la inclusión de los servicios de telecomunicaciones entre los servicios básicos de interés general (artículo 2.1e del APL), aspecto que fue recomendado por esta Comisión[7] anteriormente: "[…] *los servicios de telecomunicaciones no se han incluido entre los servicios básicos de interés general*[8]*. En la medida en que se trata de servicios de interés general según lo dispuesto en el artículo 2 de la LGTel, y esenciales para los usuarios en el momento actual de transformación digital y de promoción del trabajo a distancia, cabría valorar su inclusión entre los mencionados en el citado artículo".*

Sin perjuicio de lo anterior, se han detectado determinados aspectos susceptibles de mejora, que se exponen a continuación.

---

7 En el informe IPN/CNMC/027/21.

8 El apartado 2 del artículo 21, redactado por el apartado uno del artículo 3 del RD-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, establece: "(…) *A estos efectos [teléfono de atención gratuita al consumidor], tendrán la consideración de servicios de carácter básico de interés general los de suministro de agua, gas, electricidad, financieros y de seguros, postales, transporte aéreo, ferroviario y por carretera, protección de la salud, saneamiento y residuos, así como aquellos que legalmente se determinen.*

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE -

3.2. Observaciones particulares

3.2.1. Ámbito de aplicación (artículo 2)

El artículo 2 utiliza diferentes criterios para delimitar el ámbito de aplicación del APL. Por un lado, desde un punto de vista objetivo (venta de bienes y servicios); por otro, desde un punto de vista subjetivo, con diferentes grados de vinculación según el perfil de operador. Esta Comisión recomienda reforzar los siguientes aspectos:

En primer lugar, a pesar de que ni en el APL ni en la MAIN se recoge una explicación a este respecto, parece que se utiliza un concepto de "servicio básico de interés general" que se inspira en el de servicio de interés económico general. En cualquier caso, sea o no esa la categoría de referencia, parece recomendable que se aborde la justificación de la inclusión de los sectores recogidos, así como la de la exclusión de otros que podrían igualmente encajar dentro de aquella categoría[9].

En segundo lugar, en lo relativo a los servicios que prestan las administraciones públicas, el APL incluye dentro del ámbito de aplicación tanto a los servicios públicos que se prestan en régimen de gestión indirecta como a los servicios que se prestan cuando media el pago de un precio público.

Por un lado, cabe preguntarse si el hecho de que servicios públicos pudieran ser financiados a través de otro tipo de instrumentos (como tasas u otro tipo de prestaciones patrimoniales públicas) debe ser un factor diferenciador suficiente como para no aplicar el APL en estos casos. Por otro, si los servicios que prestan empresas públicas o entidades públicas empresariales en los sectores recogidos en el apartado primero del artículo 2 estarían igualmente sujetos al APL. Y, adicionalmente, si las prestaciones de servicios que pudieran realizarse en dichos sectores, a través de encargos, por entidades que son medios propios personificados de otras entidades públicas estarían igualmente sujetos al APL en cuestión.

En la medida en que el sector público ostenta una presencia relevante en buena parte de los sectores reseñados, desde esta Comisión se recomienda que el conjunto de obligaciones recogidas en el APL se hagan extensivas a los operadores que lleven a cabo una actividad económica en dichos mercados, independientemente de la naturaleza jurídica de la entidad, de su carácter público o privado o de su modo de financiación.

3.2.2 Régimen de atención telefónica (art. 10)

[9] Por ejemplo, en lo que se refiere al apartado primero del artículo 2, la exclusión de los servicios de protección de la salud, de saneamiento de residuos o de transporte de viajeros en taxi.

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE -

El art. 10 recoge parte de lo dispuesto en el artículo 21 del TRLGDCU y añade la siguiente previsión novedosa: "*Se prohíbe la derivación de un teléfono gratuito a números que impliquen un coste para la clientela, ya sea vía telefónica, mediante mensajes de texto u otros análogos para la atención de consultas, quejas, reclamaciones e incidencias. El servicio de atención a la clientela en ningún caso proporcionará ingresos adicionales a la empresa a costa de la clientela*".

Esta Comisión valora positivamente esta previsión. En el mismo sentido, se solicita que se regule la progresión a números de atención al cliente desde numeración 118AB. A través de estos números se presta el servicio de consulta telefónica sobre números para abonados y, cuando el usuario llamante lo desea, se progresa la llamada directamente al número solicitado. En muchas ocasiones, los usuarios finales solicitan ser progresados a números de atención al cliente de empresas y puede existir una falsa percepción del usuario de que el servicio de atención al cliente progresado mediante el servicio de consulta (118AB) será tarificado al precio de una llamada geográfica o móvil de un servicio de atención al cliente o sin coste -en caso de que el usuario posea una tarifa plana que incluya el número en cuestión-, tal como la norma regula.

Sin embargo, actualmente toda la llamada a un número 118AB (incluida la parte de la llamada que se progresa al número solicitado) se tarifica al cliente llamante al precio informado en la locución inicial del servicio de consulta, que suele ascender a 2,5 euros/minuto. Por ello, debería establecerse alguna limitación para evitar que se cobre por llamadas a números de atención al cliente progresadas desde números 118AB, un importe superior al precio previsto como máximo para los servicios de atención al cliente prestados vía telefónica ("*el coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar*".

3.2.3 Empresas que realizan la auditoría relativa a la calidad del servicio de atención a la clientela (artículo 22)

Conforme a dicho precepto, las empresas deberán contratar la realización de una auditoría anual para comprobar la fiabilidad y precisión de las mediciones publicadas o reportadas a lo largo del año natural correspondiente respecto a la calidad de sus servicios de atención a la clientela. A continuación, se indica que dicha auditoría deberá ser realizada por una empresa auditora debidamente acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación (ENA).

Se recomienda no exigir que las empresas auditoras deban estar acreditadas por la ENA, habida cuenta de que la actividad objeto de auditoría es una actividad liberalizada para cuyo ejercicio no se precisa acreditación ante este organismo. En caso de que se aprecie una razón de interés público para esta exigencia, debe ser justificada de conformidad con los principios de buena regulación (artículo 5 de la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado).

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE -

3.2.4. Información sobre posibilidad de reclamación en los viajes combinados (disposición final 1ª apartado 4).

La disposición final primera del APL modifica diversos artículos del TRLGDCU. En concreto, el apartado 4 de dicha disposición modifica el artículo 161.1 del TRLGDCU relativo a la responsabilidad por la ejecución del viaje combinado y derecho de resarcimiento. Frente a la respuesta solidaria que contiene el texto refundido vigente, la modificación introducida establece que "*los organizadores y minoristas responderán frente al viajero del correcto cumplimiento de los servicios de viaje incluidos en el contrato en función de las obligaciones que le correspondan por su ámbito de gestión (…)".* A efectos de recibir reclamaciones por parte del cliente, tanto organizadores como minoristas podrán ser punto focal único al que el viajero podrá dirigir sus reclamaciones por todos los servicios contratados.

Esta modificación es similar a la que introduce el APL de modificación del TRLGDCU actualmente en tramitación en las Cortes. En el informe ya citado sobre dicho APL[10], esta Comisión indicó que el cambio producido en el régimen de garantías (pasar de una respuesta solidaria a responder por el ámbito propio de gestión) se consideraba adecuado en cuanto podía incentivar a los prestadores a ofrecer sus servicios en viajes combinados, con el consiguiente beneficio para los consumidores.

Y para que este efecto positivo tuviera el efecto deseado, se recomendaba "*informar al viajero sobre qué parte de su viaje combinado gestiona cada prestador, así como sobre la posibilidad de reclamar ante uno solo de los organizadores o minoristas, pero también, la de reclamar a todos y cada uno de los prestadores por su ámbito de gestión*".

Al contener el presente APL que se informa esta misma redacción, se reitera la recomendación citada en el IPN/CNMC/027/21 sobre el APL por el que se modifica el TRLGDCU.

3.2.5 Servicio de atención de al cliente de redes y servicios comunicaciones electrónicas (disposición final 3ª)

La disposición final tercera del APL modifica el apartado 2 del artículo 47 de la LGTel, relativo a los servicios de atención al cliente, en el marco de los derechos específicos de los usuarios finales de redes y servicios de comunicaciones electrónicas. En concreto, el APL sigue manteniendo la obligación de los operadores de disponer de un servicio de atención a la clientela que sea gratuito

[10] IPN/CNMC/027/21.

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE -

para el usuario, que tenga por objeto facilitar información y atender y resolver las incidencias, consultas, quejas y reclamaciones de sus clientes.

Además, se propone incluir en este apartado algunas obligaciones nuevas a los operadores sobre la organización de sus servicios de atención al cliente (como decidir si sus oficinas y locales comerciales abiertos al público forman parte o no del servicio de atención al cliente para resolver las quejas y reclamaciones de sus clientes; garantizar alternativamente al uso de contestadores automáticos una atención personalizada al cliente; o admitir, en todo caso, la misma vía por la que se inició la relación contractual, así como la vía telefónica para la presentación de incidencias, consultas, quejas o reclamaciones, con incidencia contractual).

También se aclara a los usuarios que la interposición de reclamaciones no impedirá o suspenderá las acciones de gestión de cobro relacionadas con la reclamación que ejercite el operador, así como las suspensiones o interrupciones del servicio por retraso o impago de estos.

Esta Comisión valora positivamente estas novedades y cree de interés recordar que el pasado 16 de noviembre de 2021, el Consejo de Ministros aprobó el proyecto de nueva Ley General de Telecomunicaciones, que ha sido remitido a Cortes para su tramitación parlamentaria. En este proyecto de ley no se prevén las modificaciones del artículo 47.2 que propone incluir este APL en relación con los servicios de atención al cliente, y en la medida de lo posible sería muy conveniente que se pudiesen tratar las citadas novedades directamente durante la tramitación de la LGTel que se aprobará en un primer lugar.

4. CONCLUSIONES

La competencia estimula a las empresas a esforzarse y trabajar para que los consumidores seleccionen sus productos. Una parte muy relevante de la calidad del producto o servicio está relacionada con la atención al cliente, a través de aspectos como la recepción de consultas, la gestión y resolución de quejas o incidencias, la forma de entrega del producto o de prestación del servicio, la garantía o las posibilidades de devolución.

Con carácter general se valora positivamente el anteproyecto de ley ya que para salvaguardar los derechos básicos de las personas consumidoras establece ciertas exigencias en relación con los servicios de atención a la clientela, las cuales pueden empoderar a los consumidores en situaciones donde existe cierto desequilibrio en la relación comercial y reforzar su posición para reclamar mercados más competitivos.

Sin perjuicio de lo anterior, se realizan los siguientes comentarios:

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE -

- ***Ámbito de aplicación.*** Se recomienda abordar la justificación de la inclusión de los sectores recogidos como servicios básicos de interés general. En relación con estos, se propone que las obligaciones recogidas en el APL se hagan extensivas a los operadores presentes en esos mercados, independientemente de la naturaleza jurídica de la entidad, de su carácter público o privado o de su modo de financiación.

- ***Régimen de atención telefónica.*** Se recomienda regular la progresión a números de servicios de atención al cliente desde los números de consulta de abonado 118AB, de manera que no pueda cobrarse a los usuarios llamantes un precio superior por la parte de la llamada progresada a estos servicios, que el precio previsto como máximo para los servicios de atención al cliente prestados vía telefónica ("*el coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar*").

- ***Empresas que realizan la auditoría relativa a la calidad del servicio de atención a la clientela.*** Se recomienda no exigir que las empresas auditoras deban estar acreditadas por la Entidad Nacional de Acreditación, habida cuenta de que la actividad objeto de auditoría es una actividad liberalizada para cuyo ejercicio no se precisa acreditación ante este organismo.

- ***Informar sobre las diferentes posibilidades de reclamación en los viajes combinados.*** Se reitera la recomendación de esta Comisión en la que se instaba a informar al viajero sobre diversos extremos en relación con la posible reclamación (qué parte de su viaje combinado gestiona cada prestador, la posibilidad de reclamar ante uno solo de los organizadores o minoristas, así como la de reclamar a todos y cada uno de los prestadores por su ámbito de gestión).

- ***Servicio de atención al cliente de redes y servicios de comunicaciones electrónicas***. Se valoran positivamente las propuestas del APL. En la medida de lo posible, podrían tratarse dichas previsiones durante la discusión de la LGTel que se está tramitando en el Congreso.

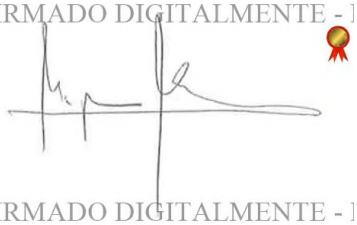
Presidenta
Dª. Cani Fernández Vicién

FIRMADO DIGITALMENTE -

FIRMADO DIGITALMENTE -

Secretario del Consejo
D. Miguel Bordiu García-Ovies

FIRMADO DIGITALMENTE -



FIRMADO DIGITALMENTE -

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE -

Código seguro de Verificación : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...

FRANCISCO JAVIER REBOLLO MORAL, SECRETARIO DEL CONSEJO NACIONAL DE LA DISCAPACIDAD

CERTIFICA

Que el Consejo Nacional de la Discapacidad (CND) ha sido informado del **Anteproyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a las personas consumidoras y usuarias que actúan en calidad de clientela,** enviado por el **Ministerio de Consumo**.

En virtud del artículo 2.d) del Real Decreto 1855/2009, de 4 de diciembre, por el que se regula el Consejo Nacional de la Discapacidad, se remite certificado en el Anexo adjunto, con la/s _ observación/es remitida/s en plazo a esta Secretaría por (sendas) vocalía/s integrante/s del CND y en el orden de llegada.

- Jorge Cardona Llorens (Asesor experto)
- Comité de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI)
- Grupo social ONCE

Y para que conste, expido y firmo electrónicamente el presente certificado en Madrid.

CSV : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER REBOLLO MORAL | FECHA : 07/12/2021 08:43 | Sin acción específica

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Código seguro de Verificación : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...

ANEXO

OBSERVACIÓN 1: Jorge Cardona Llorens (Asesor experto)

Artículo 7. Medios de comunicación a disposición del cliente

Debería introducirse que la respuesta deberá hacer de forma accesible, además de lo ya señalado en el artículo.
Tal vez podría añadirse "y accesible" en el apartado 2:

"2. La respuesta a la consulta, queja, reclamación o incidencia deberá estar debidamente motivada y se realizará por escrito o en cualquier otro soporte duradero **y accesible**, a través del canal indicado expresamente para hacerlo en la comunicación inicial o, en caso de no haberlo indicado, a través del utilizado para la presentación de la consulta, queja, reclamación o incidencia."

Artículo 10. Régimen de atención telefónica.

El apartado 4 hace referencia a las situaciones en que no es suficiente la atención telefónica. Conforme con él:

"4. En el supuesto de personas con discapacidad, el canal telefónico deberá complementarse, a elección de la persona con discapacidad, con un sistema alternativo de mensajería escrita instantánea por aplicación de dispositivo móvil de uso generalizado o bien con un sistema de video interpretación en lengua de signos."

Se propone incorporar la lectura fácil, que puede servir para discapacidad intelectual, personas con carencias en las capacidades cognitivas y también para las personas menores de edad.

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

Esta disposición final modifica la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero. En la **modificación del art. 29** relativo al Departamento de atención a la clientela y Defensor de la Clientela, se propone añadir, al final del apartado 3 el principio de accesibilidad universal junto a los principios

La redacción del ultimo párrafo del apartado 3 quedaría así:

"Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, las entidades adoptarán las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el departamento o servicio de atención a la clientela al resto de servicios de la organización respondan a los principios de **accesibilidad universal**, rapidez, seguridad, eficacia y coordinación".

CSV : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER REBOLLO MORAL | FECHA : 07/12/2021 08:43 | Sin acción específica

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Igualmente, en la modificación del **art. 30** relativo a la Presentación de reclamaciones ante el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, se propone añadir el principio de accesibilidad universal a los principios señalados en el tercer párrafo del parágrafo 1 que quedaría redactado de la siguiente manera:

"La organización y el funcionamiento de los servicios de reclamaciones se ajustarán a los principios **de accesibilidad universal,** independencia, transparencia, contradicción, eficacia, legalidad, libertad y representación.

Código seguro de Verificación : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...

CSV : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER REBOLLO MORAL | FECHA : 07/12/2021 08:43 | Sin acción específica

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

OBSERVACIÓN 2: Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI)

Artículo 3. Definiciones.

1. Personas consumidoras y usuarias: tienen la consideración de personas consumidoras yusuarias las definidas en el artículo 3.1 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

2. Personas consumidoras vulnerables: son las definidas en el artículo 3.2 del texto refundidode la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias,aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

3. Personas con discapacidad: son las definidas en el artículo 4 del texto refundido de la LeyGeneral de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre.

4. Clientela: la persona consumidora o usuaria que haya comprado un bien, al que se le hayadirigido personalmente una oferta comercial o haya celebrado un contrato con una empresa prestadora de servicios, independientemente de su carácter oneroso o gratuito y de que haga usoefectivo del servicio y hasta que se extingan definitivamente todos los efectos de dicho contrato.

A los efectos de aplicación de esta ley, también serán considerados clientes:

a) Las personas consumidoras y usuarias que hayan sido dados de alta en la prestación deservicios sin su consentimiento;

b) Las personas consumidoras y usuarias que siguen recibiendo facturas de un servicio parael que han solicitado la baja o que no han contratado.

5. Empresa o empresario: tienen la consideración de empresa o empresario los definidos enel artículo 4 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuariosy otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

6. Servicios de atención a la clientela: establecimientos y otros medios de interlocución diversos que la empresa pone a disposición de la clientela, cuya finalidad es la emisión de información, recepción de consultas, gestión y resolución de quejas o reclamaciones, averías o cualquier otra incidencia técnica, comercial o administrativa relativa a la venta de bienes o a la prestación de servicios, independientemente de que sean gestionados por la propia empresa o porun tercero.

Código seguro de Verificación : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...

CSV : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER REBOLLO MORAL | FECHA : 07/12/2021 08:43 | Sin acción específica

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Los medios de interlocución que utilicen las empresas podrán incluir la comunicación presencial (establecimientos abiertos al público, visitas de agente comercial), siempre que no estéexpresamente prohibido en la normativa sectorial, y cualquier forma de comunicación a distancia para la interlocución (correo ordinario, atención telefónica, correo electrónico, formulario web u otras formas de comunicación electrónica). ***En cualquier caso, deberá tenerse en consideración la obligación de atención por persona física (no de modo automático o maquinal), a demanda del cliente.***

7. Queja o reclamación: cualquier manifestación relativa a la defectuosa prestación del servicio o del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de la oferta realizada, comunicada por la clientela al servicio de atención, independiente de su calificación interna como queja, reclamación,incidencia u otras análogas.

8. Incidencia: cualquier gestión relativa a la ejecución del contrato o de la oferta comercial realizada, tal como la comunicación de averías, la solicitud de baja del servicio en su conjunto o dealguna de las prestaciones o facilidades adicionales, el alta en una nueva oferta, el cambio de tarifaso del plan de precios y otras análogas.

9. Consulta: solicitud de asesoramiento a la clientela en relación al bien o servicio contratadoo que sea ofertado por la empresa. Asimismo, y en el caso de suministros de servicios energéticos,

se incluirán en esta categoría consultas relacionadas con ahorro, eficiencia energética y energía renovable.

10. Soporte duradero: tiene la consideración de soporte duradero el definido como tal en el artículo 59 bis.1.q) del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

11. Niveles mínimos de calidad: parámetros objetivos de calidad que tienen carácterimperativo para toda empresa que lleve a cabo la venta de bienes o la prestación de servicios incluidos en el ámbito de aplicación de esta ley.

Artículo 4. Principios generales.

1. Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley deberán disponer de un servicio de atención a la clientela gratuito, eficaz, ***universalmente*** accesible ***(presencial y/o a distancia),*** inclusivo, no discriminatorio y evaluable.

2. El servicio de atención a la clientela al que se refiere el apartado anterior, además de cumplir los requisitos que establece el artículo 21 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, deberá permitir a la clientela:

a) La presentación de quejas, reclamaciones, incidencias o consultas y la recepción de la comunicación

Código seguro de Verificación : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...

CSV : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER REBOLLO MORAL | FECHA : 07/12/2021 08:43 | Sin acción específica

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

de su resolución a través del mismo medio por el que se inició la relación contractual;

b) •*La posibilidad de elegir, en función de sus necesidades por razón de discapacidad, el formato de comunicación con el SAC -documento escrito, en braille, en caracteres ampliados, en lectura fácil, por mensaje escrito de telefonía, videointerpretación en lengua de signos, etc.- por parte de los consumidores con discapacidad.*

c) Reclamar con eficacia en caso de error, defecto, deterioro o cualquier otra incidencia;

d) Tener constancia de las consultas, quejas, reclamaciones e incidencias presentadas, mediante la entrega de una clave identificativa y un justificante por escrito, en papel o a través de medios electrónicos;

e) Cuando resulte legalmente procedente, obtener la devolución equitativa del precio de mercado del bien o servicio, total o parcialmente, y otras compensaciones legalmente procedentes, en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato o la oferta comercial.

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

3. En el caso de las empresas prestadoras de servicios, el servicio de atención a la clienteladeberá permitir, además:

a) Asegurarse de la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad del serviciocontratado u ofertado personalmente a las personas consumidoras y usuarias;

b) Acceder a una información veraz, eficaz, suficiente, transparente y actualizada sobre cualquier incidencia surgida en torno a la normal prestación del servicio;

c) Conocer los niveles mínimos de calidad y los mecanismos existentes para la comprobación fehaciente de su cumplimiento, así como hacer efectivas las garantías de calidad onivel de prestación ofrecidos;

d) En el caso del suministro de energía, solicitar información sobre las medidas de ahorro yeficiencia energética, así como las posibilidades de contratar energía procedente de fuentes renovables.

4. Los medios de interlocución de atención a la clientela habilitados por la empresa deberánfigurar en el propio contrato, en las facturas que emita a los clientes y en su página web. En estos soportes, dicha información deberá ser *universalmente* accesible y contar con un tamaño que permita su fácil lectura por parte del cliente, *incorporando también formato de lectura fácil y posicionando ambas modalidades* y en un lugar destacado, debiendo figurar, en el caso de las páginas web, en la página de inicio. A tales efectos, la información deberá cumplir, al menos, con los requisitos establecidos en la letra b) del artículo 80.1 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias,

Código seguro de Verificación : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...
CSV : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER REBOLLO MORAL | FECHA : 07/12/2021 08:43 | Sin acción específica
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

5. ***En el caso de que la información al usuario esté contenida en materiales audiovisuales, éstos deben ser accesibles.***

6. ***Si el servicio de atención a la clientela se presta de manera presencial (establecimiento abierto al público) los mostradores y/o puntos de atención deberán disponer de medidas que faciliten la accesibilidad a la información y a la comunicación.***

7. Cuando el contrato se formalice en un título de transporte cuyo tamaño imposibilite que figuren en el mismo los medios de interlocución de atención a la clientela habilitados por la empresa,éstos estarán visibles en los lugares de venta de dichos títulos, en las páginas web de las empresasprestadoras de servicios y en el propio medio de transporte ***y todo ello en términos de accesibilidad universal, incluida la accesibilidad digital y la accesibilidad cognitiva mediante formato de lectura fácil y/o pictogramas.***

8. En el supuesto de contratos de servicios de tracto sucesivo, no podrá suspenderse la prestación del servicio con posterioridad a la presentación de la reclamación, si la misma tiene quever con el motivo de dicha suspensión, y en tanto no tenga lugar la comunicación a la persona consumidora de la resolución expresa y motivada de aquella, salvo en los casos en los que así lo determine la normativa sectorial que resulte de aplicación.

9. Las empresas deberán informar a sus clientes de las incidencias que afecten gravemente a la prestación del servicio o a su continuidad a través de los canales o datos de contacto preferenteindicados por la clientela en el contrato. Reglamentariamente, la Administración competente

determinará las condiciones en que deberá suministrarse esta información, que deberá ser veraz yprecisa, ***universalmente accesible,*** incluyendo los derechos e indemnizaciones que en su caso procedan, y será comunicadapor las empresas de forma inmediata, una vez que tengan conocimiento de la incidencia contractual y sin necesidad de que le sea requerida expresamente por el usuario.

10.Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley deberán garantizar la accesibilidad a los servicios de atención a la clientela a las personas consumidoras vulnerables, enespecial a las personas con discapacidad y a las personas de edad avanzada. En el ámbito de aplicación de esta ley se tendrán en cuenta los principios de igualdad de trato, no discriminación yaccesibilidad universal ***y diseño para todas las personas, incluida la accesibilidad cognitiva mediante formato de lectura fácil y/o pictogramas, así como herramientas que posibilitan la comunicación aumentativa y alternativa para personas con parálisis cerebral y disartria asociada o sin expresión comunicativa oral.***

11.Las empresas asumirán la carga de la prueba del cumplimiento de las obligaciones que les impone esta ley.

Código seguro de Verificación : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...

CSV : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER REBOLLO MORAL | FECHA : 07/12/2021 08:43 | Sin acción específica

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

12.•*El servicio de atención al cliente no debe proporcione ingresos adicionales a la empresa a costa de la persona usuaria*

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

1. Sin perjuicio de las demás obligaciones de información precontractual que establece el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, antes deque la persona consumidora o usuaria quede vinculada por un contrato u oferta comercialcorrespondiente, la empresa ***articulará herramientas para la comunicación aumentativa y alternativa*** y ~~le~~ facilitará de forma clara y comprensible la siguiente información sobre el servicio de atención a la clientela:

a) Medios de interlocución disponibles, incluyendo, como mínimo, aquel por el que se inicióla relación contractual, en el sentido del artículo 4.4 de esta ley.

b) Mecanismo que garantice a la clientela, mediante un soporte duradero, la constancia de la formulación o presentación y del contenido de las consultas, quejas o reclamaciones e incidencias.

c) Medio que facilite a la clientela el seguimiento del estado de tramitación del procedimientoen el que esté interesado, que ha de ser inteligible, viable, gratuito y fácilmente accesible ***en todos los formatos atendiendo a las necesidades de la clientela***.

d) Tiempo máximo previsto para la resolución de los distintos tipos de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias posibles.

e) Medios de interlocución disponibles para comunicar la resolución de las consultas, quejas, reclamaciones e incidencias que deberá incluir, como mínimo, aquel por el que se inició la relacióncontractual.

f) Sistemas de resolución extrajudicial de conflictos a los que la clientela puede tener accesoy cómo puede acceder a ellos. Aquellas empresas que no estén adheridas a estos sistemas de resolución deberán informar a sus clientes, en caso de conflicto con la empresa, acerca de los organismos a los que pueden acudir para defender sus derechos y, al menos, acerca de los organismos sectoriales y de aquellos acreditados en su territorio en virtud de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativade litigios en materia de consumo.

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

2. La información sobre el servicio de atención a la clientela a que hace referencia el apartadoanterior formará parte integrante de los contratos celebrados por la empresa y, sin perjuicio de otrossoportes informativos, se incluirá, en todo caso, en su página web, si la hubiese, así como en las facturas que se emitan en relación

Código seguro de Verificación : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...
CSV : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER REBOLLO MORAL | FECHA : 07/12/2021 08:43 | Sin acción específica
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

con el contrato.

3. En caso de que el medio utilizado sea la atención telefónica, deberá suministrarse la información prevista en el apartado 1 de este artículo y, además, se introducirán locuciones informativas, a la que se podrán acceder voluntariamente, que, sin coste adicional para la persona que efectúa la llamada, faciliten nuevamente el acceso a dicha información, de forma inteligible, comprensible y fácilmente accesible ***y con sistemas de mensajería instantánea y videollamada que posibiliten la comunicación con personas con parálisis cerebral sin comunicación oral o disartria asociada. Además, deberá ofrecerse un medio alternativo para que las personas con discapacidad, particularmente aquellas con problemas de audición y de expresión oral, puedan contactar con el servicio de atención a la clientela.***

4. ***Todos los recursos de accesibilidad que disponga el servicio de atención a la clientela se darán a conocer a través de canales y formatos accesibles.***

5. En el caso de que se facilite una dirección postal a los efectos de esta ley, y la misma seadistinta de la correspondiente con el domicilio social de la empresa o de la que aparezca en su página web, será válida la consulta, queja, reclamación o incidencia presentada en cualquier de esas direcciones.

CAPÍTULO II

Niveles mínimos de calidad

Artículo 6. Parámetros mínimos de calidad.

Los servicios de atención a la clientela de las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley deberán garantizar el nivel mínimo de calidad que se corresponde con el cumplimientode los parámetros de calidad que se relacionan en este capítulo.

Artículo 7. Medios de comunicación a disposición del cliente.

1. Las empresas deberán admitir para la presentación de consultas, quejas, reclamacioneso incidencias, en todo caso, la utilización del mismo canal a través del que se inició la relación contractual. ***Deberán facilitar también la presentación a través de la lengua de signos.***

2. La respuesta a la consulta, queja, reclamación o incidencia deberá estar debidamente motivada y se realizará por escrito ***y en formato de lectura fácil para personas con discapacidad que así lo requieran*** **o en cualquier otro** soporte duradero, a través del canal indicadoexpresamente para hacerlo en la comunicación inicial o, en caso de no haberlo indicado, a través del utilizado para la presentación de la consulta, queja, reclamación o incidencia.

3. La respuesta a la consulta, queja, reclamación o incidencia deberá hacerse en la misma lengua en la que se haya celebrado el contrato o se haya dirigido personalmente la oferta comerciala la persona consumidora

Código seguro de Verificación : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...

CSV : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER REBOLLO MORAL | FECHA : 07/12/2021 08:43 | Sin acción específica

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

y usuaria y, a solicitud de esta, al menos en castellano.

Artículo 8. Atención personalizada.

1. A solicitud de la persona consumidora o usuaria, cuando una consulta, queja, reclamación, o comunicación de incidencia se formule vía telefónica o electrónica, la empresa ha de garantizar una atención personalizada.

2. Se considera atención personalizada la ofrecida directamente a través de un operador o agente comercial que contesta en tiempo real a quien inicia la comunicación. El operador o agentecomercial deberá identificarse en todo caso al inicio de la conversación.

3. Se prohíbe el empleo de contestadores automáticos u otros medios análogos como medioexclusivo de atención a la clientela.

4. En caso de insatisfacción con la atención recibida, quien haya iniciado la comunicación podrá solicitar que se transfiera la comunicación a una persona física supervisora, que deberá atenderle en el transcurso de esa misma comunicación.

Artículo 9. Medios materiales y humanos.

1. Las empresas se asegurarán de que los servicios de atención a la clientela estén dotadosde los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

2. El personal que preste atención personalizada a la clientela, así como quien diseñe y gestione los medios automatizados que se puedan utilizar a tales efectos, deberá contar con una formación y capacitación especializada, en función del sector o de la actividad, que garantice la eficacia en la gestión que realice, incluyendo una formación específica previa ***en accesibilidad universal*** y en atención a personas consumidoras vulnerables y, en especial, a personas con discapacidad o de edad avanzada ***que tenga en cuenta las necesidades de apoyos y adaptaciones para la comprensión de la información y la comunicación para todas las personas***,. A tal efecto, la empresa será responsable de proporcionar a su personal la formación y capacitación continuada que sea necesaria para adaptar sus conocimientos sobre la actividad a lasvariaciones tecnológicas y necesidades del mercado. ***Los medios humanos que integren los SAC deben contar con formación específica previa en atención a consumidores vulnerables, en especial, a personas con discapacidad, acreditando conocer su sociología, tipología, necesidades y especificidades, y dominar el modo adecuado y respetuoso de interactuar con ellas***

Artículo 10. Régimen de atención telefónica.

Código seguro de Verificación : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...

CSV : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER REBOLLO MORAL | FECHA : 07/12/2021 08:43 | Sin acción específica

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

1. Las empresas que pongan a disposición de la clientela un servicio de atención telefónicaa los efectos de esta ley, deberán asegurar que, el uso de la atención telefónica, no suponga parala persona consumidora y usuaria un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónicafija geográfica o móvil estándar.

2. En el supuesto de utilizarse, de acuerdo con el apartado anterior, una línea telefónica de tarificación especial que suponga un coste para la persona consumidora o usuaria, el empresario le facilitará, junto con la información sobre dicha línea telefónica de tarificación especial, y en igualdad de condiciones, información sobre un número geográfico o móvil alternativo.

3. Se prohíbe la derivación de un teléfono gratuito a números que impliquen un coste para la clientela, ya sea vía telefónica, mediante mensajes de texto u otros análogos para la atención deconsultas, quejas, reclamaciones e incidencias. El servicio de atención a la clientela en ningún caso proporcionará ingresos adicionales a la empresa a costa de la clientela.

4. En el supuesto de personas con discapacidad, el canal telefónico deberá complementarse,a elección de la persona con discapacidad, con un sistema alternativo de mensajería escrita instantánea por aplicación de dispositivo móvil de uso generalizado ~~o~~ ***y videollamada con posibilidad*** ~~bien~~ ~~con un sistema~~ de video interpretación en lengua de signos ***mediante el sistema de video interpretación Svisual*** en lengua de signos ***para las personas sordas que sean usuarias de esta lengua o para personas que precisen apoyo comunicativo en sentido aumentativo o alternativ . El servicio SVIsual debe ser incluido como único servicio de videointerpretación que puede ser considerado un servicio social de interés general***

Artículo 11. Implantación de un sistema de gestión unitaria o centralizada del servicio deatención a la clientela.

1. Las empresas deberán implantar un sistema de gestión unitaria o centralizada del serviciode atención a la clientela, mediante la asignación de una clave identificativa a cualquier consulta, queja, reclamación o incidencia comunicada por las personas consumidoras o usuarias.

2. Los servicios de atención comunicarán a la clientela, al inicio de la comunicación de cadaconsulta, queja, reclamación o incidencia, la clave identificativa de la misma, de modo que la simplereferencia a esta permita a la clientela seguir el estado de su tramitación, de forma fácilmente accesible, viable y ágil.

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

1. Cualquiera que sea el medio de presentación de la consulta, queja, reclamación o incidencia y, sin perjuicio de la asignación de una clave identificativa para facilitar su seguimiento, deberá entregarse por parte de la empresa, sin necesidad de ser solicitado por la clientela, y por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero, que permita la constancia del contenido, la fecha y la hora de su recepción por el destinatario, en el momento inicial de su presentación, un justificante de la consulta, queja, reclamación o incidencia presentada.

Código seguro de Verificación : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...
CSV : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER REBOLLO MORAL | FECHA : 07/12/2021 08:43 | Sin acción específica
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

2. La entrega del justificante se realizará por la misma vía por la que se haya presentado laconsulta, queja, reclamación o incidencia o por aquella que quien inicie la comunicación hubiera elegido de entre las puestas a disposición de la clientela por la empresa. En caso de que la reclamación se presente a través de una llamada telefónica, ***videollamada o mensajería instantánea***, la empresa deberá grabar la llamada con la finalidad establecida en este artículo e informará del medio para acceder a ella en el justificante que se remita.

3. Quien inicie la comunicación deberá facilitar los datos necesarios para la entrega del justificante. En cualquier caso, se solicitarán por parte de la empresa cuando no hayan sido facilitados directamente por quien inicie la comunicación.

Artículo 13. Resolución y notificación.

1. La resolución de las consultas, quejas, reclamaciones o incidencias deberá estar debidamente motivada.

2. En ningún caso se podrá cerrar la tramitación de una consulta, queja, reclamación o incidencia por caducidad o prescripción no imputables a la clientela. En aquellos casos en los quealegue caducidad por causas imputables a la clientela, la empresa asumirá la carga de la prueba.

3. El medio utilizado para comunicar la resolución de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias a la clientela será el mismo por el que se haya presentado la consulta, queja, reclamación o incidencia o por aquel que la clientela hubiera elegido de entre los puestos a disposición de la clientela por la empresa. En caso de que la reclamación se cierre a través de una llamada telefónica, ***videollamada o mensajería instantánea***, la empresa deberá grabar la llamada con la finalidad establecida en este artículoe informará del medio para acceder a ella en el justificante que se remita.

Artículo 14. Disponibilidad del servicio de atención a la clientela.

1. El horario del servicio atención a la clientela se ajustará al horario comercial de la empresa.

2. En todo caso, para los servicios básicos de interés general previstos en el artículo 2.1 deesta norma que se presten de forma continuada, el servicio de atención a la clientela estará disponible 24 horas al día, todos los días del año, para la comunicación de incidencias relativas a la continuidad del servicio.

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

Como regla general, los servicios de atención a la clientela serán diseñados utilizando medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal, ***incluida la accesibilidad cognitiva y la comunicación aumentativa y alternativa,*** bajo el principio de igualdad de trato y no discriminación, ***eficacia y gratuidad***. ~~No obstante, cuando esto no sea posible, se preverán medios complementarios para garantizar el~~

Código seguro de Verificación : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...
CSV : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER REBOLLO MORAL | FECHA : 07/12/2021 08:43 | Sin acción específica
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

~~acceso a los mismos, en igualdad de condiciones, a personas con discapacidado a personas de edad avanzada~~.

Las personas con discapacidad y las personas de edad avanzada tienen derecho a acceder a los servicios de atención a la clientela en igualdad de condiciones con los demás"

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

1. El servicio de atención a la clientela deberá estar claramente identificado y diferenciado de las otras actividades de la empresa, de manera que permita a la clientela tener la clara percepción de que este servicio tiene como finalidad facilitar información o resolver consultas, quejas, reclamaciones o incidencias.

2. En ningún caso se aprovechará la formulación de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias por la clientela para ofrecer bienes, servicios u ofertas comerciales de la empresa reclamada, salvo que estén directa y claramente relacionadas con la resolución de la consulta, queja, reclamación o incidencia y además impliquen una mejora para la clientela en las condicionesde prestación del servicio o del precio.

3. Los establecimientos abiertos al público, sean propios o franquiciados, de las empresas en el ámbito de aplicación de esta ley también deberán aceptar las consultas, quejas, reclamaciones o incidencias de los clientes, entregándoles la clave identificativa correspondiente en los términos establecidos en los artículos 11 y 12.

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

1. Las consultas, quejas, reclamaciones o incidencias serán resueltas en el plazo más breveposible en función de la naturaleza del problema y, en todo caso, en el plazo máximo de un mes desde su presentación, salvo que la normativa sectorial establezca un plazo distinto.

2. El sometimiento de la queja, reclamación o incidencia a un sistema extrajudicial de resolución de conflictos dará lugar a la suspensión de las acciones de gestión de cobro relacionadascon ella, suspensión que deberá mantenerse en tanto no tenga lugar la comunicación a la personaconsumidora o usuaria de la resolución expresa y motivada, salvo en aquellos casos en los que asílo determine la normativa sectorial aplicable.

3. En el caso de que se utilice la atención telefónica, el tiempo máximo que transcurra desdela recepción de la llamada en el servicio de atención a la clientela hasta que este se comunique deforma directa con el operador o agente comercial responsable de la atención personalizada será fijado reglamentariamente.

Artículo 18. Implantación de un sistema de valoración de la satisfacción del cliente.

1. Las empresas deberán implantar y documentar un sistema que permita definir el grado desatisfacción de su clientela respecto al trato recibido y la profesionalidad del personal que presta elservicio y de los responsables del mismo. ***Este sistema habrá de diseñarse bajo los presupuestos de accesibilidad universal, atendiendoentre otros a criterios de accesibilidad cognitiva, contando igualmente con el sistema de***

Código seguro de Verificación : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...

CSV : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER REBOLLO MORAL | FECHA : 07/12/2021 08:43 | Sin acción específica

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

videointerpretación Svisual y un sistema alternativo de mensajería escrita instantánea.

2. En ningún caso podrán realizarse encuestas de satisfacción del servicio con anterioridad a la resolución de la consulta, queja, reclamación o incidencia.

Artículo 19. Colaboración, interacción y diálogo con las personas consumidoras.

Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley deberán establecer marcos estables de colaboración, interacción y diálogo con las asociaciones de consumidores y usuarios más representativas en relación con los servicios de atención a la clientela y el mantenimiento de su calidad y eficacia, ***así como con las organizaciones representativas de las personas con discapacidad y de sus familias.***

Artículo 20. Tratamiento de datos.

Todo tratamiento de los datos de carácter personal que se realice para la prestación del servicio de atención a la clientela deberá cumplir con lo previsto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las

personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de

estos datos y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales ygarantía de los derechos digitales y en su normativa de desarrollo.

Capítulo III

Sistemas de evaluación

Artículo 21 Sistemas de evaluación.

1. Las empresas deberán implantar y documentar un sistema de evaluación del nivel de calidad del servicio de atención a la clientela conseguido, que incluirá los parámetros a los que serefiere el capítulo II de esta ley, sin perjuicio de la normativa sectorial vigente que, en su caso, complementará lo dispuesto en el presente apartado. El ámbito geográfico de medición de los parámetros será la totalidad del territorio nacional o, en su caso, la parte de este en la que lleven acabo su actividad.

2. ***Las encuestas de satisfacción del servicio de la atención recibida se ofrecerán mediante soportes accesibles permitiendo su uso a las personas consumidoras vulnerables, en especial a las personas con discapacidad y a las personas de edad avanzada.***

3. El sistema de evaluación del nivel de calidad deberá estar debidamente documentado y desarrollado de forma suficiente, mediante soportes que garanticen su integridad e idoneidad para permitir tanto su inspección por los servicios pertinentes de la Administración competente por razónde la materia, como su auditoría por una entidad externa. Las empresas deberán conservar la documentación correspondiente durante

Código seguro de Verificación : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...

CSV : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER REBOLLO MORAL | FECHA : 07/12/2021 08:43 | Sin acción específica

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

al menos cinco años.

4. Las empresas deberán tener a disposición de la Administración competente, al menos alfinal del primer trimestre de cada año, una copia actualizada de la documentación descriptiva referida en el apartado anterior. El requerimiento para su examen por la Administración deberá poder ser atendido por vía telemática, en formato electrónico sobre aplicaciones ofimáticas de usohabitual.

5. Las empresas deberán hacer pública la documentación descriptiva y su correspondiente auditoría a través de su página web.

6. El sistema de evaluación del nivel de calidad del servicio de atención a la clientela se deberá actualizar todas las veces que sea necesario, para adecuarlo a las condiciones deprestación del servicio y de medición de los parámetros, así como para subsanar las deficiencias expresamente notificadas por la Administración y las señaladas, en su caso, en el acta de inspección correspondiente o en el informe de auditoría al que se refiere el artículo 22 de esta ley.

Artículo 22. Auditoría relativa a la calidad del servicio de atención a la clientela.

1. Sin perjuicio de la normativa sectorial vigente, que complementará lo dispuesto en el presente apartado, las empresas deberán contratar la realización de una auditoría anual para comprobar la fiabilidad y precisión de las mediciones publicadas o reportadas a lo largo del año natural correspondiente respecto a la calidad de sus servicios de atención a la clientela y, en particular, para verificar que:

a) La empresa auditada dispone y aplica un sistema de evaluación del nivel de calidad de servicio, implantado conforme a lo dispuesto en esta ley, debidamente documentado y que coincidecon la versión puesta a disposición de la Administración competente en aplicación de lo dispuestoen el artículo 21 de esta ley.

b) El sistema de evaluación del nivel de calidad del servicio asegura que el error cometido en la medición de cada parámetro no es superior al 5 por ciento con respecto a su valor real.

2. La auditoría anual indicada en el apartado 1 de este artículo deberá ser realizada por unaempresa auditora debidamente acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación.

3. La empresa auditada proporcionará a la entidad auditora acceso a todas las personas, lugares, equipos y datos necesarios para la comprobación de todos los extremos, sin perjuicio de las limitaciones que se derivan de la normativa vigente en materia de protección de datos.

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

Capítulo IV

Infracciones y sanciones

Código seguro de Verificación : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...

CSV : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER REBOLLO MORAL | FECHA : 07/12/2021 08:43 | Sin acción específica

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Código seguro de Verificación : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...

Artículo 23. Infracciones y sanciones.

1. El incumplimiento por las empresas de las disposiciones de esta ley será sancionado comoinfracción en materia de consumo, siendo de aplicación lo dispuesto en el régimen sancionador general sobre protección de las personas consumidoras y usuarias previsto en el libro primero, título IV del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre,y por la normativa autonómica que resulte de aplicación.

2. Cuando el mismo hecho y en función de idéntico ataque a los intereses públicos pueda ser calificado como infracción con arreglo a esta norma y otras normas sancionadoras de carácter sectorial, se aplicará de forma preferente la normativa sectorial.

3. Las infracciones en materia de igualdad de trato y no discriminación y el incumplimiento de las exigencias de accesibilidad de las personas con discapacidad se sancionarán conforme a lodispuesto en el texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad yde su inclusión social, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre.

4. Asimismo, las infracciones en materia de protección de datos se sancionarán conforme alo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abrilde 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datospersonales y a la libre circulación de estos datos y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Disposición transitoria única. Régimen transitorio.

Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de la presente ley deberán adaptar sus servicios de atención a la clientela a las disposiciones de la misma, en el plazo de seis meses desdesu entrada en vigor.

Disposición derogatoria única. Derogación normativa.

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan, contradigano resulten incompatibles con lo dispuesto en la presente Ley y, en particular, el apartado 1 y el párrafo primero del apartado segundo del artículo 4, y los artículos 6, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

Disposición final primera. Modificación del texto refundido de la Ley General para la Defensade los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

CSV : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER REBOLLO MORAL | FECHA : 07/12/2021 08:43 | Sin acción específica

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

El texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otrasleyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, se modifica en los siguientes términos:

Uno. Se modifica el apartado 3 del artículo 21, que queda redactado como sigue:

«3. En todo caso, y con pleno respeto a lo dispuesto en los apartados precedentes, los empresariospondrán a disposición de los consumidores y usuarios información sobre los medios a través de loscuales puedan interponer, cualquiera que sea su lugar de residencia, sus quejas y reclamaciones o solicitar información sobre los bienes o servicios ofertados o contratados, que deberá incluir, al menos, el medio por el que se inició la relación contractual. A tales efectos, el empresario deberá facilitar, cuando proceda, la dirección postal, número de teléfono, número de fax, dirección de correo electrónico o página web. Los empresarios comunicarán además su dirección legal si esta no coincidiera con la dirección habitual para la correspondencia.

Los empresarios deberán dar respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación.»

Dos. Se modifica el apartado 2 del artículo 150, que queda redactado como sigue:

«2. La regulación establecida en este libro no será de aplicación a:

a) Los viajes combinados y los servicios de viaje vinculados de duración inferior a veinticuatro horas,a menos que se incluya el alojamiento.

b) Los viajes combinados que se ofrezcan, y los servicios de viaje vinculados que se faciliten, de manera ocasional, sin reiteración en un mismo año y sin ánimo de lucro, siempre que vayan dirigidos única y exclusivamente a los miembros de la entidad que lo organiza y no al público en general y no se utilicen medios publicitarios para su promoción, ni sean de general conocimiento.

c) Los viajes combinados y los servicios de viaje vinculados contratados sobre la base de un convenio general para la organización de viajes de negocios entre un empresario y otra persona física o jurídica que actúe con fines relacionados con su actividad comercial, negocio, oficio o profesión.

En estos supuestos, la no sujeción al régimen legal general previsto en este libro para los viajes combinados ha de ser informada expresamente en la documentación del viaje facilitada a los viajeros.»

Tres. Se modifica la letra k) del apartado 1 del artículo 151, que queda redactada como sigue:

«k) ‘‘Falta de conformidad’’: la no ejecución o la ejecución incorrecta de los servicios de viaje

Código seguro de Verificación : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...
CSV : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER REBOLLO MORAL | FECHA : 07/12/2021 08:43 | Sin acción específica
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

incluidos en un contrato de viaje combinado.»

Cuatro. Se modifica el apartado 1 del artículo 161, que queda redactado como sigue:

«1. Los organizadores y los minoristas de viajes combinados responderán frente al viajero del correcto cumplimiento de los servicios de viaje incluidos en el contrato en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito de gestión del viaje combinado, con independencia de que estos servicios los deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores.

No obstante lo anterior, el viajero podrá dirigir las reclamaciones por el incumplimiento o cumplimiento defectuoso de los servicios que integran el viaje combinado indistintamente contra organizadores o minoristas, que quedarán obligados a informar sobre el régimen de responsabilidad existente, tramitar la reclamación de forma directa o mediante remisión a quien corresponda en función del ámbito de gestión, así como a informar de la evolución de la misma alviajero aunque esté fuera de su ámbito de gestión.

La falta de gestión de la reclamación por parte del minorista supondrá que deberá responder de forma solidaria con el organizador frente al viajero del correcto cumplimiento de las obligaciones del viaje combinado que correspondan al organizador por su ámbito de gestión. De igual modo, la falta de gestión de la reclamación por parte del organizador supondrá que deberá responder de forma solidaria con el minorista frente al viajero del correcto cumplimiento de las obligaciones del viaje combinado que correspondan al minorista por su ámbito de gestión.

En estos supuestos, le corresponderá al minorista u organizador, en su caso, la carga de la pruebade que ha actuado diligentemente en la gestión de la reclamación y, en cualquier caso, que ha iniciado la gestión de la misma con carácter inmediato tras su recepción.

Quien responda ante el viajero tendrá el derecho de repetición frente al empresario o al minorista al que le sea imputable el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato en función de surespectivo ámbito de gestión del viaje combinado.

Cuando un organizador o un minorista abone una compensación, en función de su ámbito de gestión, conceda una reducción del precio o cumpla las demás obligaciones que impone esta ley, podrá solicitar el resarcimiento a terceros que hayan contribuido a que se produjera el hecho que dio lugar a la compensación, a la reducción del precio o al cumplimiento de otras obligaciones.»

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

La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, semodifica en los siguientes términos:

Código seguro de Verificación : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...

CSV : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER REBOLLO MORAL | FECHA : 07/12/2021 08:43 | Sin acción específica

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Uno. La sección 1ª del título V queda redactada del siguiente modo:

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

1. Las entidades de crédito, las entidades aseguradoras y las empresas de servicios de inversión estarán obligadas a atender y resolver las incidencias, consultas, quejas y reclamaciones que los usuarios de servicios financieros puedan presentar, relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

A estos efectos, las entidades deberán contar con un departamento o servicio de atención a la clientela encargado de atender y resolver las quejas, reclamaciones, incidencias o consultas. Las entidades que formen parte del mismo grupo económico podrán disponer de un departamento o servicio de atención a la clientela único para todo el grupo.

A los efectos de esta ley, se entenderá por:

a) Incidencia: cualquier gestión relativa a la ejecución del contrato o de la oferta comercial realizada,tales como la solicitud de baja del servicio en su conjunto o de alguna de las prestaciones adicionales, el alta en una nueva oferta, cambio de comisiones y otras análogas.

b) Consulta: solicitud de asesoramiento a la clientela en relación con el bien o servicio contratado o que sea ofertado por la empresa.

c) Queja o reclamación: cualquier manifestación relativa a la defectuosa prestación del servicio o del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de la oferta realizada, comunicada por la clientela alservicio de atención, independiente de su calificación interna como queja, reclamación, incidencia u otras análogas.

Dicho servicio de atención a la clientela, que será gratuito, eficaz, ***universalmente*** accesible, ***incluida la accesibilidad cognitiva y las herramientas de comunicación aumentativa y alternativa bajo el presupuesto inclusivo***, no discriminatorio y evaluable, se prestará de forma continuada las 24 horas del día todos los días delaño.

En todo caso, se prohíbe el empleo de contestadores automáticos u otros medios análogos como medio exclusivo de atención a la clientela.

Dichas entidades podrán, bien individualmente, bien agrupadas por ramas de actividad, proximidadgeográfica, volumen de negocio o cualquier otro criterio, designar un Defensor de la Clientela, quehabrá de ser una entidad o experto independiente de reconocido prestigio, y a quien corresponderáatender y resolver los tipos de reclamaciones que se sometan a su decisión en el marco de lo que

Código seguro de Verificación : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...
CSV : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER REBOLLO MORAL | FECHA : 07/12/2021 08:43 | Sin acción específica
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

disponga su reglamento de funcionamiento, así como promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

2. La decisión del Defensor de la Clientela favorable a la reclamación vinculará a la entidad. Esta vinculación no será obstáculo a la plenitud de tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos ni a la protección administrativa.

3. Las entidades deberán adoptar las medidas necesarias para separar el departamento o serviciode atención a la clientela de los restantes servicios comerciales u operativos de la organización, demodo que se garantice que aquél tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y, asimismo, se eviten conflictos de interés, permitiendo a la clientela la percepciónde este servicio como aquel cuya finalidad sea facilitar información o resolver consultas, quejas, reclamaciones o incidencias.

Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, las entidades adoptarán las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el departamento o servicio de atención a la clientela al resto de servicios de la organización respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

4. Las entidades se asegurarán de que sus departamentos o servicios de atención a la clientela están dotados de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

En particular, adoptarán las acciones necesarias para que el personal al servicio de dichos departamentos cuente con una formación y capacitación especializada, en función del sector o dela actividad, que garantice la eficacia en la gestión que realice, incluyendo una formación específicaprevia en atención a personas consumidoras vulnerables y, en especial, a personas con discapacidad o de edad avanzada, proporcionando la formación y capacitación continuada que sea necesaria para adaptar sus conocimientos sobre la actividad a las variaciones tecnológicas y necesidades del mercado.

5. Las entidades pondrán a disposición de su clientela, en todas y cada una de las oficinas abiertasal público, así como en sus páginas web, la información siguiente sobre el servicio de atención a laclientela:

a) La existencia de dicho departamento de atención a la clientela y, en su caso, de un defensor dela clientela, con indicación de su dirección postal y electrónica.

Código seguro de Verificación : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...

CSV : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER REBOLLO MORAL | FECHA : 07/12/2021 08:43 | Sin acción específica

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

b) La obligación por parte de la entidad de atender y resolver las incidencias, consultas, quejas y reclamaciones presentadas por su clientela, en el plazo de un mes desde su presentación. En los casos de reclamaciones que versen sobre servicios de pago a los que se refiere el artículo 69 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes enmateria financiera, el plazo será de quince días hábiles.

c) Los medios de interlocución disponibles con el departamento de atención a la clientela, así como los mecanismos habilitados para asegurar el registro y constancia de la reclamación, queja, incidencia o consulta presentada, y del contenido de la misma.

d) Mecanismos para facilitar el seguimiento de la tramitación de las incidencias, consultas, quejas y reclamaciones presentadas por el interesado.

e) Medios elegidos para comunicar la resolución de las consultas, quejas, reclamaciones e incidencias que deberá incluir, como mínimo, aquel por el que se inició la relación contractual.

f) El reglamento de funcionamiento del servicio de atención a la clientela y, en su caso, del defensorde la clientela.

g) Referencias a la normativa de transparencia y protección de la clientela de servicios financieros.

Artículo 29 bis. Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las incidencias, consultas, quejas y reclamaciones.

1. El presente procedimiento será exigible en la tramitación de las incidencias, consultas, quejas y reclamaciones cuyo conocimiento se atribuya al defensor de la clientela, de acuerdo con lo que disponga cada reglamento de funcionamiento, y siempre que aquéllas no hayan sido resueltas previamente por la oficina o servicio objeto de la reclamación o por el departamento o servicio de atención a la clientela.

2. En lo relativo a consultas e incidencias, cuando el cliente muestre su conformidad expresa, estaspodrán ser resueltas por la oficina o departamento que hubiera prestado el servicio o celebrado elcontrato que las hubiera generado. Al mismo tiempo, se pondrá en conocimiento del servicio de atención a la clientela el registro de la consulta o incidencia, por parte de la oficina o departamentoen cuestión.

Igualmente, se notificará al interesado la resolución de la consulta o incidencia, y este podrá, en caso de no estar conforme con la decisión, continuar el procedimiento ante el servicio de atencióna la clientela.

El plazo máximo para resolver la incidencia o consulta, inclusive en aquellos casos en que el clienteno este conforme con la resolución y acuda al servicio de atención a la clientela, será de un mes desde la presentación de la incidencia o consulta.

Código seguro de Verificación : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...

CSV : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER REBOLLO MORAL | FECHA : 07/12/2021 08:43 | Sin acción específica

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

3. Los clientes que presenten incidencias, consultas, quejas y reclamaciones cuyo conocimiento seatribuya al departamento o servicio de atención a la clientela, podrán solicitar que aquéllas sean tramitadas conforme se establece en esta sección.

4. En todo caso, las entidades de crédito, las entidades aseguradoras y las empresas de serviciosde inversión dispondrán de un plazo de un mes, o, en su caso, quince días hábiles, a contar desdela presentación ante ellas de la incidencia, consulta, queja o reclamación, para dictar un pronunciamiento.

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

1. La presentación de las incidencias, consultas, quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente ***con asistencia de persona curadora, persona facilitadora o persona de apoyo a la comunicación*** o mediante representación, en soporte papel ***cognitivamente accesible*** o por medios electrónicos ***accesibles*** y, en todo caso, cuando el interesado lo solicite, a través del mismo medio por el que se inició la relación contractual.

2. El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas ydatos referidos al registro público para las jurídicas.

b) Motivo de la incidencia, consulta, queja o reclamación, con especificación clara de las cuestionessobre las que se solicita un pronunciamiento.

c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de laincidencia, consulta, queja o reclamación.

d) Que la persona reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la incidencia, consulta, queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo,arbitral o judicial.

e) Lugar, fecha y firma.

La persona reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales queobren en su poder en que se fundamente su incidencia, consulta, queja o reclamación.

3. Las incidencias, consultas, quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante los departamentos o servicios de atención a la clientela, ante el defensor de la clientela, en su caso, en cualquier oficina abierta al público de la entidad, a través de cualquier aplicación o servicio en línea cuya finalidad consista en la prestación de servicios a la clientela, así como en la dirección decorreo electrónico que cada entidad habrá de habilitar a este fin.

Código seguro de Verificación : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...

CSV : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER REBOLLO MORAL | FECHA : 07/12/2021 08:43 | Sin acción específica

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Artículo 29 quater. Admisión a trámite.

1. Recibida la incidencia, consulta, queja o reclamación por la entidad, en el caso de que no hubiesesido resuelta a favor del cliente por la propia oficina o servicio objeto de la incidencia, consulta, queja o reclamación, ésta será remitida al departamento o servicio de atención a la clientela, quien,cuando proceda de acuerdo con el reglamento de funcionamiento, la remitirá, a su vez, al defensorde la clientela. Si la incidencia, consulta, queja o reclamación hubiera sido presentada ante el defensor de la clientela no tratándose de un asunto de su competencia, se remitirá por éste al departamento o servicio de atención a la clientela. Deberá informarse a la persona reclamante sobrela instancia competente para conocer su incidencia, consulta, queja o reclamación.

Lo establecido en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de que el cómputo del plazo máximode terminación comenzará a contar desde la presentación de la incidencia, consulta, queja o reclamación en el departamento o servicio de atención a la clientela o, en su caso, defensor de la clientela.

En todo caso, se deberá acusar recibo por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero, y dejar constancia del contenido, la hora y la fecha de presentación a efectos del cómputo de dichoplazo. La entrega del justificante se realizará por la misma vía por la que se haya presentado la consulta, queja, reclamación o incidencia o por aquella que quien inicie la comunicación hubiera elegido de entre las legalmente posibles.

A tal fin, se asignará una clave identificativa a cualquier consulta, queja, reclamación o incidencia interpuesta por el cliente, que le será comunicada al mismo. Dicha clave permitirá el seguimiento por el cliente del estado de tramitación de su incidencia, consulta, reclamación o queja.

Recibida la incidencia, consulta, queja o reclamación por la instancia competente para su tramitación, se procederá a la apertura de expediente.

La incidencia, consulta, queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin quepueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la entidad.

2. Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad de la persona reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la incidencia, consulta, queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diezdías naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la incidencia, consulta, queja o reclamación sin más trámite.

El plazo empleado por la persona reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafoanterior no se incluirá en el cómputo del plazo de un mes, o, en su caso, quince días hábiles, previsto en el artículo 29 bis anterior.

El requerimiento se efectuará en formato de lectura fácil si así lo precisa y hubiera manifestado en la solicitud la persona solicitante.

Código seguro de Verificación : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...

CSV : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER REBOLLO MORAL | FECHA : 07/12/2021 08:43 | Sin acción específica

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

3. Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las incidencias, consultas, quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables.

b) Cuando se pretendan tramitar como incidencia, consulta, queja o reclamación, recursos o acciones distintos, cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales ojudiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resueltoen aquellas instancias.

c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la incidencia, consulta, queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas.

d) Cuando se formulen incidencias, consultas, quejas y reclamaciones que reiteren otras anterioresresueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.

e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de incidencias, consultas, quejas y reclamaciones que establezca el reglamento de funcionamiento.

f) Cuando haya transcurrido el plazo de prescripción de acciones o derechos que de conformidad con lo previsto en los contratos o en la normativa reguladora que resulte de aplicación pueda ejercitar quien presente o aquel en cuya representación se presente la reclamación o queja de quese trate y en todo caso cuando haya transcurrido un plazo de 6 años desde la producción de los hechos sin que se haya presentado la reclamación o queja.

Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una incidencia, consulta, queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, deberáabstenerse de tramitar la primera.

4. Cuando se entienda no admisible a trámite la incidencia, consulta, queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada,dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesadohubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada. ***Esta comunicación se efectuará en formato de lectura fácil si así lo precisa y hubiera manifestado en la solicitud la persona solicitante.***

Artículo 29 quinquies. Tramitación.

1. Los departamentos o servicios de atención a la clientela y los defensores de la clientela podrán recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto de la persona reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones,informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

Código seguro de Verificación : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...
CSV : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER REBOLLO MORAL | FECHA : 07/12/2021 08:43 | Sin acción específica
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

2. En el caso de que el asunto sea conocido por el defensor de la clientela, se habilitará un plazo, cuya duración será fijada en el reglamento de funcionamiento, para que la entidad afectada presente sus alegaciones.

Artículo 29 sexies. Allanamiento y desistimiento.

1. Si a la vista de la incidencia, consulta, queja o reclamación, la entidad rectificase su situación con la persona reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la incidencia, consulta, queja o reclamación sin más trámite.

2. Los interesados podrán desistir de sus incidencias, consultas, quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere. No obstante, el defensor de la clientela podrá acordar la continuación del mismo en el marco de su función de promover el cumplimiento de la normativade transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

Artículo 29 septies. Finalización y notificación.

1. El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de un mes, a partir de la fecha en que la incidencia, consulta, queja o reclamación fuera presentada por el cliente ante la entidad.

2. La decisión estará siempre debidamente motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada incidencia, consulta, queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.

En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

3. La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito o en cualquier otro soporte duradero, a través del canal indicado expresamentepara hacerlo en la comunicación inicial o, en caso de no haberlo indicado, a través del utilizado para la presentación de la consulta, queja, reclamación o incidencia. ***En todo caso, esta comunicación se efectuará en formato de lectura fácil si así lo precisa y hubiera manifestado en la solicitud la persona solicitante.***

4. La notificación se realizará en la misma lengua en la que se haya celebrado el contrato o se hayadirigido personalmente la oferta comercial al consumidor y usuario y, a solicitud de este, al menosen castellano.

Artículo 30. Presentación de reclamaciones ante el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Código seguro de Verificación : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...

CSV : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER REBOLLO MORAL | FECHA : 07/12/2021 08:43 | Sin acción específica

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

1. Los servicios de reclamaciones del Banco de España, la CNMV y la DGSFP, hasta la creación de la entidad a la que se refiere la disposición adicional primera de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, atenderán ***bajo criterios de accesibilidad universal*** las incidencia, consultas, quejas y reclamaciones que presenten los usuarios de servicios financieros, que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticasy usos financieros.

Los servicios de reclamaciones atenderán también las consultas que formulen los usuarios de servicios financieros sobre las normas aplicables en materia de transparencia y protección a la clientela, así como sobre los cauces legales existentes para el ejercicio de sus derechos.

La organización y el funcionamiento de los servicios de reclamaciones se ajustarán a los principios de independencia, transparencia, contradicción, eficacia, legalidad, libertad y representación.

Los servicios de reclamaciones funcionarán bajo el principio de ventanilla única, debiendo remitir alcompetente las reclamaciones que no sean de su competencia.

Los servicios de reclamaciones informarán a los servicios de supervisión correspondientes cuandoaprecien indicios de incumplimientos graves o reiterados de las normas de transparencia yprotección a la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros por parte de una misma entidad.

2. Los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones resolverán las incidencias, consultas, quejas y reclamaciones a las que se refiere el apartado anterior, mediante informes motivados, que no tendrán en ningún caso carácter de acto administrativo recurrible.

3. La persona titular del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital desarrollará el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco deEspaña, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondosde Pensiones, que deberá ajustarse a las siguientes reglas:

a) Para la admisión y tramitación de reclamaciones será imprescindible acreditar haberlas formulado previamente, por escrito, dirigido al departamento o servicio de atención a la clientela o,en su caso, al Defensor de la Clientela de la entidad contra la que se reclame. Éstos deberán acusarrecibo por escrito de las reclamaciones que se les presenten y resolverlas o denegarlas igualmentepor escrito y motivadamente. Asimismo, la persona reclamante deberá acreditar que ha transcurridoel plazo de un mes desde la fecha de presentación de la reclamación sin que haya sido resuelta oque ha sido denegada la admisión de la reclamación o desestimada su

Código seguro de Verificación : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...

CSV : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER REBOLLO MORAL | FECHA : 07/12/2021 08:43 | Sin acción específica

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

petición.

b) Recibida la reclamación por el servicio de reclamaciones competente por razón de la materia severificará la concurrencia de las circunstancias previstas en los apartados anteriores y, si se cumplen los requisitos necesarios, se procederá a la apertura de un expediente por cada reclamación, en el que se incluirán todas las actuaciones relacionadas con la misma; en caso contrario, se requerirá a la persona reclamante para completar la información en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se le tendrá por desistido de su reclamación.

c) Formulado el correspondiente informe, y si éste fuera desfavorable a la entidad reclamada, éstaestará obligada a informar al servicio de reclamaciones competente si ha procedido a la rectificaciónvoluntaria en un plazo no superior a un mes desde su notificación.

4. El Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones publicarán anualmente una memoria de sus respectivos serviciosde reclamaciones en la que, al menos, deberá incluirse el resumen estadístico de las consultas y reclamaciones atendidas y los criterios mantenidos por dichos servicios, en relación con las materias sobre las que versan las reclamaciones presentadas, así como las entidades afectadas, con indicación en su caso del carácter favorable o desfavorable del informe.

Artículo 31. Habilitación para desarrollo reglamentario.

La persona titular del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital establecerá los requisitos a respetar por el departamento o servicio de atención a la clientela y el Defensor de la Clientela, así como el procedimiento a que someta la resolución de las reclamaciones, pudiendo atal fin exigir, en su caso, las adecuadas medidas de separación de sus integrantes de los restantesservicios comerciales u operativos de las entidades, someter a verificación administrativa su reglamento de funcionamiento o cualesquiera otras características del servicio, y exigir la inclusión,en una memoria anual de las entidades, de un resumen con los aspectos más destacables de la actuación del departamento o servicio de atención a la clientela y el Defensor de la Clientela duranteel ejercicio que corresponda.

Disposición final tercera. Modificación de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.

La Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, se modifica en los siguientestérminos:

El apartado 2 del artículo 47 queda redactado como sigue:

Código seguro de Verificación : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...
CSV : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER REBOLLO MORAL | FECHA : 07/12/2021 08:43 | Sin acción específica
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Código seguro de Verificación : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...

«2. Los operadores deberán disponer de un servicio de atención a la clientela, gratuito ***y accesible*** para los usuarios finales, que tenga por objeto facilitar información y atender y resolver las incidencias, consultas, quejas y reclamaciones de sus clientes. Los operadores decidirán si sus oficinas y locales comerciales abiertos al público, ya sean propios o mediante alguna modalidad de contratación mercantil, forman parte o no del servicio de atención al cliente para resolver las quejasy reclamaciones de sus clientes. ***Las oficinas que formen parte de su servicio de atención al cliente deberán contar con las medidas de accesibilidad universal dispuestas en la Ley por la que se regulan los servicios de atención a las personas consumidoras y usuarias que actúan en calidad de clientela*** Las entidades que formen parte del mismo grupo económico podrán disponer de un departamento o servicio de atención a la clientela único para todo el grupo.

A los efectos de esta ley, se entenderá por:

a) Incidencia: cualquier gestión relativa a la ejecución del contrato o de la oferta comercial realizada,tales como la solicitud de baja del servicio en su conjunto o de alguna de las prestaciones adicionales, el alta en una nueva oferta, el cambio de comisiones y otras análogas.

b) Consulta: solicitud de asesoramiento a la clientela en relación con el bien o servicio contratado o que sea ofertado por la empresa.

c) Queja o reclamación: cualquier manifestación relativa a la defectuosa prestación del servicio o del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de la oferta realizada, comunicada por la clientela alservicio de atención, independiente de su calificación interna como queja, reclamación, incidencia u otras análogas.

El operador estará obligado a comunicar al usuario final el número de referencia de las reclamaciones, quejas, peticiones o gestiones.

Los titulares del departamento o servicio de atención al cliente serán los encargados de relacionarse, en su caso, con el servicio administrativo de solución de controversias a que

CSV : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER REBOLLO MORAL | FECHA : 07/12/2021 08:43 | Sin acción específica

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Código seguro de Verificación : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...

se refiereel artículo 55 y al que remitirán la información que les sea requerida, con indicación del número dereferencia asignado a la correspondiente reclamación.

La presentación de una reclamación por parte del usuario final no impedirá o suspenderá las acciones de gestión de cobro relacionadas con ella que ejercite el operador. Igualmente, la presentación de una reclamación por parte del usuario final no impedirá que, en caso de retraso enel pago total o parcial por el usuario durante un período superior a un mes desde la presentación aéste del documento de cargo correspondiente a la facturación del servicio de comunicaciones electrónicas, el operador pueda acordar, previo aviso al usuario, su suspensión temporal. Asimismo, la presentación de una reclamación por parte del usuario final no impedirá que, en caso de retraso en el pago total o parcial del servicio por un período superior a tres meses o la suspensióntemporal, en dos ocasiones, del contrato por mora en el pago de los servicios correspondientes, eloperador pueda acordar, previo aviso al usuario, la interrupción definitiva del servicio y la correspondiente resolución del contrato.

El operador podrá prestar el servicio de atención a la clientela mediante el empleo de contestadoresautomáticos u otros medios análogos, si bien, en última instancia, deberá garantizar una atención personalizada, sin que ello implique el derecho a acceder a una persona física supervisora.

El operador deberá admitir, en todo caso, la misma vía por la que se inició la relación contractual, así como la vía telefónica, ***mensajería escrita instantánea, y videollamadas*** para la presentación de incidencias, consultas, quejas o reclamaciones, con incidencia contractual. Si el medio habilitado por el operador para la atención de incidencias, consultas quejas o reclamaciones con incidencia contractual es telefónico, éste estará obligado a informar al consumidor de su derecho a solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la incidencia, consulta, queja o reclamación mediante cualquier soporte duradero quepermita tal acreditación. El operador, si utiliza el medio

CSV : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER REBOLLO MORAL | FECHA : 07/12/2021 08:43 | Sin acción específica

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

telefónico, deberá grabar el número significativo de llamadas que se determine reglamentariamente.»

Disposición final cuarta. Título competencial.

Esta Ley se dicta al amparo del artículo 149.1. 1ª, 6ª, 8ª, 11ª y 13ª de la Constitución Española, que atribuyen al Estado, respectivamente, la competencia sobre la regulación de las condiciones básicas que garanticen la igualdad de todos los españoles en el ejercicio de sus derechos; la competencia exclusiva sobre legislación mercantil; en materia de bases para las obligaciones contractuales; de bases de la ordenación de crédito, banca y seguros, y la competencia sobre las bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica.

Disposición final quinta. Habilitación para el desarrollo reglamentario.

Se autoriza al Gobierno a dictar las disposiciones necesarias para el desarrollo y aplicaciónde esta ley.

Disposición final sexta. Entrada en vigor.

Esta ley entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el "Boletín Oficial del Estado".

Código seguro de Verificación : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...

CSV : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER REBOLLO MORAL | FECHA : 07/12/2021 08:43 | Sin acción específica

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Código seguro de Verificación : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...

OBSERVACIÓN 3: Grupo Social ONCE

Artículo 4. Principios generales.

Enmiendas de modificación y adicción

Apartado 4. Los medios de interlocución de atención a la clientela habilitados por la empresa deberán figurar en el propio contrato, en las facturas que emita a los clientes y en su página web, *** incorporando la lectura fácil en caso de solicitarlo la persona usuaria.*** En estos soportes, dicha información deberá ser accesible ***~~y~~ cumpliendo las medidas necesarias para que la información pueda ser leída por lectores de pantalla; además deberá*** contar con un tamaño que permita su fácil lectura por parte del cliente y en un lugar destacado, debiendo figurar, en el caso de las páginas web, en la página de inicio. A tales efectos, la información deberá cumplir, al menos, con los requisitos establecidos en la letra b) del artículo 80.1 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre~~.~~ *** y con las pautas de accesibilidad web vigentes en cada momento. ***

Apartado 7. Las empresas deberán informar a sus clientes de las incidencias que afecten gravemente 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 ***o con posterioridad a éste*** (…)

- *Justificación:* La comunicación de incidencias no se limitará a los canales indicados en el contrato, puesto que pueden surgir circunstancias posteriores a este (surgimiento de una discapacidad) que hagan inservible dicho medio.

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

Enmienda de adicción

Apartado 2. La información sobre el servicio de atención a la clientela a que hace referencia el apartado anterior formará parte integrante de los contratos celebrados por la empresa y, sin perjuicio de otros soportes informativos, se incluirá, en todo caso, en su página web, si la hubiese, así como en las facturas que se emitan en relación con el contrato. *** Dicha información estará disponible en lectura fácil a petición de la persona usuaria. ***

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

Enmienda de adicción

Apartado 1. Cualquiera que sea el medio de presentación de la consulta, queja, reclamación o incidencia y, sin perjuicio de la asignación de una clave identificativa

CSV : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER REBOLLO MORAL | FECHA : 07/12/2021 08:43 | Sin acción específica

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Código seguro de Verificación : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...

para facilitar su seguimiento, deberá entregarse por parte de la empresa, sin necesidad de ser solicitado por la clientela, y por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero, ***accesible para personas con discapacidad*** que permita la constancia del contenido, la fecha y la hora de su recepción por el destinatario, en el momento inicial de su presentación, un justificante de la consulta, queja, reclamación o incidencia presentada.

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

Enmienda de adicción

Como regla general, los servicios de atención a la clientela serán diseñados utilizando medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal, igualdad de trato y no discriminación. ***Dichos principios deberán aplicarse en los servicios de atención al cliente presenciales y virtuales. En particular, se contemplarán ayudas y servicios auxiliares para la comunicación, como sistemas aumentativos y alternativos, braille, lectura fácil, pictogramas, dispositivos multimedia de fácil acceso, sistemas de apoyos a la comunicación oral y lengua de signos, mediación comunicativa, sistemas sonoros, sistemas de comunicación táctil y otros dispositivos, sistemas y recursos que permitan la comunicación. *** No obstante, cuando esto no sea posible, se preverán medios complementarios para garantizar el acceso a los mismos, en igualdad de condiciones, a personas con discapacidad o a personas de edad avanzada.

Artículo 18. Implantación de un sistema de valoración de la satisfacción del cliente.

Enmienda de adicción

Se propone añadir un tercer apartado a este artículo que garantice la medición de la satisfacción del grado de satisfacción de todas las personas usuarias. La redacción de este nuevo apartado (18.3) sería la que sigue a continuación:

***Apartado 3: Las empresas diseñarán o aplicarán los instrumentos necesarios para garantizar la medición del grado de satisfacción de toda su clientela, incluyendo las personas con discapacidad o personas de edad avanzada. ***

Artículo 21 Sistemas de evaluación.

Enmienda de adicción

Apartado 4. Las empresas deberán hacer pública la documentación descriptiva y su correspondiente auditoría a través de su página web. ***Dicha información debe ser accesible y disponer de una versión en lectura fácil". ***

CSV : GEN-7f29-1630-d31c-31e1-b11d-dc00-d3e7-a4ee
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER REBOLLO MORAL | FECHA : 07/12/2021 08:43 | Sin acción específica

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

FIRMADO
FIRMADO por : YAGO FERNANDEZ BADIA. A fecha : 08/02/2022 10:16:09
El documento consta de un total de 29 folios. Folio 1 de 29 - Código Seguro de Verificación: 1470161-58252119.Verificable en https://serviciosede.mineco.gob.es/csv/ según Orden Ministerial del 24/2/2011

119Int-21

Se ha recibido en esta Secretaría General Técnica solicitud de informe, de acuerdo con el artículo 26.5, párrafo cuarto, de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, sobre el **Anteproyecto de ley por la que se regulan los servicios de atención a las personas consumidoras y usuarias que actúan en calidad de clientela.**

1. Antecedentes, objeto y contenido

La Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, aprobada por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, incorpora, en el ámbito de las competencias estatales, el régimen general de la protección de las personas consumidoras y usuarias consagrado en el artículo 51 de la Constitución Española.

El artículo 21 de dicha norma exige que el régimen de comprobación, reclamación, garantía y posibilidad de renuncia o devolución que se establezca en los contratos con los consumidores permita asegurarse de la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad del bien o servicio, así como reclamar con eficacia en caso de error, defecto o deterioro, hacer efectivas las garantías de calidad o nivel de prestación ofrecidos y obtener la devolución equitativa del precio de mercado del bien o servicio, total o parcialmente, en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso. Para salvaguardar estos derechos, contempla la obligación para las empresas de que sus oficinas y servicios de información y atención a la clientela aseguren a esta la constancia de sus consultas, quejas, reclamaciones o incidencias y, si tales servicios utilizan la atención telefónica o electrónica para llevar a cabo sus funciones, deberán garantizar una atención personal directa, más allá de la posibilidad de utilizar complementariamente otros medios técnicos a su alcance.

A pesar de los expuesto, la práctica administrativa revela que un importante número de reclamaciones que atienden las autoridades competentes podrían ser resueltas a través de

Paseo de la Castellana, 162
28071 Madrid
Tel: 91 603 83 52
Fax: 91 603 70 89
sgt@economia.gob.es

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

FIRMADO por : YAGO FERNANDEZ BADIA. A fecha : 08/02/2022 10:16:09
El documento consta de un total de 29 folios. Folio 2 de 29 - Código Seguro de Verificación: 1470161-58252119.Verificable en https://serviciosede.mineco.gob.es/csv/ según Orden Ministerial del 24/2/2011

los servicios de atención a la clientela. Muchas de las quejas formuladas ante los servicios de protección de las personas consumidoras y usuarias no se presentarían si las empresas dispusieran de servicios de atención a la clientela eficaces. Además, como consecuencia de la pandemia del COVID-19, se han generado importantes cambios en los hábitos de consumo de los consumidores con un significativo aumento de las compras de bienes online y de la contratación de servicios por esta misma vía.

Con el objetivo de mejorar la protección de los consumidores y usuarios, y en línea con la Nueva Agenda del Consumidor de la Comisión Europea, adoptada el 13 de noviembre de 2020, esta ley tiene por **objeto** la regulación de los servicios de atención a la clientela de las empresas que tengan por finalidad facilitar información, atender incidencias y resolver las quejas y reclamaciones, así como los requisitos y procedimientos que deben cumplir las empresas relacionadas en el artículo 2 de la propia norma. Para ello, se establecen unos parámetros mínimos de calidad que estos servicios deberán cumplir obligatoriamente, prestando una especial atención a los derechos e intereses de las personas consumidoras vulnerables.

En cuanto al **contenido** de la norma, el texto se estructura en cuatro capítulos que agrupan un total de 23 artículos, una disposición transitoria única, una disposición derogatoria única y 6 disposiciones finales.

El capítulo I está dedicado a las disposiciones generales y consta de 5 artículos. El artículo 1 determina el objeto de la norma mientras que el artículo 2 delimita el ámbito de aplicación de la misma. Se aclara que la futura ley solo se aplicará a los servicios de interés general prestados por las Administraciones Públicas cuando medie el pago de un precio público.

Las definiciones y los principios generales que han de regir los servicios de atención a la clientela vienen regulados en los artículos 3 y 4, prestando especial atención a las empresas que tienen un impacto directo y significativo sobre el medio ambiente, como son las

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

empresas de suministro de energía. Además, exige que los medios de interlocución de atención a la clientela figuren en los contratos. Por último, se establece la obligación para las empresas de que la respuesta a las consultas, quejas, reclamaciones e incidencias se lleve a cabo en la misma lengua en la que se realizó el contrato o la oferta comercial dirigida personalmente al consumidor y usuario y, al menos, en castellano a solicitud del consumidor.

Por último, el artículo 5 recoge la información sobre el servicio de atención a la clientela, que la empresa facilitará de forma clara y comprensible.

En el capítulo II consta de 14 artículos y aborda la regulación de los niveles mínimos de calidad exigible a los servicios de atención a la clientela de las empresas (artículo 6); los medios de comunicación a disposición del cliente (artículo 7); la atención personalizada a solicitud de la persona consumidora o usuaria (artículo 8); el aseguramiento por parte de las empresas de que sus servicios de atención a la clientela estén dotados de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones (artículo 9); el régimen de atención telefónica (artículo 10) en el cual, las empresas que pongan a disposición de la clientela un servicio de atención telefónica deberán asegurar que no suponga para la persona consumidora y usuario un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar; la implantación de un sistema de gestión unitaria o centralizada del servicio de atención a la clientela (artículo 11) con la asignación de una clave identificativa de la consulta, queja, reclamación o incidencia formulada; el artículo 12 recoge la entrega en papel o soporte duradero de un justificante de la consulta, queja, reclamación o incidencia presentada. Los artículos 13, 14 y 15 regulan el cierre de consultas, la disponibilidad del servicio de atención a la clientela y la accesibilidad a los servicios de atención a la clientela. Por último, el artículo 16 regula la prestación diferenciada de la actividad de atención a la clientela, que deberá estar claramente diferenciado de las otras actividades de la empresa.

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

FIRMADO por : YAGO FERNANDEZ BADIA. A fecha : 08/02/2022 10:16:09
El documento consta de un total de 29 folios. Folio 3 de 29 - Código Seguro de Verificación: 1470161-58252119.Verificable en https://serviciosede.mineco.gob.es/csv/ según Orden Ministerial del 24/2/2011

El capítulo III se divide en dos artículos y contempla la regulación de las obligaciones a las que se deben ajustar las empresas respecto a la implantación de un sistema de evaluación del nivel de calidad del servicio conseguido (artículo 21) que incluirá, en todo caso, los parámetros que se contemplan en el capítulo II y una copia actualizada de la documentación descriptiva de dicho sistema que deberá estar a disposición de la Administración competente en materia de consumo. Además, las empresas deberán contratar la realización de una auditoría anual para comprobar la fiabilidad y precisión de las mediciones publicadas o reportadas a lo largo del año natural (artículo 22).

El capítulo IV está dedicado al régimen de infracciones y sanciones (artículo 23), y se prevé al respecto que el incumplimiento de las obligaciones impuestas en el anteproyecto de Ley constituye infracción en materia de protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias, sancionándose por las autoridades competentes conforme a lo previsto en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

La disposición transitoria única establece un período de seis meses desde la entrada en vigor de la misma para la adaptación a las novedades establecidas.

La disposición derogatoria única hace lo propio con cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan, contradigan o resulten incompatibles con lo dispuesto en esta norma y, en particular, el apartado 1 y el párrafo primero del apartado segundo del artículo 4, y los artículos 6, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

En cuanto a las disposiciones finales, las tres primeras modifican el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, la Ley 44/2002, de 22 de noviembre de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y la Ley

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

FIRMADO por : YAGO FERNANDEZ BADIA. A fecha : 08/02/2022 10:16:09
El documento consta de un total de 29 folios. Folio 4 de 29 - Código Seguro de Verificación: 1470161-58252119.Verificable en https://serviciosede.mineco.gob.es/csv/ según Orden Ministerial del 24/2/2011

FIRMADO por : YAGO FERNANDEZ BADIA. A fecha : 08/02/2022 10:16:09
El documento consta de un total de 29 folios. Folio 5 de 29 - Código Seguro de Verificación: 1470161-58252119.Verificable en https://serviciosede.mineco.gob.es/csv/ según Orden Ministerial del 24/2/2011

9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones: disposición final primera, segunda y tercera, respectivamente.

La disposición final cuarta señala el título competencial que ampara la promulgación de la norma: artículo 149.1. 1ª, 6ª, 8ª, 11ª y 13ª de la Constitución Española.

La disposición final quinta autoriza al Gobierno a dictar las disposiciones necesarias para el desarrollo y aplicación de esta ley.

Por último, la disposición final sexta señala que la ley entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el "Boletín Oficial del Estado".

2. Base jurídica y rango de la norma

Este anteproyecto de ley se presenta haciendo uso de la iniciativa legislativa que corresponde al Gobierno de acuerdo con el artículo 87 de la Constitución Española.

En cuanto a la adecuación de la norma al orden de distribución de competencias, este anteproyecto de ley se dicta al amparo de las competencias previstas en el artículo 149.1. 1ª, 6ª, 8ª, 11ª y 13ª de la Constitución Española, que atribuyen al Estado, respectivamente, la competencia sobre la regulación de las condiciones básicas que garanticen la igualdad de todos los españoles en el ejercicio de sus derechos; la competencia exclusiva sobre legislación mercantil; en materia de bases para las obligaciones contractuales; de bases de la ordenación de crédito, banca y seguros, y la competencia sobre las bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica.

Por lo expuesto se concluye que existe base jurídica y el rango es adecuado.

3. Procedimiento

El anteproyecto de ley ha sido elaborado por la Dirección General de Consumo, dependiente de la Secretaría General de Consumo y Juego, del Ministerio de Consumo. Su

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

FIRMADO por : YAGO FERNANDEZ BADIA. A fecha : 08/02/2022 10:16:09
El documento consta de un total de 29 folios. Folio 6 de 29 - Código Seguro de Verificación: 1470161-58252119.Verificable en https://serviciosede.mineco.gob.es/csv/ según Orden Ministerial del 24/2/2011

tramitación se ha realizado conforme a lo previsto en el artículo 26 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno.

El proyecto viene acompañado de la correspondiente Memoria del Análisis de Impacto normativo (en adelante, MAIN) tal y como establece el Real Decreto 931/2017, de 27 de octubre, por el que se regula la Memoria del Análisis de Impacto Normativo. El tipo de memoria es normal.

Respecto al análisis de impactos que realiza la MAIN, este documento señala que, desde el punto de vista de los **efectos económicos** sobre las empresas afectadas, implica la adaptación de estos servicios a los estándares de calidad que establece la norma, puesto que, en conjunto, disponen ya de servicios de atención a la clientela. Por ello, no existirán costes económicos significativos derivados del propio establecimiento de servicios de atención al cliente salvo para aquellos casos en los que no existiera dicho servicio, ni tampoco costes adicionales asociados al establecimiento de sistemas de registro de quejas y reclamaciones para aquellas empresas que ya tuvieran un servicio de atención al cliente implantado, la práctica totalidad de empresas contempladas por la norma.

No obstante, la MAIN recoge que el servicio de atención a la clientela podría comprender algunos costes como, por ejemplo, la obligación de garantizar a solicitud de la clientela una atención personalizada y directa, o la obligación de poner a disposición de los usuarios un servicio de atención telefónico. Estos servicios podrían incrementar los costes de las empresas bien sea por ampliación de personal que pudieran requerir algunas empresas, o en formación y capacitación adicional que pudiera requerir el personal dedicado a la atención a la clientela, para poder cumplir con los nuevos estándares de calidad. No obstante, esto podría contribuir a la creación de empleo, a una mayor capacitación especializada del personal, fomentar el empleo de personal especializado en el ámbito de la auditoría y contribuir al aumento de la productividad tanto del trabajador como de la empresa.

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

FIRMADO
FIRMADO por : YAGO FERNANDEZ BADIA. A fecha : 08/02/2022 10:16:09
El documento consta de un total de 29 folios. Folio 7 de 29 - Código Seguro de Verificación: 1470161-58252119.Verificable en https://serviciosede.mineco.gob.es/csv/ según Orden Ministerial del 24/2/2011

En cuanto a los **efectos que la norma genera sobre la competencia**, cabe destacar que se trata de una regulación pro-competitiva, ya que implicará una mejora de la calidad de la prestación de servicios y de la imagen de la empresa, que afecta a la productividad y puede suponer a largo plazo un mayor crecimiento económico y bienestar social.

En relación a las **cargas administrativas** que deberán soportar las empresas, la MAIN recoge las siguientes:

- Documentación del sistema de evaluación del nivel de calidad del servicio, según los parámetros del capítulo II;
- Remisión anual, dentro del primer trimestre de cada año, a la Administración competente de la copia actualizada de la documentación descriptiva en formato electrónico del sistema de evaluación del nivel de calidad del servicio junto con el informe de la auditoría;
- Actualización del documento y subsanación de deficiencias;
- Conservación de estos documentos durante un plazo de la menos cinco años;
- Contratación de una entidad independiente para la realización de una auditoría anual.

La memoria recoge en una tabla los costes aproximados para cada empresa en relación con las anteriores cargas administrativas reflejando unos costes totales para cada una de ellas que alcanzarían los 2.104 €.

Desde una **perspectiva estrictamente presupuestaria**, este proyecto legislativo no supondrá incremento de gasto ni disminución de ingreso alguno para la Hacienda Pública estatal o de las Comunidades Autónomas.

En relación con el **impacto por razón de género**, la MAIN señala que el anteproyecto normativo tiene un impacto nulo, en la medida en que su contenido no incluye ningún tipo

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

de medida que pueda atentar contra la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

Por otro lado, este anteproyecto de ley tiene un impacto positivo en cuanto a **igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas consumidoras vulnerables**, en especial en relación con las personas en situación de discapacidad y personas de edad avanzada, pues el principio de accesibilidad universal regirá la actuación de los servicios de atención a la clientela.

Por lo que a las personas consumidoras se refiere, la norma asegura unos mejores servicios de atención y una mayor protección de sus derechos. Con respecto al efecto económico en los precios de los productos y servicios, el propio anteproyecto señala que en ningún caso el servicio de atención a la clientela proporcionará ingresos adicionales a la empresa prestadora del servicio a costa del usuario, prohibiendo la utilización de números de tarificación adicional. De este modo, se prohíbe la repercusión de los costes del servicio de atención al cliente a los usuarios del mismo.

No se han descrito otros impactos relevantes en la memoria.

En la elaboración de la presente disposición se ha actuado en todo momento de acuerdo con los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia, como establece el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Con el objeto de preparar la propuesta de anteproyecto de ley, la MAIN señala que se han llevado a cabo los siguientes trámites:

De conformidad con lo establecido en los artículos 133 de la Ley 39/2015 y 26 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, se convocó, con carácter previo a la elaboración del Anteproyecto de Ley de referencia, **consulta pública** para recabar la opinión de los sujetos y las organizaciones más representativas potencialmente afectados por la futura norma.

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

FIRMADO por : YAGO FERNANDEZ BADIA. A fecha : 08/02/2022 10:16:09
El documento consta de un total de 29 folios. Folio 8 de 29 - Código Seguro de Verificación: 1470161-58252119.Verificable en https://serviciosede.mineco.gob.es/csv/ según Orden Ministerial del 24/2/2011

FIRMADO
FIRMADO por : YAGO FERNANDEZ BADIA. A fecha : 08/02/2022 10:16:09
El documento consta de un total de 29 folios. Folio 9 de 29 - Código Seguro de Verificación: 1470161-58252119.Verificable en https://serviciosede.mineco.gob.es/csv/ según Orden Ministerial del 24/2/2011

La consulta pública previa estuvo abierta desde el 1 de julio hasta el 18 de julio y se recibieron un total de 26 aportaciones.

Asimismo, el Anteproyecto de Ley ha sido sometido a **trámite de audiencia e información pública** en virtud del artículo 26 de la citada Ley 50/1997.

En su tramitación se han recabado, de acuerdo con lo dispuesto en el **artículo 26.5, párrafo 4º** de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, los informes de las Secretarías Generales Técnicas de los Ministerios coproponentes: del Ministerio de Consumo y de este departamento.

Asimismo, en virtud del artículo 26.5, párrafo 1º de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, se recabarán los informes de las Secretarías Generales Técnicas de los Ministerios de Industria, Comercio y Turismo, de Hacienda y Función Pública, de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, de Sanidad, de Igualdad, de Derechos Sociales y Agenda 2030, y Para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico**.**

Y se someterá a informe por parte del Ministerio de Política Territorial, en cumplimiento de lo previsto en el **artículo 26.5, párrafo 6º de la citada Ley 50/1997, de 27 de noviembre, así como al trámite de aprobación previa por parte de la Ministra de Hacienda y Función Pública**, en cumplimiento del párrafo 5º de dicho artículo 26.5 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre.

Asimismo, se requerirá **informe de la Oficina de Coordinación y Calidad Normativa**, de conformidad con la previsión del artículo 26.9 de la citada Ley.

También el proyecto ha sido sometido a **informe a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia**, al amparo del mismo precepto de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre. La CNMC ha evacuado su informe con fecha 22 de diciembre de 2021.

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Asimismo, se someterá **a informe de la Comisión Sectorial de Consumo**, en atención a su vinculación con competencias sectoriales de las Comunidades Autónomas.

En último lugar, se someterá el texto a **dictamen del Consejo de Estado**, en atención a lo previsto en el artículo 21.3 de la Ley Orgánica 3/1980, de 22 de abril, del Consejo de Estado.

Con el presente informe, la Secretaría General Técnica del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital da cumplimiento a lo previsto en el artículo 26.5 párrafo cuarto de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno.

4. Observaciones

4.1. Observaciones de carácter general

La línea argumental que ahora se expone, con carácter general, es la que vertebrará las observaciones que con carácter particular se haga al articulado.

Con carácter general, se observa que no cabe duda de la relevancia de los servicios de atención a la clientela y por tanto de la necesidad de una adecuada regulación para la implementación de un servicio de atención al cliente de calidad, pero tampoco conviene olvidar que dicha regulación es un medio para conseguir un fin, que es la satisfacción última de lo contratado por el cliente, por lo que las medidas que se adopten, en la atención al mismo, han de ser proporcionadas, dado que de lo contrario se puede producir:

- Que las empresas, conforme a la normativa, puedan disponer de un servicio de atención a la clientela "impecable", pero que, sin embargo, se acabe sin resolver el fondo del asunto, para el consumidor, como es el hecho de una correcta prestación de lo contratado.

- Y que, al margen de su coste, las empresas empleen recursos económicos y humanos en la implementación de medidas de atención al cliente que de no responder o adecuarse, en su configuración, a los principios de proporcionalidad y eficiencia acaben, sin embargo, aumentando la burocracia y restando agilidad a los procedimientos de atención al cliente.

FIRMADO por : YAGO FERNANDEZ BADIA. A fecha : 08/02/2022 10:16:09
El documento consta de un total de 29 folios. Folio 10 de 29 - Código Seguro de Verificación: 1470161-58252119.Verificable en https://serviciosede.mineco.gob.es/csv/ según Orden Ministerial del 24/2/2011

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Por ello, en las observaciones al articulado se intentará buscar la forma de compaginar los principios de eficiencia y proporcionalidad, en la adopción de las medias, con el de seguridad jurídica que, no cabe duda, debe de enmarcar el examen de cualquier texto normativo.

En este sentido, como consideración previa, que quizás pueda contribuir al mejor funcionamiento de los servicios de atención a la clientela estribaría en separar el tratamiento de las consultas e incidencias (caracterizadas, normalmente por su urgencia) de lo que son las reclamaciones y quejas, propiamente dichas, que exigen un mayor examen.

Efectivamente, en el texto normativo propuesto se da un tratamiento unitario a las "*incidencias, consultas, quejas y reclamaciones"*, al centralizarse su resolución en el Servicio de Atención al Cliente, sin embargo, la resolución de incidencias y consultas, por lo menos por lo que atañe a las urgentes, exigen una respuesta ágil y rápida que, en principio no puede someterse al mismo tratamiento/procedimiento que el relativo a una reclamación o queja, que exige un examen más profundo de la cuestión planteada.

Es decir, la figura de la incidencia, como viene definida en el anteproyecto *("cualquier gestión relativa a la ejecución del contrato o de la oferta comercial realizada, tal como la comunicación de averías, la solicitud de baja del servicio en su conjunto o de alguna de las prestaciones o facilidades adicionales, el alta en una nueva oferta, el cambio de tarifas o del plan de precios y otras análogas")*, no se encuadra dentro de las funciones y tareas que debe asumir un Servicios de Atención al Cliente (SAC). La ejecución operativa de un contrato debe diferenciarse de las quejas y reclamaciones que puedan generarse sobre el mismo, o sobre la posible resolución de una incidencia, siendo dos niveles diferenciados. El primero, la incidencia, se debe poder resolver por el centro u oficina que presta el servicio en cumplimiento del contrato, mientras que las quejas y reclamaciones sí pueden quedar dentro del ámbito del Servicio de Atención al Cliente.

FIRMADO por : YAGO FERNANDEZ BADIA. A fecha : 08/02/2022 10:16:09
El documento consta de un total de 29 folios. Folio 11 de 29 - Código Seguro de Verificación: 1470161-58252119.Verificable en https://serviciosede.mineco.gob.es/csv/ según Orden Ministerial del 24/2/2011

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

FIRMADO
FIRMADO por : YAGO FERNANDEZ BADIA. A fecha : 08/02/2022 10:16:09
El documento consta de un total de 29 folios. Folio 12 de 29 - Código Seguro de Verificación: 1470161-58252119.Verificable en https://serviciosede.mineco.gob.es/csv/ según Orden Ministerial del 24/2/2011

Lo mismo cabe decir en relación con las consultas, no parece conveniente que queden incluidas en el ámbito de actuación de los SAC, salvo en los supuestos en los que no sean contestadas o no se contesten con el nivel de satisfacción esperado por el cliente, en cuyo caso se convertirán en quejas que sí deberán ser atendidas por el SAC.

Debe evitarse, por tanto, situar al mismo nivel las incidencias y consultas respecto de las quejas y reclamaciones, partiendo de la diferenciación entre los problemas técnicos que puedan derivarse de la prestación del servicio, y la resolución del mismo (o la posible insatisfacción con la atención recibida al resolver un problema técnico). En consecuencia, se solicita que se tenga en cuenta esta apreciación para todos los sectores y muy particularmente para el sector financiero.

Por otra parte, no se puede desaprovechar la oportunidad que ofrece una regulación referente a los servicios de atención a las personas consumidoras y usuarias que actúan en calidad de clientela, para impulsar el compromiso de las empresas con sus clientes, en reforzar aquellas herramientas de los servicios de atención a la clientela que puedan facilitar su uso y acceso por aquellos colectivos más vulnerables, entre otros, las personas de edad avanzada, permitiendo su inclusión en el acceso a dichos servicios mediante las herramientas y apoyo que mejor se ajusten a sus circunstancias. En ese sentido, este departamento valora positivamente el esfuerzo que realiza este anteproyecto de ley en proteger el acceso de este colectivo a este tipo de servicios.

En virtud de lo expuesto recomendaríamos que este propósito del anteproyecto de ley se resalte, además de en el articulado, en la parte expositiva, así como en la MAIN.

4.2. Observaciones a la parte expositiva y dispositiva

Se recomienda eliminar la fórmula promulgatoria que se recoge al final de la parte expositiva.

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

FIRMADO por : YAGO FERNANDEZ BADIA. A fecha : 08/02/2022 10:16:09
El documento consta de un total de 29 folios. Folio 13 de 29 - Código Seguro de Verificación: 1470161-58252119.Verificable en https://serviciosede.mineco.gob.es/csv/ según Orden Ministerial del 24/2/2011

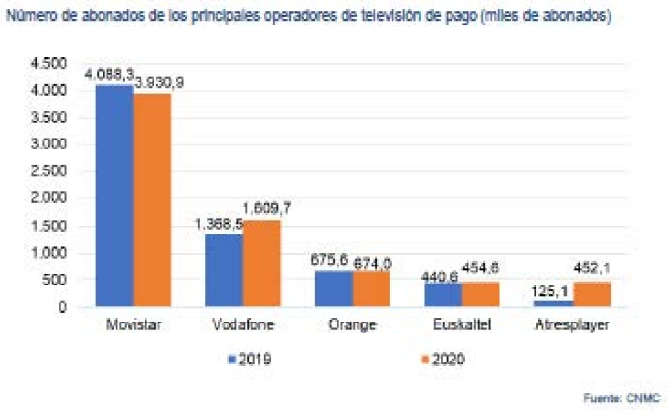
➢ Artículo 2.1. Ámbito de aplicación

El concepto "servicios prestados a través de medios audiovisuales de acceso condicional mediante pago" recogido en el artículo 2.1, d) del Anteproyecto de Ley suscita muchas dudas y puede generar incertidumbre jurídica. Este concepto no se encuentra definido en ninguna normativa sectorial y, en consecuencia, es difícil concretar qué tipo de servicios estarían englobados en el mismo. Este departamento propone sustituir el concepto anterior por "servicio de comunicación audiovisual televisivo a petición", por las siguientes razones:

- El ámbito de aplicación del Anteproyecto de Ley son aquellos servicios que un cliente puede contratar directamente. En este sentido, los servicios de comunicación audiovisual televisiva a petición están a disposición de los usuarios a través de las ofertas paquetizadas que ofrecen los operadores de comunicaciones electrónicas, pero también pueden ser contratados por el usuario final a través de la página web del prestador de dicho servicio.

- Los servicios de comunicación audiovisual televisiva lineal de pago no se ofrecen directamente a los usuarios, sino que en un elevado porcentaje se ofrecen a los usuarios finales por los operadores de comunicaciones electrónicas en paquetes conjuntamente contratados con servicios de telecomunicaciones. De acuerdo con los datos de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia recogidos en su informe anual 2020, los servicios de televisión lineal de pago ofrecidos a través de operadores de comunicaciones electrónicas (operadores de telecomunicaciones) representan, aproximadamente, el 80% del mercado audiovisual televisivo de pago.

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515



Por otra parte, se advierte sobre la necesidad de modificar la referencia "*empresas establecidas … **en cualquier otro Estado***" incluida en los apartados 1 y 2 del artículo del 2 del Anteproyecto de Ley, dado que para el caso de los servicios de comunicación audiovisual es preciso tener en cuenta que la Directiva 2010/13/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 10 de marzo de 2010 , sobre la coordinación de determinadas disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros relativas a la prestación de servicios de comunicación audiovisual (Directiva de servicios de comunicación audiovisual) , consagra el principio de país de origen como piedra angular de la regulación y, por tanto, la propuesta recogida en el artículo 2 del APL podría constituir una contravención de dicho principio.

- Artículo 4. *Principios Generales*

Apartado 2: En relación con la letra c), en la que se establece que deberá permitirse a la clientela tener constancia de las consultas, quejas, reclamaciones e incidencias presentadas, mediante la entrega de una clave identificativa y de un justificante por escrito, en papel, o a través de medios electrónicos, si bien se considera razonable proporcionar estas herramientas en el caso de las quejas, reclamaciones o incidencias, carece de sentido práctico aplicar esta exigencia a meras consultas o solicitudes de información.

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

FIRMADO por : YAGO FERNANDEZ BADIA. A fecha : 08/02/2022 10:16:09
El documento consta de un total de 29 folios. Folio 14 de 29 - Código Seguro de Verificación: 1470161-58252119.Verificable en https://serviciosede.mineco.gob.es/csv/ según Orden Ministerial del 24/2/2011

Apartado 4: En la página de inicio de la web no debe resultar necesario que consten todos los datos del SAC, pudiendo considerarse suficiente que aparezca reflejado el literal *"Servicio de atención a la clientela"* y que, al acceder al mismo, se dirija al cliente a los canales habilitados de comunicación y al resto de información exigida normativamente.

Apartado 7: Se debe precisar que, para el sector financiero, la "administración competente" para determinar reglamentariamente las condiciones en las que debe suministrarse a los clientes la información sobre incidencias que afecten gravemente a la prestación de los servicios o su continuidad, son, en el caso de las entidades financieras, el Banco de España, la CNMV o la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, en función de sus respectivas competencias. Son estos organismos los que cuentan con la sensibilidad necesaria para determinar en qué casos y con qué grado de detalle debe hacerse pública esta información, teniendo en cuenta para su decisión factores tales como la estabilidad financiera.

Apartado 9: En dicho artículo se recoge una inversión de la carga de la prueba que, aunque efectivamente permitida por el artículo 217.7 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, quizás resulte desproporcionada, desde el momento en que esa inversión de la carga de la prueba pueda tener sentido respecto al cumplimiento de lo contratado, pero no tanto respecto al propio servicio de atención a la clientela.

- Artículo 7. Medios de comunicación a disposición del cliente.

En el apartado primero de dicho artículo se establece que: "*las empresas deberán admitir para la presentación de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias…la utilización del mismo canal a través del que se inició la relación contractual.*"

Se observa que la referencia al "*inicio de la relación contractual*" es un concepto indeterminado, por lo que sería más correcto referirse "a través del que se celebró el contrato o se presentó la oferta".

FIRMADO por : YAGO FERNANDEZ BADIA. A fecha : 08/02/2022 10:16:09
El documento consta de un total de 29 folios. Folio 15 de 29 - Código Seguro de Verificación: 1470161-58252119.Verificable en https://serviciosede.mineco.gob.es/csv/ según Orden Ministerial del 24/2/2011

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

FIRMADO por : YAGO FERNANDEZ BADIA. A fecha : 08/02/2022 10:16:09
El documento consta de un total de 29 folios. Folio 16 de 29 - Código Seguro de Verificación: 1470161-58252119.Verificable en https://serviciosede.mineco.gob.es/csv/ según Orden Ministerial del 24/2/2011

➢ Artículo 14. Disponibilidad del servicio de atención a la clientela.

Respecto del artículo 14.2, se debe reconsiderar la aplicación de un horario más allá del comercial a estos servicios, que llega incluso a tener que estar disponible las 24 horas del día para servicios básicos de interés general, de acuerdo con el artículo 14.2. Sin embargo, se estima que la apreciación de las circunstancias que hagan necesaria la prestación del servicio de atención 24 horas al día todos los días del año se debe de hacer conforme con el principio de proporcionalidad y en función del tamaño de la entidad, su nivel de actividad, el tipo de incidencia y de clientela a la que presta servicio.

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

El anteproyecto de ley recoge la obligación de que se regule reglamentariamente el tiempo máximo que debe transcurrir desde la recepción de la llamada hasta que el cliente comunique de forma directa con el operador o agente. Se entiende que fijar un tiempo máximo de espera es una exigencia excesiva, puesto que no tiene en cuenta la realidad diaria de los Contact Center o de los SAC. Las empresas son las primeras interesadas en atender de forma rápida su canal telefónico, pero en este ámbito, como en muchos otros, los recursos no son ilimitados. Se propone, por tanto, su eliminación.

➢ Artículo 19. *Colaboración, interacción y diálogo con los consumidores.*

En este artículo se dispone que en el ámbito de aplicación de esta Ley las empresas "*deberán establecer marcos estables de colaboración, interacción y diálogo con las asociaciones de consumidores y usuarios más representativas en relación con los servicios de atención a la clientela y el mantenimiento de su calidad y eficacia*", pero esta prescripción se trata de un deber que depende de la voluntad de las partes, por lo que, realmente, se trata más de una declaración de intenciones que de una prescripción normativa propiamente dicha.

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

FIRMADO
FIRMADO por : YAGO FERNANDEZ BADIA. A fecha : 08/02/2022 10:16:09
El documento consta de un total de 29 folios. Folio 17 de 29 - Código Seguro de Verificación: 1470161-58252119.Verificable en https://serviciosede.mineco.gob.es/csv/ según Orden Ministerial del 24/2/2011

- ***Disposición Final Segunda***. *Modificación de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero. UNO. La sección 1ª del Título V queda redactado del siguiente modo:*

- *Artículo 29. Departamento de atención a la Clientela y Defensor de la Clientela:*

Dentro del apartado uno de dicho artículo, se establece que *"dicho servicio de atención a la clientela, que será gratuito, eficaz, accesible, inclusivo, no discriminatorio y evaluable, se prestará de forma continuada las 24 horas del día todos los días del año".*

Se debe reconsiderar la aplicación de un horario más allá del comercial a estos servicios, que llega incluso a tener que estar disponible las 24 horas del día para servicios básicos de interés general (como el sector financiero), de acuerdo con el artículo 14.2.

De esta forma, de acuerdo con este precepto, los SAC atenderán en horario comercial, si bien se deberá garantizar cuando sea necesario para atender las quejas y reclamaciones relativas a la continuidad del servicio, una atención continuada del SAC 24 horas al día todos los días del año. Sin embargo, la apreciación de las circunstancias que hagan necesaria la prestación del servicio de atención 24 horas al día todos los días del año se debe de hacer conforme con el principio de proporcionalidad, teniendo en cuanta el tipo de incidencia, el tamaño de la entidad, su nivel de actividad y el tipo de clientela a la que presta servicios.

El apartado 3 dispone*: "3. Las entidades deberán adoptar las medidas necesarias para separar el departamento o servicio de atención a la clientela de los restantes servicios comerciales u operativos de la organización, de modo que se garantice que aquél tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y, asimismo, se eviten conflictos de interés, permitiendo a la clientela la percepción de este servicio como aquel cuya finalidad sea facilitar información o resolver consultas, quejas, reclamaciones o incidencias".*

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Se recomienda suprimir el inciso de *"permitiendo a la clientela la percepción de este servicio como aquel cuya finalidad sea facilitar información o resolver consultas, quejas, reclamaciones o incidencias"* puesto que no recoge un mandato legal concreto, no siendo la percepción del cliente del servicio algo que se pueda medir y objetivar por lo que resulta difícil de cumplir para el destinatario de la norma.

El apartado 5.b), referido a la información que debe facilitar el servicio de atención al cliente, dispone que debe informarse sobre "*b) La obligación por parte de la entidad de atender y resolver las incidencias, consultas, quejas y reclamaciones presentadas por su clientela, en el plazo de un mes desde su presentación. En los casos de reclamaciones que versen sobre servicios de pago a los que se refiere el artículo 69 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, el plazo será de quince días hábiles."*

Se sugiere que este contenido *"(…) en el plazo de un mes desde su presentación. En los casos de reclamaciones que versen sobre servicios de pago a los que se refiere el artículo 69 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, el plazo será de quince días hábiles"* se pase al artículo 29 bis 4, que es donde se regula el plazo para resolver. Se podría, bien eliminar del 29.5.b) o bien mantenerlo, pero en todo caso este extremo tan importante debe constar en *el 29 bis 4.*

- *Artículo 29 bis. Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las incidencias, consultas, quejas y reclamaciones:*

El apartado 1 dispone: "1. El presente procedimiento será exigible en la tramitación de las incidencias, consultas, quejas y reclamaciones cuyo conocimiento se atribuya al defensor de la clientela, de acuerdo con lo que disponga cada reglamento de funcionamiento, y siempre que aquéllas no hayan sido resueltas previamente por la oficina o servicio objeto de la reclamación o por el departamento o servicio de atención a la clientela."

FIRMADO por : YAGO FERNANDEZ BADIA. A fecha : 08/02/2022 10:16:09
El documento consta de un total de 29 folios. Folio 18 de 29 - Código Seguro de Verificación: 1470161-58252119.Verificable en https://serviciosede.mineco.gob.es/csv/ según Orden Ministerial del 24/2/2011

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Llama la atención que no se mencione la aplicabilidad de este procedimiento al servicio de atención al cliente, cuando después se regulan diversos aspectos de la tramitación y se menciona a estos servicios. Convendría aclararlo.

El apartado 4 dispone: *"4. En todo caso, las entidades de crédito, las entidades aseguradoras y las empresas de servicios de inversión dispondrán de un plazo de un mes, o, en su caso, quince días hábiles, a contar desde la presentación ante ellas de la incidencia, consulta, queja o reclamación, para dictar un pronunciamiento*".

Se debe aclarar los casos en que el plazo será de un mes y aquellos que será de 15 días (cuestión que está mencionada en el 29.5.b) pero que debería recogerse aquí también, como ya se ha indicado.

- *Artículo 29 ter. Forma, contenido y lugar de presentación de incidencias, consultas, quejas y reclamaciones.*

Existe cierta falta de coherencia entre lo establecido en el apartado primero y apartado segundo de este artículo, cuando la contratación se haya hecho telefónicamente y el interesado solicite que la resolución de la reclamación se haga por la misma vía (esto es telefónicamente) dado que el apartado segundo establece que el *"procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento."*

En este caso, también sería oportuno diferenciar aquí entre lo que son incidencias o consultas urgentes, cuya resolución exige inmediatez y puedan resolverse telefónicamente, de lo que son quejas y reclamaciones, que deberán iniciarse mediante la presentación de un documento.

Asimismo, en el apartado primero del artículo se hace mención a que *"la presentación de las incidencias, consultas, quejas y reclamaciones podrá efectuarse …..por el mismo medio por el que se inició la relación contractual",* quizás el termino relación contractual sea impreciso y deba sustituirse por el de celebración del contrato u oferta comercial. *Creo mejor no modificarlo y dejarlo expresamente así.*

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

FIRMADO por : YAGO FERNANDEZ BADIA. A fecha : 08/02/2022 10:16:09
El documento consta de un total de 29 folios. Folio 19 de 29 - Código Seguro de Verificación: 1470161-58252119.Verificable en https://serviciosede.mineco.gob.es/csv/ según Orden Ministerial del 24/2/2011

FIRMADO por : YAGO FERNANDEZ BADIA. A fecha : 08/02/2022 10:16:09
El documento consta de un total de 29 folios. Folio 20 de 29 - Código Seguro de Verificación: 1470161-58252119.Verificable en https://serviciosede.mineco.gob.es/csv/ según Orden Ministerial del 24/2/2011

En el apartado segundo de dicho artículo, se establece que la subsanación de la documentación aportada por el reclamante no interrumpirá el plazo de un mes, o en su caso, de quince días hábiles, sin embargo, esta mención, puede derivar en el hecho de que la empresa resuelva en el plazo de un mes, o de quince días, dado el caso, pero sin que lo haga sobre la base de los datos necesarios o precisos para llegar a la resolución correcta del asunto (en detrimento del propio consumidor).

Asimismo, en el apartado cuarto de ese artículo, no se señala en este caso, si el plazo de alegaciones suspende o no el de resolución de un mes o de quince días.

Finalmente, señalar que no se recoge en este artículo cómo deberá acreditar su identidad el reclamante, máxime cuando la presentación de dicha reclamación sea telefónica y la contestación haya de realizarse por el mismo medio (conforme a lo establecido en el artículo 29 septies). En este sentido, hay que tener en cuenta que el artículo 11 de la Orden ECO 734/ 2004 que sí se refería a esta cuestión, al remitirse a la Ley 59/2003, de firma electrónica, queda expresamente derogada por el propio anteproyecto de ley.

- *Artículo 29 septies. Finalización y notificación.*

El apartado 1 dispone que *"1. El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de un mes, a partir de la fecha en que la incidencia, consulta, queja o reclamación fuera presentada por el cliente ante la entidad."*

Este apartado parece incoherente con lo dispuesto en el artículo 29 quater.1 2º párrafo, donde ser regula el tema del dies a quo para resolver el procedimiento. Dice el 29 quater.1 2ºparrafo *que será desde la presentación de la incidencia, consulta, queja o reclamación en el departamento de atención al cliente o, en su caso, defensor del cliente.* Ello lleva a entender que, aunque la reclamación se presente en otro lugar (de los previstos en el artículo 29.ter.3), el plazo para resolver comienza a contar desde que la reclamación tiene entrada en el departamento de atención al cliente o defensor del cliente, en su caso. Esto

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

resulta incoherente con lo previsto en el artículo 29 septies.1, que indica que el plazo es desde que fuera presentada por el cliente ante la entidad, por lo que debería aclararse.

Además, el 29 septies. 1 menciona sólo un mes cuando hay casos en los que el plazo es de 15 días hábiles.

- Disposición Final Segunda. Modificación de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma el Sistema Financiero.

Dentro del apartado UNO y en concreto respecto al apartado segundo del artículo 29 quinques. Tramitación, se deja abierto el plazo de alegaciones cuando el asunto sea conocido por el Defensor de la Clientela, pero quizás sea conveniente establecer el plazo en la propia Ley (por ejemplo, de diez días como el establecido en el apartado cuarto del artículo 29 ter de la Disposición Final Segunda).

- Disposición Final Tercera. Modificación de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones

En la disposición final tercera del Anteproyecto de Ley se prevé una modificación del artículo 47.2 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.

Se recomienda introducir en dicho varias precisiones (en subrayado) sobre determinados aspectos muy concretos de la regulación contemplada en el texto remitido, de manera que el citado artículo 47.2 debería quedar redactado como sigue:

« …….A los efectos de esta ley, se entenderá por:

a) Incidencia: cualquier gestión relativa a la ejecución del contrato o de la oferta comercial realizada, tales como la solicitud de baja del servicio en su conjunto o de alguna de las prestaciones adicionales, el alta en una nueva oferta, el cambio de comisiones y otras análogas.

b) Consulta: solicitud de asesoramiento a la clientela en relación con el bien o servicio contratado o que sea ofertado por la empresa.

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

FIRMADO por : YAGO FERNANDEZ BADIA. A fecha : 08/02/2022 10:16:09
El documento consta de un total de 29 folios. Folio 21 de 29 - Código Seguro de Verificación: 1470161-58252119.Verificable en https://serviciosede.mineco.gob.es/csv/ según Orden Ministerial del 24/2/2011

c) Queja o reclamación: cualquier manifestación relativa a la defectuosa prestación del servicio o del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de la oferta realizada, comunicada por la clientela al servicio de atención, independiente de su calificación interna como queja, reclamación, incidencia u otras análogas.

El operador estará obligado a comunicar al usuario final el número de referencia de las reclamaciones, quejas o incidencias.

Los titulares del departamento o servicio de atención al cliente serán los encargados de relacionarse, en su caso, con el servicio administrativo de solución de controversias a que se refiere el artículo 55 y al que remitirán la información que les sea requerida, con indicación del número de referencia asignado a la correspondiente reclamación.

La presentación de una reclamación por parte del usuario final, ya sea ante el propio operador o ante algún mecanismo de resolución extrajudicial de reclamaciones, y, en particular, ante el servicio administrativo de solución de controversias a que se refiere el artículo 55, no dará lugar a que por parte del usuario final se proceda a la suspensión del servicio ni impedirá o suspenderá las acciones de gestión de cobro relacionadas con ella que ejercite el operador. Igualmente, la presentación de una reclamación por parte del usuario final, ya sea ante el propio operador o ante algún mecanismo de resolución extrajudicial de reclamaciones, y, en particular, ante el servicio administrativo de solución de controversias a que se refiere el artículo 55, no impedirá que, en caso de retraso en el pago total o parcial por el usuario durante un período superior a un mes desde la presentación a éste del documento de cargo correspondiente a la facturación del servicio de comunicaciones electrónicas, el operador pueda acordar, previo aviso al usuario, su suspensión temporal. Asimismo, la presentación de una reclamación por parte del usuario final, ya sea ante el propio operador o ante algún mecanismo de resolución extrajudicial de reclamaciones, y, en particular, ante el servicio administrativo de solución de controversias a que se refiere el artículo 55, no impedirá que, en caso de retraso en el pago total o parcial del servicio por un período superior a tres meses o la suspensión temporal, en dos ocasiones, del contrato por mora en el pago de los servicios correspondientes, el operador pueda acordar, previo aviso al usuario, la interrupción definitiva del servicio y la correspondiente resolución del contrato.

En caso de incidencias que afecten gravemente a la prestación del servicio o a su continuidad, el operador determinará el canal a través del cual se suministrará esta información al cliente.

FIRMADO por : YAGO FERNANDEZ BADIA. A fecha : 08/02/2022 10:16:09
El documento consta de un total de 29 folios. Folio 22 de 29 - Código Seguro de Verificación: 1470161-58252119.Verificable en https://serviciosede.mineco.gob.es/csv/ según Orden Ministerial del 24/2/2011

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

FIRMADO
FIRMADO por : YAGO FERNANDEZ BADIA. A fecha : 08/02/2022 10:16:09
El documento consta de un total de 29 folios. Folio 23 de 29 - Código Seguro de Verificación: 1470161-58252119.Verificable en https://serviciosede.mineco.gob.es/csv/ según Orden Ministerial del 24/2/2011

El operador podrá prestar el servicio de atención a la clientela mediante el empleo de contestadores automáticos u otros medios análogos, si bien, en última instancia, deberá garantizar una atención personalizada, sin que ello implique el derecho a acceder a una persona física supervisora.

El operador deberá admitir, en todo caso, la misma vía por la que se inició la relación contractual, así como la vía telefónica para la presentación de incidencias, consultas, quejas o reclamaciones, con incidencia contractual. Si el medio habilitado por el operador para la atención de incidencias, quejas o reclamaciones con incidencia contractual es telefónico, éste estará obligado a informar al consumidor de su derecho a solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la incidencia, queja o reclamación mediante cualquier soporte duradero que permita tal acreditación. Si se utiliza el medio telefónico, el operador deberá grabar un número significativo de llamadas, determinado reglamentariamente, en relación con las incidencias, quejas o reclamaciones, si bien, en todo caso, el operador establecerá un mecanismo para la remisión del contenido de la incidencia, queja o reclamación mediante cualquier soporte duradero, a elección del operador.»

- Disposición Derogatoria.

Con el fin de preservar el principio de seguridad jurídica, la Directriz nº 41 de Técnica normativa recomienda recoger, en la cláusula derogatoria, *"tanto las normas o partes de ellas que se derogan como las que se mantienen"*. En este sentido, esta disposición derogatoria se limita a mencionar las partes que se derogan o se mantienen de una orden ministerial, sin embargo, quizás sería conveniente hacerlo, también, respecto al resto de las disposiciones normativas vigentes hasta la fecha.

- Propuesta de inclusión de una Disposición Final XXXX. Modificación de la Ley 7/2010, de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisual.

En línea con la regulación específica para servicios financieros y servicios de telecomunicaciones, se propone incluir un régimen específico para los prestadores del servicio de comunicación audiovisual televisivo a petición mediante la inclusión de una nueva disposición final por la que se modifica el artículo 6 de la Ley 7/2010 añadiendo un nuevo apartado siete.

Esta propuesta prevé, asimismo, eximir de dichas obligaciones a las pymes pues la imposición de estas obligaciones podría resultar desproporcionada. En este sentido, se

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

considera conveniente atender al impacto y alcance que estas obligaciones pueden tener sobre las empresas al tener diferente tamaño y capacidad económica. A continuación, se incluye una lista de prestadores de servicios de comunicación audiovisual a petición establecidos en España:

Prestador	Servicio
ATRESMEDIA CORPORACIÓN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN, S.A.	Atresplayer
MEDIASET ESPAÑA COMUNICACIÓN, S.A.	MiTele Plus
COMUNIDAD FILMIN, S.L.	FILMIN
RAKUTEN TV EUROPE, S.L.U.	RAKUTEN TV/RAKUTEN WUAKI
LOMATENA INVESTMENT S.L.	FLIXOLE
CINECLICK, S.L.	CINECLICK, S.L.
TELEFONICA AUDIOVISUAL DIGITAL, S.L.U. **(Telefónica)** *(*)*	BAJO DEMANDA
Vodafone España, S.A.U. *(*)*	VODAFONE TV
ORANGE ESPAGNE, S.A.U. *(*)*	Videoclub
EUSKALTEL SA **(MASMOVIL)** *(*)*	EUSKALTEL TV
R CABLE Y TELECOMUNICACIONES GALICIA, S.A. **(MASMOVIL)** *(*)*	R TV/CANAL 3 R TV
OVER THE TOP NETWORKS IBERICA S.L. (AGILE TV)	Videoclub
RLJ Entertainment, Inc. (AMC Networks)	Acorn TV España
MULTICANAL IBERIA, S.L.U. (AMC Networks)	Microcanales/Panet Horror
DAZN SPAIN S.L.	DAZN
SISTEMAS Y COMUNICACIONES ANDALUZAS SL	VIDEOCLUB
FUBO TV SPAIN, S.L.	fuboTV
TOROFLIX SOCIEDAD LIMITADA	TOROFLIX, SL.
Sagrera Servicios de Cable SLU	Sagrera Cable
PLAYTHEATRES,SL	playtheatres
SAMSUNG ELECTRONICS UK LIMITED	DETECTIVES
SHORTS INTERNATIONAL LIMITED	TVCortos
BLUE ANT TV (UK) LIMITED (**)	LOVE NATURE 4K
DIGITAL CORNUCOPIA SL (**)	ALL FLAMENCO
A1 TV NETWORK INTERNATIONAL SL (**)	DOBRA TV OTT/IPTV
CONTENT LINE, S.L. (**)	FEELMAKERS.COM
LIGA NACIONAL DE FÚTBOL PROFESIONAL (**)	LALIGATV/LALIGA
DIGITAL & SPORTS INNOVATION, S.L.U. (**)	LALIGASPORTSTV
ABS-CBN SPAIN, S.L.U. (**)	ANC

(*) Además de estos servicios a petición, estos prestadores ofertan la difusión de canales de terceros, por lo que también se consideran *"prestadores de un servicio de comunicación electrónica que difunde canales de televisión".*
(**) Ámbito geográfico paneuropeo, declarando prestar el Servicio en ES entre otros países miembros de la UE

FIRMADO por : YAGO FERNANDEZ BADIA. A fecha : 08/02/2022 10:16:09
El documento consta de un total de 29 folios. Folio 24 de 29 - Código Seguro de Verificación: 1470161-58252119.Verificable en https://serviciosede.mineco.gob.es/csv/ según Orden Ministerial del 24/2/2011

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Propuesta de disposición final, en el sentido señalado más arriba:

"*Disposición final XXXX. Modificación de la Ley 7/2010, de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisual.*

La Ley 7/2010, de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisual se modifica en los siguientes términos:

Se adiciona un apartado 7 al artículo 6, que queda redactado como sigue:

«7. Los servicios de atención a la clientela que pongan a disposición de sus usuarios los prestadores de servicios de comunicación audiovisual televisivo a petición se regirán por lo establecido en este apartado:

a) Los prestadores del servicio de comunicación audiovisual televisivo a petición deberán disponer de un servicio de atención a la clientela, gratuito para los usuarios finales, que tenga por objeto facilitar información y atender y resolver las incidencias, consultas, quejas y reclamaciones de sus clientes. Las entidades que formen parte del mismo grupo económico podrán disponer de un departamento o servicio de atención a la clientela único para todo el grupo.

A los efectos de esta ley, se entenderá por:

i. Incidencia: cualquier gestión relativa a la ejecución del contrato o de la oferta comercial realizada, tales como la solicitud de baja del servicio en su conjunto o de alguna de las prestaciones adicionales, el alta en una nueva oferta, el cambio de comisiones y otras análogas.

ii. Consulta: solicitud de asesoramiento a la clientela en relación con el bien o servicio contratado o que sea ofertado por la empresa.

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

FIRMADO por : YAGO FERNANDEZ BADIA. A fecha : 08/02/2022 10:16:09
El documento consta de un total de 29 folios. Folio 25 de 29 - Código Seguro de Verificación: 1470161-58252119.Verificable en https://serviciosede.mineco.gob.es/csv/ según Orden Ministerial del 24/2/2011

iii. Queja o reclamación: cualquier manifestación relativa a la defectuosa prestación del servicio o del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de la oferta realizada, comunicada por la clientela al servicio de atención, independiente de su calificación interna como queja, reclamación, incidencia u otras análogas.

El prestador estará obligado a comunicar al usuario final el número de referencia de las reclamaciones, quejas o incidencias.

La presentación de una reclamación por parte del usuario final, ya sea ante el propio prestador o ante algún mecanismo de resolución extrajudicial de reclamaciones, no dará lugar a que por parte del usuario final se proceda a la suspensión del servicio ni impedirá o suspenderá las acciones de gestión de cobro relacionadas con ella que ejercite el prestador. Igualmente, la presentación de una reclamación por parte del usuario final, ya sea ante el propio prestador o ante algún mecanismo de resolución extrajudicial de reclamaciones, no impedirá que, en caso de retraso en el pago total o parcial por el usuario durante un período superior a un mes desde la presentación a éste del documento de cargo correspondiente a la facturación del servicio de comunicación audiovisual, el prestador pueda acordar, previo aviso al usuario, su suspensión temporal. Asimismo, la presentación de una reclamación por parte del usuario final, ya sea ante el propio prestador o ante algún mecanismo de resolución extrajudicial de reclamaciones, no impedirá que, en caso de retraso en el pago total o parcial del servicio por un período superior a tres meses o la suspensión temporal, en dos ocasiones, del contrato por mora en el pago de los servicios correspondientes, el prestador pueda acordar, previo aviso al usuario, la interrupción definitiva del servicio y la correspondiente resolución del contrato.

En caso de incidencias que afecten gravemente a la prestación del servicio o a su continuidad, el prestador determinará el canal a través del cual se suministrará esta información al cliente.

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

FIRMADO por : YAGO FERNANDEZ BADIA. A fecha : 08/02/2022 10:16:09
El documento consta de un total de 29 folios. Folio 26 de 29 - Código Seguro de Verificación: 1470161-58252119.Verificable en https://serviciosede.mineco.gob.es/csv/ según Orden Ministerial del 24/2/2011

FIRMADO
FIRMADO por : YAGO FERNANDEZ BADIA. A fecha : 08/02/2022 10:16:09
El documento consta de un total de 29 folios. Folio 27 de 29 - Código Seguro de Verificación: 1470161-58252119.Verificable en https://serviciosede.mineco.gob.es/csv/ según Orden Ministerial del 24/2/2011

El prestador podrá llevar a cabo el servicio de atención a la clientela mediante el empleo de contestadores automáticos u otros medios análogos, si bien, en última instancia, deberá garantizar una atención personalizada, sin que ello implique el derecho a acceder a una persona física supervisora.

El prestador deberá admitir, en todo caso, la misma vía por la que se inició la relación contractual, así como la vía telefónica para la presentación de incidencias, consultas, quejas o reclamaciones, con incidencia contractual. Si el medio habilitado por el prestador para la atención de incidencias, quejas o reclamaciones con incidencia contractual es telefónico, éste estará obligado a informar al consumidor de su derecho a solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la incidencia, queja o reclamación mediante cualquier soporte duradero que permita tal acreditación.

b) Lo dispuesto en la letra a) de este apartado no será aplicable a los prestadores de servicios de comunicación audiovisual televisivo a petición cuyos ingresos devengados en el ejercicio inmediatamente anterior sean inferiores a diez millones de euros conforme a su cuenta de explotación, obtenidos por la prestación de servicios de comunicación audiovisual en el mercado audiovisual español."

Observaciones a la memoria del análisis de impacto normativo (MAIN)

A la ficha ejecutiva:

En la casilla referente al impacto económico y presupuestario. Se recomienda añadir al final del párrafo cuarto la siguiente mención**: "…***las nuevas* ***cargas*** *son proporcionadas,* dado que los beneficios que se obtienen con su aplicación son superiores a los costes que han de soportar las empresas por su implementación."

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

FIRMADO por : YAGO FERNANDEZ BADIA. A fecha : 08/02/2022 10:16:09
El documento consta de un total de 29 folios. Folio 28 de 29 - Código Seguro de Verificación: 1470161-58252119.Verificable en https://serviciosede.mineco.gob.es/csv/ según Orden Ministerial del 24/2/2011

Al texto de la Memoria del Impacto Normativo:

En la página 26 de la MAIN, en su penúltimo párrafo, se recoge la siguiente mención "en una primera fase podría esperarse *un ligero incremento de costes"*, pero al desconocerse en qué medida se verá afectada cada empresa a la hora de implementar las medias recogidas en el texto y su traducción en costes, quizás sería conveniente limitarse a señalar que aunque la implementación de las medias generará un coste, inicial, el mismo se verá compensado por la positiva repercusión económica que se obtendrá, tanto desde el punto de vista del empresario, del consumidor y de la sociedad.

Asimismo, en la MAIN debe de justificarse el porqué de establecerse, en la disposición transitoria única, un plazo de 6 meses desde su entrada en vigor, en vez de alguno de los plazos previstos en el artículo 23 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno al establecer que: "*Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 2.1 del Código Civil, las disposiciones de entrada en vigor de las leyes o reglamentos, cuya aprobación o propuesta corresponda al Gobierno o a sus miembros, y que impongan nuevas obligaciones a las personas físicas o jurídicas que desempeñen una actividad económica o profesional como consecuencia del ejercicio de ésta, preverán el comienzo de su vigencia el 2 de enero o el 1 de julio siguientes a su aprobación. Lo previsto en este artículo no será de aplicación a los reales decretos-leyes, ni cuando el cumplimiento del plazo de transposición de directivas europeas u otras razones justificadas así lo aconsejen, debiendo quedar este hecho debidamente acreditado en la respectiva Memoria".*

4.3. Observaciones formales

Se realizan las siguientes observaciones de carácter formal:

- Conforme a la Directriz de Técnica normativa, número 29, ni el número de artículo, ni el epígrafe del artículo han de ir en negrita (Resolución de 28 de julio de 2005, de la

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Subsecretaría, por la que se da publicidad al Acuerdo del Consejo de Ministros, de 22 de julio de 2005, por el que se aprueban las Directrices de técnica normativa). Además, el epígrafe del artículo deberá ir en letra “cursiva”.

- En el aparado segundo del artículo 2, se debería de incluir la preposición “de” entre las palabras “venta bienes”.

Firmado electrónicamente por EL SECRETARIO GENERAL TÉCNICO,

Yago Fernández Badía

SRA. SECRETARIA GENERAL TÉCNICA. MINISTERIO DE CONSUMO.

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

FIRMADO por : YAGO FERNANDEZ BADIA. A fecha : 08/02/2022 10:16:09
El documento consta de un total de 29 folios. Folio 29 de 29 - Código Seguro de Verificación: 1470161-58252119.Verificable en https://serviciosede.mineco.gob.es/csv/ según Orden Ministerial del 24/2/2011

Código seguro de Verificación : GEISER-4981-1587-8ae9-4e37-9c7c-1b1b-3886-d8c2 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracionespublicas.gob.es/valida

FIRMADO por : YAGO FERNANDEZ BADIA. A fecha : 26/05/2022 14:02:33
El documento consta de un total de 1 folios. Folio 1 de 1 - Código Seguro de Verificación: 1505759-98691279.Verificable en https://serviciosede.mineco.gob.es/csv/ según Orden Ministerial del 24/2/2011

FIRMADO

MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SUBSECRETARÍA

SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA

119E-21

En relación con el **Anteproyecto de Ley por el que se regulan los servicios de atención a la clientela,** en su última versión de 26 de mayo de 2022, se informa que, una vez consultados los órganos superiores y directivos de este departamento, no se realizan observaciones al contenido del mismo.

Firmado electrónicamente por El Secretario General Técnico

Yago Fernández Badía

SRA. SECRETARIA GENERAL TÉCNICA. MINISTERIO CONSUMO

Paseo de la Castellana, 162
28071 Madrid
Tel: 91 603 83 52
sgt@economia.gob.es

ÁMBITO- PREFIJO	CSV	FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO
GEISER	**GEISER-4981-1587-8ae9-4e37-9c7c-1b1b-3886-d8c2**	**27/05/2022 11:00:37 Horario peninsular**
Nº registro	DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN	Validez del documento
REGAGE22s00021047644	**https://sede.administracionespublicas.gob.es/valida**	**Copia Electrónica Auténtica**

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

GEISER-4981-1587-8ae9-4e37-9c7c-1b1b-3886-d8c2

Código seguro de Verificación : GEN-b69e-0d01-e605-3eee-9f78-62b9-f798-0c70 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...

MINISTERIO DE
POLITICA TERRITORIAL

SECRETARIA DE ESTADO DE POLÍTICA TERRITORIAL

SECRETARÍA GENERAL DE COORDINACIÓN TERRITORIAL

DIRECCIÓN GENERAL DE RÉGIMEN JURÍDICO AUTONÓMICO Y LOCAL

O F I C I O

S/REF. :

N/REF. :

FECHA:

ASUNTO:

DESTINATARIO:

Dª. MARÍA GONZALEZ FERNÁNDEZ
SECRETARIA GENERAL TÉCNICA
MINISTERIO DE POLÍTICA TERRITORIAL

Se adjunta informe, a efectos del artículo 26.5 de la Ley del Gobierno, relativo al **Anteproyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a las personas consumidoras y usuarias que actúan en calidad de clientela.**

EL DIRECTOR GENERAL,

Gonzalo Díaz Millán

CORREO ELECTRÓNICO
rjuridico.autonomico@correo.gob.es

SOR ANGELA DE LA CRUZ, 9
28071 MADRID
TEL.: 91 273 3909/32

CSV : GEN-b69e-0d01-e605-3eee-9f78-62b9-f798-0c70
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : GONZALO DIAZ MILLAN | FECHA : 27/12/2021 12:42 | Sin acción específica

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

MINISTERIO DE
POLÍTICA TERRITORIAL

SECRETARIA DE ESTADO DE POLÍTICA TERRITORIAL

SECRETARÍA GENERAL DE COORDINACIÓN TERRITORIAL

DIRECCION GENERAL DE REGIMEN JURIDICO AUTONOMICO Y LOCAL

N/REF: CR

FECHA: 27.12.2021

ASUNTO: Mcsm 112101

ANTEPROYECTO DE LEY POR LA QUE SE REGULAN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS QUE ACTÚAN EN CALIDAD DE CLIENTELA.

El informe se emite con el fin de dar cumplimiento al trámite previsto en el artículo 26.5 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, tras la modificación operada por la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, conforme al cual, *"será necesario informe previo del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas* [Ministerio de Política Territorial] *cuando la norma pudiera afectar a la distribución de las competencias entre el Estado y las Comunidades Autónomas".*

I. ANTECEDENTES Y CONTENIDO DEL PROYECTO.

De conformidad con el artículo 51 de la Constitución Española, los poderes públicos deben garantizar la defensa de las personas consumidoras y usuarias, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de las mismas.

En cumplimiento de este mandato constitucional, el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, incorpora, en el ámbito de las competencias estatales, el régimen general de la protección de las personas consumidoras y usuarias.

CORREO ELECTRÓNICO
rjuridico.autonomico@correo.gob.es

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

El artículo 8 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias ha calificado la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias mediante procedimientos eficaces como un derecho básico, y, en su artículo 21, exige que el régimen de comprobación, reclamación, garantía y posibilidad de renuncia o devolución que se establezca en los contratos con personas consumidoras permita asegurarse de la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad del bien o servicio, así como reclamar con eficacia en caso de error, defecto o deterioro, hacer efectivas las garantías de calidad o nivel de prestación ofrecidos y obtener la devolución equitativa del precio de mercado del bien o servicio, total o parcialmente, en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso. A fin de salvaguardar estos derechos básicos de las personas consumidoras, esta norma ha establecido ciertas exigencias en relación a los servicios de atención a la clientela.

En concreto, el mencionado artículo 21 contempla la obligación para las empresas de que sus oficinas y servicios de información y atención a la clientela aseguren a esta la constancia de sus consultas, quejas, reclamaciones o incidencias y, si tales servicios utilizan la atención telefónica o electrónica para llevar a cabo sus funciones, deberán garantizar una atención personal directa, más allá de la posibilidad de utilizar complementariamente otros medios técnicos a su alcance.

Estas exigencias impuestas con carácter general se concretan en la normativa sectorial en relación con ciertos servicios básicos y de especial trascendencia económica, como son las telecomunicaciones, el suministro y distribución de agua y energía, los servicios financieros y el transporte. Para estos servicios, la atención a la clientela se debería definir como un parámetro más que determine la calidad de la prestación del servicio.

Con todo, la normativa vigente no parece haber logrado el resultado perseguido, pues la práctica administrativa revela que un importante número de reclamaciones que atienden las autoridades competentes podrían ser resueltas a través de los servicios de atención a la clientela.

En función de estas consideraciones, con el objetivo fundamental de mejorar la protección de las personas consumidoras y usuarias y en línea con la Nueva Agenda del Consumidor de la Comisión Europea, adoptada el 13 de noviembre de 2020, por medio de este anteproyecto de ley (APL) se procede a abordar de manera integral la regulación de los servicios de atención a la clientela de las empresas, estableciendo

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

unos parámetros mínimos de calidad de los servicios de atención a la clientela, que tendrán carácter obligatorio para las empresas.

Su ámbito de aplicación se extiende a todas las empresas, establecidas en España o en cualquier otro Estado, que lleven a cabo la ejecución efectiva de los servicios de carácter básico de interés general, ofrecidos o prestados en territorio español que se relacionan en el artículo 2 APL.

Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación del APL deberán disponer de un servicio de atención a la clientela gratuito, eficaz, accesible, inclusivo, no discriminatorio y evaluable. Este servicio de atención a la clientela, además de cumplir los requisitos que establece el artículo 21 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, deberá permitir a la clientela la presentación de quejas, reclamaciones, incidencias o consultas y obtener información y conforme a los principios generales del artículo 4 del APL.

El APL regula asimismo, entre otros contenidos, los parámetros mínimos de calidad de los servicios de atención a la clientela de las empresas, el plazo de resolución de consultas, quejas, reclamaciones e incidencias e incluye también el régimen de Infracciones y sanciones.

Asimismo el APL contiene las siguientes modificaciones normativas:

-La Disposición final primera modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

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

-La Disposición final tercera modifica la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.

En cuanto al título competencial, la Disposición final cuarta establece que: "*Esta Ley se dicta al amparo del artículo 149.1. 1ª, 6ª, 8ª, 11ª y 13ª de la Constitución Española, que atribuyen al Estado, respectivamente, la competencia sobre la regulación de las condiciones básicas que garanticen la igualdad de todos los españoles en el ejercicio de sus derechos; la competencia exclusiva sobre legislación mercantil; en materia de*

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

bases para las obligaciones contractuales; de bases de la ordenación de crédito, banca y seguros, y la competencia sobre las bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica".

II. ADECUACIÓN DEL PROYECTO AL ORDEN DE DISTRIBUCIÓN DE COMPETENCIAS.

a) Título competencial prevalente.

Las medidas incluidas en el Anteproyecto tienen como finalidad la mejora de los servicios de atención al cliente por las empresas que prestan servicios económicos de interés general, por lo que el anteproyecto puede enmarcarse dentro la materia "defensa de los consumidores y usuarios".

El APL ha optado por una regulación que establezca los principios generales a los que estarán sujetos los servicios de atención al cliente de determinadas empresas, a la hora de informar y resolver las reclamaciones, quejas e incidencias. Asimismo, en virtud de la potestad legislativa propia de las Comunidades Autónomas, estas podrán desarrollar dichos principios de carácter básico siempre sin afectar a la unidad de mercado.

Por lo que se refiere al Estado, y a su posible intervención en este ámbito material procede reseñar la jurisprudencia al respecto del Tribunal Constitucional: "*si bien en el artículo 149.1. CE no se ha mencionado expresamente la rúbrica "defensa de los consumidores y usuarios", abriendo así en estrictos términos formales, la posibilidad de que algunos Estatutos de Autonomía hayan asumido la competencia exclusiva sobre la misma (art. 149.3. CE), como quiera que la sustantividad o especificidad de la materia no es, en líneas generales, sino resultado de un conglomerado de muy diversas normas sectoriales reconducibles a otras tantas materias, en la medida en que el Estado ostente atribuciones en esos sectores materiales, su ejercicio podrá incidir directamente en las competencias que sobre defensa del consumidor y del usuario corresponde a las Comunidades Autónomas (…) las cuales en ese caso, también podrán quedar vinculadas a las previsiones estatales".*

Añade el Tribunal que *"La defensa del consumidor y del usuario nos sitúa, en efecto, a grandes rasgos y sin necesidad ahora de grandes precisiones, ante cuestiones propias de la legislación civil y mercantil, de la protección de la salud y seguridad física, de los intereses económicos y del derecho a la información y a la educación en relación con el consumo, de la actividad económica y, en fin, de otra serie de derechos respecto de los cuáles pudiera corresponder al Estado la regulación de las condiciones básicas que*

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

garanticen la igualdad en su ejercicio y en el cumplimiento de sus deberes (art. 149.1, en sus números 1, 6, 8, 10, 13, 16 y 29 CE, principalmente)...estamos ante una materia que dado su carácter multidisciplinar, resulta en todo caso compartida entre el Estado y las Comunidades Autónomas...(STC 1 5/89, FJ 1".

Cabe destacar, al respecto que la Disposición final primera del 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 incardina los artículos 8 y 21 en el artículo 149.1.1 ª, 13 ª, 16 ª y 18 de la Constitución Española.

El artículo 2.1 establece que el APL se aplicará a todas las empresas, establecidas en España o en cualquier otro Estado, que lleven a cabo la ejecución efectiva de los siguientes servicios de carácter básico de interés general, ofrecidos o prestados en territorio español:

a) Servicios de suministro y distribución de agua y energía;

b) Servicios de transporte aéreo de pasajeros, de transporte de viajeros por ferrocarril, de transporte de pasajeros por mar o por vías navegables y de transporte de viajeros en autobús o autocar;

c) Servicios postales;

d) Servicios prestados a través de medios audiovisuales de acceso condicional mediante pago;

e) Servicios de comunicaciones electrónicas, incluidos los servicios telefónicos; y

f) Servicios financieros.

Asimismo, se incluyen en el ámbito de aplicación de esta ley los servicios públicos prestados por las Administraciones Públicas en régimen de gestión indirecta en los sectores citados en este apartado.

La Disposición final cuarta establece que: *Esta Ley se dicta al amparo del artículo 149.1. 1ª, 6ª, 8ª, 11ª y 13ª de la Constitución Española, que atribuyen al Estado, respectivamente, la competencia sobre la regulación de las condiciones básicas que garanticen la igualdad de todos los españoles en el ejercicio de sus derechos; la competencia exclusiva sobre legislación mercantil; en materia de bases para las*

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

obligaciones contractuales; de bases de la ordenación de crédito, banca y seguros, y la competencia sobre las bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica.

Esta incardinación competencial coincide con la señalada en la MAIN.

b) Análisis de las cuestiones competenciales más relevantes que suscita el proyecto.

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 y el Real Decreto-ley 37/2020, de 22 de diciembre, de medidas urgentes para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad social y económica no han sido objeto de controversias competenciales en sede constitucional.

c) Análisis de la participación autonómica en la elaboración del proyecto.

En la MAIN se señala que el APL se someterá a informe de la Comisión Sectorial de Consumo, en atención a su vinculación con competencias sectoriales de las Comunidades Autónomas.

III. ADECUACIÓN DEL PROYECTO A LA LEY 20/2013, DE 9 DE DICIEMBRE, DE GARANTÍA DE LA UNIDAD DE MERCADO (LGUM).

En cuanto a la adecuación a la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de Garantía de la Unidad de Mercado, no se formulan observaciones a este respecto.

IV. VALORACIÓN Y OBSERVACIONES DE CARÁCTER COMPETENCIAL.

El contenido del proyecto puede ser dictado al amparo de los siguientes títulos competenciales: artículo 149.1.1ª que atribuye al Estado la competencia exclusiva para garantizar la igualdad de todos los españoles, el artículo 149.1.6ª que atribuye al Estado la competencia exclusiva sobre legislación mercantil, el artículo 149.1.8ª que atribuye al Estado la competencia exclusiva en materia de bases para las obligaciones contractuales, el artículo 149.1.11ª CE, que atribuye al Estado la competencia exclusiva en materia de bases de la ordenación de crédito, banca y seguros y el artículo 149.1.13ª CE que atribuye al Estado la competencia exclusiva para asegurar las bases y coordinación de la actividad general económica.

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

No obstante lo anterior, conviene formular las observaciones que se recogen a continuación:

- **<u>Disposiciones finales primera, segunda y tercera</u>**.

  Estas disposiciones modifican parcialmente las siguientes normas:

  Disposición final primera, Modificación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre; Disposición final segunda. Modificación de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y Disposición final tercera modifica la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.

  Las normas objeto de modificación recogen expresamente el título competencial en el que se amparan.

  Por lo tanto, dado que se trata de disposiciones finales modificativas cuyos títulos competenciales no coinciden plenamente con el que se establece en la Disposición final cuarta del APL, se recomienda añadir un párrafo a la Disposición final cuarta como el que se propone a continuación:

  “No obstante, las normas que se modifican en las Disposiciones finales primera, segunda y tercera de esta Ley, seguirán amparándose en los títulos competenciales expresados en la norma vigente”.

- **<u>Exposición de motivos</u>**

  En el párrafo penúltimo de la Exposición de motivos se indica que *“Esta Ley se dicta al amparo del artículo 149.1. 1ª, 6ª, 8ª, 9ª y 13ª de la Constitución Española, que atribuyen al Estado, respectivamente, la competencia sobre la regulación de las condiciones básicas que garanticen la igualdad de todos los españoles en el ejercicio de sus derechos; la competencia exclusiva sobre legislación mercantil; en materia de bases para las obligaciones contractuales; de bases de la ordenación de crédito, banca y seguros y la competencia sobre las bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica”.*

  En el párrafo de referencia se hace mención al título competencial del artículo 149.1.9ª CE (Legislación sobre propiedad industrial e intelectual) que, además de

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515 Ministerio de Política Territorial

no tener relación con el proyecto que se informa, no coincide con el título competencial expresado en la Disposición final cuarta del APL y en la MAIN que no mencionan el artículo 149.1.9 CE.

Por ello se considera conveniente suprimir la referencia al artículo 149.1.9 CE. de la exposición de motivos.

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Código seguro de Verificación : GEN-b0a8-20be-9678-89dc-2f51-c1f8-8f40-9ae1 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...

Natalia Moreno Sánchez, Subdirectora General de Coordinación, Calidad y Cooperación en Consumo y Secretaria de la Conferencia Sectorial de Consumo en virtud del Real Decreto 495/2020, de 28 de abril, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Consumo y se modifica el Real Decreto 139/2020, de 28 de enero, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales.

CERTIFICA: Que, con fecha 22 de noviembre de 2021, el anteproyecto de ley por la que se regulan los servicios de atención a las personas consumidoras y usuarias que actúan en calidad de clientela, fue sometido a trámite de audiencia de las Comunidades Autónomas a través de la Conferencia Sectorial de Consumo.

Y para que conste lo firmo en Madrid, a fecha de la firma electrónica.

CSV : GEN-b0a8-20be-9678-89dc-2f51-c1f8-8f40-9ae1
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : NATALIA MORENO SANCHEZ | FECHA : 12/05/2022 15:49 | Sin acción específica

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

S/Ref.:
N/Ref.:298//2021
Informe 26.9 LG
OCCN/MCM

INFORME SOBRE EL ANTEPROYECTO DE LEY POR LA QUE SE REGULAN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS QUE ACTÚAN EN CALIDAD DE CLIENTELA

Procedente del Ministerio de Consumo, el 23 de noviembre de 2021 se ha recibido para informe el "*Anteproyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a las personas consumidoras y usuarias que actúan en calidad de clientela*" (en adelante, el Anteproyecto).

Dicho Anteproyecto se ha acompañado de la preceptiva Memoria del análisis de impacto normativo tal y como exige el artículo 26.3 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, desarrollado por el Real Decreto 931/2017, de 27 de octubre, por el que se regula dicha memoria.

Examinada la documentación recibida, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 26.9 de la referida Ley 50/1997, de 27 de noviembre y en el artículo 2 del Real Decreto 1081/2017, de 29 de diciembre, por el que se establece el régimen de funcionamiento de la Oficina de Coordinación y Calidad Normativa, se informa lo siguiente:

1. OBJETO, ESTRUCTURA Y CONTENIDO

1.1. Objeto

De acuerdo con lo establecido en su artículo 1, el Anteproyecto tiene por objeto establecer "*la regulación de los servicios de atención a la clientela que tengan por finalidad facilitar información, atender incidencias y resolver las quejas y reclamaciones de su clientela*", así

Avda. Puerta de Hierro, s/n
28071 MADRID
TEL: 91335 39 17

CSV : GEN-35c2-8bc4-74e7-4c9f-ac1d-953e-534a-a83e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER ANTA SAAVEDRA | FECHA : 10/05/2022 13:55 | NOTAS : F
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

como los requisitos y procedimientos que deben cumplir las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley.

1.2. Estructura y contenido

El Anteproyecto consta de exposición de motivos, cuatro capítulos integrados por veintitrés artículos, una disposición transitoria, una disposición derogatoria y seis disposiciones finales.

La **parte expositiva o Exposición de Motivos**, que se divide en cinco apartados, resume el marco normativo actual en materia de servicios de atención al cliente; indica la motivación y los objetivos de la ley; resume su contenido; y, por último, justifica la adecuación de la norma a los principios de buena regulación y señala los títulos competenciales en que se ampara.

En cuanto a la parte dispositiva, el **articulado** se estructura de la forma siguiente:

- **Capítulo I. Disposiciones generales**

  - Artículo 1. Objeto
  - Artículo 2. Ámbito de aplicación
  - Artículo 3. Definiciones
  - Artículo 4. Principios generales
  - Artículo 5. Información sobre el servicio de atención a la clientela

- **Capítulo II. Niveles mínimos de calidad**

  - Artículo 6. Parámetros mínimos de calidad
  - Artículo 7. Medios de comunicación a disposición del cliente
  - Artículo 8. Atención personalizada
  - Artículo 9. Medios materiales y humanos
  - Artículo 10. Régimen de atención telefónica
  - Artículo 11. Implantación de un sistema de gestión unitaria o centralizada del servicio de atención a la clientela
  - Artículo 12. Constancia de la consulta, queja, reclamación o incidencia
  - Artículo 13. Resolución y notificación
  - Artículo 14. Disponibilidad del servicio de atención a la clientela
  - Artículo 15. Accesibilidad a los servicios de atención a la clientela
  - Artículo 16. Prestación diferenciada de la actividad de atención a la clientela
  - Artículo 17. Plazo de resolución de consultas, quejas, reclamaciones e incidencias
  - Artículo 18. Implantación de un sistema de valoración de la satisfacción del cliente

CSV : GEN-35c2-8bc4-74e7-4c9f-ac1d-953e-534a-a83e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER ANTA SAAVEDRA | FECHA : 10/05/2022 13:55 | NOTAS : F
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

- Artículo 19. Colaboración, interacción y diálogo con las personas consumidoras.
- Artículo 20. Tratamiento de datos

– **Capítulo III. Sistemas de evaluación**

- Artículo 21. Sistemas de evaluación
- Artículo 22. Auditoría relativa a la calidad del servicio de atención a la clientela

– **Capítulo IV. Infracciones y sanciones**

- Artículo 23. Infracciones y sanciones

Por último, la **parte final** es la siguiente:

– **Disposición transitoria única**. Régimen transitorio.

– **Disposición derogatoria única.** Derogación normativa.

– **Disposición final primera.** Modificación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

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

– **Disposición final tercera.** Modificación de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.

– **Disposición final cuarta.** Título competencial.

– **Disposición final quinta.** Habilitación para el desarrollo reglamentario.

– **Disposición final sexta.** Entrada en vigor.

2. ANÁLISIS DEL PROYECTO NORMATIVO

2.1. Rango normativo

Desde una perspectiva formal, se considera adecuada la adopción de la propuesta mediante una norma con rango de ley, ya que mediante la misma se realiza la modificación de tres normas de ese mismo rango: el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real

CSV : GEN-35c2-8bc4-74e7-4c9f-ac1d-953e-534a-a83e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER ANTA SAAVEDRA | FECHA : 10/05/2022 13:55 | NOTAS : F
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre; la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero; y la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.

Por otro lado, desde un punto de vista material se considera que, con carácter general, la adopción de una ley estaría justificada, teniendo en cuenta que su objeto principal es la regulación de los servicios de atención al cliente como procedimiento para garantizar de forma eficaz la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios; que se configura en los artículos 51 y 53 de nuestra Constitución como un principio rector de la política social y económica a garantizar por los poderes públicos.

Ello no obstante, por relación principalmente a algunos contenidos de la disposición final segunda (que modifica la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero) se observa que parecerían más propios de una norma reglamentaria. Sobre ello volveremos más adelante en el apartado 2.6 de este informe.

2.2. Congruencia con el ordenamiento jurídico nacional

Se trata en este apartado de analizar el encaje de la propuesta con el resto de normas que forman parte del grupo normativo al que pertenece, así como en general con el conjunto del ordenamiento jurídico nacional. Este análisis debe hacerse siempre con ocasión de la tramitación de cada nueva disposición, planteándose la incidencia que tiene la norma en el conjunto de la ordenación del sector, con el fin de llevar a cabo los ajustes necesarios y de simplificar la regulación.

La motivación principal del Anteproyecto reside, según se expresa en el apartado I de la exposición de motivos y en el apartado II.1 de la Memoria, en la constatación de carencias en el funcionamiento de los servicios de atención al cliente de las empresas. Se aduce que la normativa vigente no parece haber logrado el resultado perseguido de protección a los consumidores y usuarios, y que por tanto es necesario abordar de manera integral la regulación de los servicios de atención al cliente, estableciendo unos parámetros mínimos de calidad que estos servicios deberán cumplir.

El Anteproyecto se diseña así como la norma legal que establece la regulación de los servicios de atención al cliente en aquellas empresas que, de acuerdo con su artículo 2, presten servicios en determinados sectores considerados básicos, así como en las consideradas “grandes empresas” (por su número de trabajadores, por su volumen de negocios o por su balance de negocios). De acuerdo con el artículo 4, dichos servicios de atención al cliente deberán cumplir una serie de requisitos y alcanzar unos niveles de calidad, más allá de lo previsto en la normativa general de defensa de consumidores y usuarios, representada por el artículo 21 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (en adelante, TRLGDCU).

Siendo este el planteamiento que subyace en la norma proyectada, las cuestiones principales que se plantean desde la perspectiva de su congruencia con el ordenamiento jurídico nacional serían las siguientes: En primer lugar, conviene examinar el encaje del Anteproyecto con el TRLGDCU. En segundo lugar, se plantea su engarce con la normativa

CSV : GEN-35c2-8bc4-74e7-4c9f-ac1d-953e-534a-a83e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER ANTA SAAVEDRA | FECHA : 10/05/2022 13:55 | NOTAS : F
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

sectorial existente en materia de defensa de los consumidores y usuarios. En tercer lugar, habría que tener presente la incidencia de normas legales actualmente en elaboración, que afectan a la normativa sectorial de defensa de consumidores y usuarios, y respecto de las cuales sería necesario garantizar una coherencia. Por último, en cuarto lugar, conviene hacer referencia a la normativa aprobada por las distintas comunidades autónomas sobre la base de su competencia en materia de consumo y comercio, asumida en los Estatutos de Autonomía.

En relación con la **primera cuestión**, hay que recordar que el TRLGDCU se aprobó con el objetivo de dar cumplimiento a la previsión recogida en la disposición final quinta de la Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios, que habilitaba al Gobierno para que refundiese en un único texto la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y las normas de transposición de las directivas comunitarias dictadas en materia de protección de los consumidores y usuarios.

De acuerdo con su artículo 1, el TRLGDCU tiene por objeto establecer el régimen jurídico de protección de los consumidores y usuarios en el ámbito de las competencias del Estado, en desarrollo del artículo 51 de la Constitución; siendo de aplicación, a tenor de su artículo 2, a las relaciones entre consumidores o usuarios y empresarios (definidos a su vez en los artículos 3 y 4).

En síntesis, el contenido del texto refundido, - dividido en cuatro libros -, regula los derechos básicos de los consumidores y usuarios, las asociaciones de consumidores y usuarios, la potestad sancionadora en materia de consumo, los procedimientos judiciales y extrajudiciales de protección de los consumidores y usuarios, los contratos celebrados por los consumidores y las empresas, las garantías y servicios posventa, la responsabilidad civil por bienes o servicios defectuosos y los viajes combinados.

En particular, el Capítulo II, Título I, del Libro primero, se ocupa de los derechos básicos de los consumidores y usuarios y personas consumidoras vulnerables, reconociéndoles en su artículo 8 un catálogo de derechos básicos, entre ellos:

> "*f) La protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, en especial en relación con las personas consumidoras vulnerables.*"

En el Capítulo V del mismo Título I, el artículo 21 establece el "*Régimen de comprobación y servicios de atención al cliente*".

La redacción vigente de este artículo es la resultante de las sucesivas modificaciones realizadas sobre el texto original del TRLGDCU de 2007, principalmente a fin de incorporar a nuestro ordenamiento las directivas de la Unión Europea que se han ido aprobando en esta materia.

Se abordaron así en su día diversas reformas de este artículo a través de la Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio; de la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre; y a través de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del

CSV : GEN-35c2-8bc4-74e7-4c9f-ac1d-953e-534a-a83e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER ANTA SAAVEDRA | FECHA : 10/05/2022 13:55 | NOTAS : F
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

En los últimos tiempos se han aprobado sucesivas normas de legislación de urgencia para responder a las situaciones de mayor vulnerabilidad social de las personas consumidoras y usuarias. Así, se aprobó 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; que introdujo en el apartado 2 del artículo 21 del TRLGDCU las obligaciones de las empresas en relación con el coste de las líneas telefónicas de atención a los consumidores y usuarios.

En concreto, el contenido del artículo 21 puede sintetizarse en los puntos siguientes:

- En los contratos habrá de establecerse un régimen de comprobación, reclamación, garantía y posibilidad de renuncia o devolución, que deberá permitir, entre otros, que el consumidor y usuario pueda reclamar con eficacia (Apartado 1).

- Los servicios de información y atención al cliente de las empresas deberán asegurar que el consumidor y usuario *"tenga constancia de sus quejas y reclamaciones, mediante la entrega de una clave identificativa y un justificante por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero"* (Apartado 2).

- En caso de utilizarse la atención telefónica o electrónica se garantizará *"una atención personal directa, más allá de la posibilidad de utilizar complementariamente otros medios técnicos a su alcance."* (Apartado 2).

- Se recoge el principio de accesibilidad universal en los servicios de atención al cliente (Apartado 2).

- Los servicios de atención al cliente deberán identificarse claramente en relación a las otras actividades de la empresa, prohibiéndose expresamente la utilización de los servicios de atención al cliente para la utilización y difusión de actividades de comunicación comercial (Apartado 2).

- La línea telefónica que se proporcione a los consumidores y usuarios no podrá suponer un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar; y en el supuesto de utilizarse una línea telefónica de tarificación especial que suponga un coste para el consumidor o usuario, el empresario deberá facilitar un número geográfico o móvil alternativo. En todo caso, las empresas prestadoras de servicios de carácter básico deberán disponer, de un teléfono de atención al consumidor gratuito (Apartado 2).

- Deberá ponerse a disposición de los consumidores y usuarios información sobre la dirección postal, número de teléfono, fax, cuando proceda, y dirección de correo electrónico de la empresa, a través de los cuales puedan interponerse quejas y reclamaciones, o solicitar información (Apartado 3).

CSV : GEN-35c2-8bc4-74e7-4c9f-ac1d-953e-534a-a83e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER ANTA SAAVEDRA | FECHA : 10/05/2022 13:55 | NOTAS : F
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

- Las reclamaciones de los consumidores y usuarios deberán responderse en el plazo máximo de un mes desde su presentación (Apartado 3).

- Cuando no se resuelva satisfactoriamente la reclamación ante la empresa, los consumidores y usuarios podrán acudir a una entidad de resolución alternativa de litigios (Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo); debiendo la empresa proporcionar información sobre esta posibilidad.

Esta regulación de los servicios de atención al cliente recogida en el artículo 21 del TRLGDCU se aplica a las relaciones entre los consumidores y usuarios y los empresarios, tal y como son definidos respectivamente en los artículos 3 y 4 (se entiende por consumidores o usuarios a las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión; y a las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial. Son empresarios las personas físicas o jurídicas, privadas o públicas, que actúen con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión). Es decir, lo dispuesto en el artículo 21 sobre los servicios de atención al cliente se aplicaría de modo general a las empresas, independientemente del sector en el que operen y del servicio que presten, así como de su tamaño.

Frente a la regulación del artículo 21 del TRLGDCU, el Anteproyecto recogería una serie de contenidos novedosos, principalmente los siguientes:

- La atención especial a las personas con discapacidad auditiva, previéndose que, en el supuesto de personas con discapacidad, el canal telefónico deberá complementarse, con un sistema alternativo de mensajería escrita instantánea por aplicación de dispositivo móvil de uso generalizado o bien con un sistema de video interpretación en lengua de signos (Artículo 10.4)

- La previsión de que los límites a los tiempos de espera en la atención telefónica serán fijados reglamentariamente (Artículo 17.3).

- La determinación de que el horario de atención a los clientes se ajustará al horario comercial de la empresa, salvo para los servicios básicos de interés general, que deberán habilitar un servicio 24 horas para atender incidencias del servicio (Artículo 14).

- Las respuestas al cliente deberán estar debidamente motivadas y en ningún caso podrán ser cerradas por caducidad o prescripción no imputable a la clientela (Artículo 13).

- La obligación de las empresas de formar adecuadamente al personal de atención al cliente (Artículo 9.2).

CSV : GEN-35c2-8bc4-74e7-4c9f-ac1d-953e-534a-a83e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER ANTA SAAVEDRA | FECHA : 10/05/2022 13:55 | NOTAS : F
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

- La intervención de un supervisor, si el consumidor lo solicita, en caso de insatisfacción con la atención recibida, el cual que deberá atenderle en el transcurso de esa misma comunicación (Artículo 8.4)

- El sometimiento del servicio de atención al cliente a sistemas de evaluación de calidad y a una auditoria anual (Artículos 21 y 22).

Otros aspectos del contenido del Anteproyecto constituirían una reiteración de exigencias legales existentes en el ámbito de los servicios de atención al cliente. En particular, algunas cuestiones que no parecerían constituir una novedad serían las siguientes:

- La garantía de atención personalizada y la prohibición de contestadores automáticos como medio exclusivo de atención al cliente, establecidas en el artículo 8 del Anteproyecto, se encontrarían ya recogidas en el artículo 21.2 del TRLGDCU, que señala que los servicios de atención al cliente de las empresas "*deberán garantizar una atención personal directa, más allá de la posibilidad de utilizar complementariamente otros medios técnicos a su alcance*".

- La obligación del empresario de resolver las reclamaciones en el plazo más breve posible y como máximo en un mes, que establece el artículo 17.1 de la norma proyectada, se encuentra prevista en el artículo 21.3 del TRLGDCU.

- La prohibición, en el artículo 10 del Anteproyecto de que el número de atención telefónica conlleve cargos adicionales para el consumidor, y de que se deriven las llamadas desde un teléfono gratuito a números que impliquen un coste adicional para el cliente, ya estaría recogida en el citado artículo 21.2. Asimismo, la prohibición establecida en el Anteproyecto de derivación de un teléfono gratuito a números que impliquen un coste para el cliente, constituiría una especificación de la prohibición de cargos en las llamadas de atención al cliente.

- La obligación en el artículo 16 del Anteproyecto de diferenciar la actividad de atención a la clientela de las otras actividades de la empresa, también se establece en el artículo 21.2.

- Respecto a la obligación que se impone a las empresas en el artículo 7, consistente en permitir la presentación de reclamaciones al menos por el mismo medio por el que se inició la compra o se contrató el servicio, si bien se plantea como una de las principales novedades del Anteproyecto, lo cierto es que la nueva redacción del apartado 3 del artículo 21 del TRLGDCU, que se realiza mediante la disposición final primera, introduce esta obligación para todas las empresas en general:

> "*En todo caso, y con pleno respeto a lo dispuesto en los apartados precedentes, los empresarios pondrán a disposición de los consumidores y usuarios información sobre los medios a través de los cuales puedan interponer, cualquiera que sea su lugar de residencia, sus quejas y reclamaciones o solicitar información sobre los bienes o servicios ofertados*

CSV : GEN-35c2-8bc4-74e7-4c9f-ac1d-953e-534a-a83e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER ANTA SAAVEDRA | FECHA : 10/05/2022 13:55 | NOTAS : F
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

o contratados, que deberá incluir, al menos, el medio por el que se inició la relación contractual."

Así las cosas, la aprobación del Anteproyecto nos conduce a un panorama normativo en el que, por un lado, nos encontramos con una regulación básica de los servicios de atención al cliente establecida en el TRLGDCU, de aplicación a las relaciones entre empresarios y consumidores y usuarios, en general; y por otro lado, con una regulación adicional, que supondría mayores obligaciones para los servicios de atención al cliente de determinadas empresas, más allá de las establecidas de forma general en el TRLGDCU. En este sentido se pronuncia la Memoria en su apartado III.2. b), indicando que "*El proyecto normativo guarda relación con el artículo 21 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, al que complementa*". A lo anterior se añadiría, además, la regulación sectorial existente de aplicación directa en las relaciones entre las empresas y sus clientes, en ámbitos tan relevantes como, entre otros, las telecomunicaciones, el sector eléctrico o el sector financiero; sectores caracterizados en su mayoría por su dispersión normativa y especificidad regulatoria.

Se advierte que, planteada la propuesta en sus actuales términos, el marco normativo resultante ahondaría en la fragmentación del actual, lo que incrementa la complejidad de su interpretación y aplicación. Por ello, desde una perspectiva sistemática del grupo normativo y habida cuenta de la relativa novedad de los contenidos del Anteproyecto, cabría analizar la posibilidad de incorporar las mejoras que se persiguen en los servicios de atención al cliente, mediante una modificación del propio TRLGDCU. En particular, se trataría de considerar como alternativa regulatoria la inclusión en el Capítulo V, Título I, Libro primero, - junto a la regulación general sobre los servicios de atención al cliente del artículo 21 -, de aquellos preceptos dedicados establecer las nuevas obligaciones de los servicios de atención al cliente en aquellas empresas o servicios que se considerase necesario.

El planteamiento anterior no resultaría extraño si se tienen en cuenta el tipo de normas que fueron objeto de refundición en el TRLGDCU. Según se desprende del apartado I de su parte expositiva, para la identificación de las normas objeto de refundición se consideró el listado del anexo de la Directiva 98/27/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de mayo de 1998, relativa a las acciones de cesación en materia de protección de los intereses de los consumidores y usuarios, que identifica las disposiciones comunitarias dictadas en materia de protección de los consumidores y usuarios, y, en consecuencia, las normas de transposición respecto de las cuales debía examinarse la procedencia de su incorporación al texto refundido.

Analizado el anexo de la citada directiva, se integraron en el texto refundido las normas de transposición de las directivas comunitarias que constituían el acervo básico de la protección de los consumidores y usuarios[1], excluyéndose los regímenes jurídicos que

[1] La Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios; la Ley 26/1991, de 26 noviembre, sobre contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles -E; la Ley 47/2002, de 19 diciembre, de reforma de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista para la transposición al ordenamiento jurídico español de la Directiva sobre contratos a distancia; la Ley 23/2003, de 10 julio, de

CSV : GEN-35c2-8bc4-74e7-4c9f-ac1d-953e-534a-a83e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER ANTA SAAVEDRA | FECHA : 10/05/2022 13:55 | NOTAS : F
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

regulaban ámbitos sectoriales específicos alejados del núcleo básico general de la protección de los consumidores y usuarios. De esta forma, quedaron fuera del texto refundido las leyes que regulan los servicios de la sociedad de la información y el comercio electrónico, las normas sobre radiodifusión televisiva, sobre medicamentos y productos sanitarios, y las normas que regulan la atención al cliente en el ámbito financiero. Otros ámbitos como la normativa sobre viajes combinados quedaron incluidos en el texto refundido ya que se trataba de un régimen jurídico de contratación con consumidores, no afectado por las normas sectoriales sobre turismo.

La propuesta de integración del contenido del Anteproyecto en el TRLGDCU no parecería contraria a este esquema, ya que la regulación que ahora se proyecta vendría a completar la regulación general de los servicios de atención al cliente del artículo 21, estableciendo una serie de obligaciones y requisitos que además habrán de cumplir los servicios de atención al cliente de determinadas empresas.

En definitiva, a partir de las consideraciones anteriores, sería recomendable analizar en la Memoria la viabilidad de la modificación del referido Capítulo V del TRLGDCU, de tal forma que quedase recogida en una única norma legal la regulación común o general de los servicios de atención al cliente de las empresas - donde se incluirían aquellas obligaciones concretas que además se exigirían a ciertos tipos de empresas, en razón de su tamaño o del carácter básico del servicio de prestan-. Frente a dicha regulación general, se encontraría la normativa específica de cada sector en materia de defensa de consumidores y usuarios, donde se incluye la regulación específica de los servicios de atención al cliente.

La consideración anterior nos lleva a analizar, como **segunda cuestión** en el apartado de la congruencia, el encaje del Anteproyecto con la normativa sectorial en materia de protección de los consumidores y usuarios.

Como indicábamos más arriba, el actual entramado normativo en materia de defensa de consumidores y usuarios, se constituye junto con el TRLGDCU, por la normativa sectorial existente en ámbitos tan relevantes como las telecomunicaciones, el sector energético, los suministros de agua, y el sector financiero.

Sin ánimo de exhaustividad puede citarse la siguiente normativa sectorial: (i) en el ámbito de los contratos celebrados a distancia, la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, y la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza; (ii) en el sector financiero, la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, y la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.; (iii) en el sector de las comunicaciones electrónicas, la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, y el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas; (iv) en el sector de los servicios, la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio; (v) en el sector energético, la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de

---

Garantías en la Venta de Bienes de Consumo; la Ley 22/1994, de 6 julio, de responsabilidad civil por los daños causados por productos defectuosos; y la Ley 21/1995, de 6 de julio, sobre viajes combinados.

CSV : GEN-35c2-8bc4-74e7-4c9f-ac1d-953e-534a-a83e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER ANTA SAAVEDRA | FECHA : 10/05/2022 13:55 | NOTAS : F
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Hidrocarburos, y el Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores; (vi) en el sector de los servicios de transporte, la Ley 48/1960, de 21 julio de Navegación Aérea, la Ley 16/1987 de Ordenación de los Transportes Terrestres, y 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.

La regulación sobre los servicios de atención al cliente que establece el Anteproyecto, de acuerdo con el artículo 2, se aplicará además a las siguientes empresas:

1. A todas las empresas que presten en territorio español algunos de estos "*servicios de carácter básico de interés general*": (apartado 1)

    a. Servicios de suministro y distribución de agua y energía.
    b. Servicios de transporte aéreo de pasajeros, de transporte de viajeros por ferrocarril, de transporte de pasajeros por mar o por vías navegables y de transporte de viajeros en autobús o autocar.
    c. Servicios postales.
    d. Servicios prestados a través de medios audiovisuales de acceso condicional mediante pago.
    e. Servicios de comunicaciones electrónicas, incluidos los servicios telefónicos.
    f. Servicios financieros.

2. A las empresas que lleven a cabo la venta bienes o la prestación de servicios en territorio español, distintos a los anteriores, siempre y cuando ocupen al menos 250 personas trabajadoras, su volumen de negocios anual exceda de 50 millones de euros, o su balance de negocios anual exceda de 43 millones de euros. (apartado 2).

De lo dispuesto en el apartado 1 se colige que el Anteproyecto será de aplicación en sectores que disponen de normativa específica en materia de defensa de consumidores y usuarios, y concretamente de atención al usuario. Sería el caso, por ejemplo, de los servicios de transporte de viajeros, de las comunicaciones electrónicas y de los servicios financieros.

La relación entre el Anteproyecto y la normativa sectorial se articula en el apartado 5 del artículo 2 de la siguiente manera (subrayado en el presente informe):

> "*5. Lo establecido en esta ley se aplicará con carácter supletorio respecto de lo dispuesto en otras leyes generales o en la normativa sectorial que regula los servicios de atención a la clientela, considerando siempre de aplicación preferente la normativa sectorial. No obstante, no serán de aplicación al sector financiero la letra d) del apartado 2 y el apartado 6 del artículo 4 y el artículo 17.2.*"

CSV : GEN-35c2-8bc4-74e7-4c9f-ac1d-953e-534a-a83e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER ANTA SAAVEDRA | FECHA : 10/05/2022 13:55 | NOTAS : F
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Además, en el artículo 21 relativo a los sistemas de evaluación de los servicios de atención al cliente, se indica (subrayado del presente informe):

> "*1. Las empresas deberán implantar y documentar un sistema de evaluación del nivel de calidad del servicio de atención a la clientela conseguido, que incluirá los parámetros a los que se refiere el capítulo II de esta ley, sin perjuicio de la normativa sectorial vigente que, en su caso, complementará lo dispuesto en el presente apartado.*"

Un contenido análogo tiene el artículo 22, que establece que "*Sin perjuicio de la normativa sectorial vigente, que complementará lo dispuesto en el presente apartado, las empresas deberán contratar la realización de una auditoría anual*" relativa a la calidad del servicio de atención a la clientela.

Hay que recordar que el carácter supletorio de una norma supone que ésta regirá en defecto de las normas sectoriales que resulten de aplicación; es decir, que se aplicará en ausencia de regulación de una determinada materia o situación en la norma específica. Ha de tenerse en cuenta que la aplicación supletoria de una norma procede siempre que estemos ante una situación de insuficiencia normativa, de forma que no ha lugar a la aplicación de la norma común supletoria cuando la materia se encuentra regulada de manera completa en la norma específica o sectorial.

La regla de la prevalencia supone la aplicación preferente de una norma frente a otra, en caso de conflicto ambas.

De acuerdo con ello, en nuestro caso habría que tener en cuenta que en aquellos sectores en los que exista una regulación completa en materia de atención al cliente, - lo que no significa que tenga que ser completamente coincidente con el contenido del Anteproyecto -, este último no habría de ser necesariamente aplicable en todos los supuestos, por más que se califique como supletorio. Dicho de otra manera, el carácter supletorio del Anteproyecto, bien entendido, no supondría que las obligaciones que impone a los servicios de atención al cliente (como la realización de auditorías o la implantación de sistemas de evaluación), hayan de ser automáticamente exigidas en aquellos sectores que ya dispongan de una regulación sectorial completa y suficiente en materia de atención al cliente.

Por su parte, el carácter preferente de la normativa sectorial implica que en el supuesto en que exista contradicción con lo dispuesto en el Anteproyecto, se aplicará la primera. Un ejemplo lo encontraríamos en el derecho del cliente a ser atendido por un supervisor que se reconoce en el artículo 8.4 del Anteproyecto, pero sin embargo se excluye del artículo 47.2 de la LGTEL sobre la atención al cliente de los servicios de telecomunicaciones, en la redacción dada por la disposición final tercera del Anteproyecto.

Sería conveniente por ello disponer con más claridad, a partir del carácter supletorio del Anteproyecto y la prevalencia de la normativa sectorial, el modo en que se aplicará la nueva ley en aquellos sectores que ya tienen normativa específica sobre defensa de consumidores y usuarios, y en particular sobre servicios de atención al cliente; en especial para evitar el riesgo de confusión, en aquellos ámbitos en los que la normativa sectorial, (nacional y europea), sea lo suficientemente exhaustiva.

CSV : GEN-35c2-8bc4-74e7-4c9f-ac1d-953e-534a-a83e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER ANTA SAAVEDRA | FECHA : 10/05/2022 13:55 | NOTAS : F
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Por ejemplo, tenemos el caso de los servicios de transporte de viajeros en autobús, al que resulta de aplicación la Ley 16/1987 de Ordenación de los Transportes Terrestres, el Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres, y el Reglamento (UE) nº 181/2011 sobre los derechos de los viajeros de autobús y por el que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004; que establecen normativa específica sobre los derechos de los viajeros del transporte en autobús. Igualmente, en el mismo sentido, sería conveniente plantearse el supuesto de los servicios financieros donde también se encuentra regulada de modo extenso la atención al cliente: en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, y la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, entre otras normas.

Otra cuestión que la norma debería precisar con más claridad sería el carácter de supletoriedad que se atribuye al Anteproyecto respecto de *"otras leyes generales"* en materia de servicios de atención a la clientela; no entendiéndose bien a qué se está haciendo referencia con la expresión "*otras leyes generales*". En ausencia de concreción en el artículo 2.5, podría considerarse que por "*otras leyes generales*" se está haciendo referencia al TRLGDCU. Sin embargo, de acuerdo con el artículo 4.2 del Anteproyecto, los servicios de atención a la clientela de las empresas en su ámbito de la aplicación, deberán cumplir, además de las obligaciones establecidas, los requisitos que determina el artículo 21 del TRLGDCU. Lo cual no casaría bien con la definición del Anteproyecto como norma supletoria.

Por último, en los artículos 21 y 22 parece darse a entender que, en la regulación de los sistemas de evaluación y auditorías de los servicios de atención al cliente, se aplicará en todo caso el Anteproyecto, con independencia de que exista o no normativa sectorial al respecto; y que esta última será complementaria. Convendría aclarar este carácter complementario de la normativa sectorial, que no parecería coherente con la atribución general al Anteproyecto de un carácter supletorio, (que se aplicará solo en aquellos aspectos no previstos o no regulados por la normativa sectorial).

En definitiva, se observa la necesidad de establecer con mayor claridad el engarce entre la regulación propia del Anteproyecto y la contenida en la normativa sectorial, a fin de que resulte inequívoca la regla concreta que sería de aplicación en cada supuesto de hecho, pues de existir dudas sobre qué regla habría de aplicarse -la prevista en el Anteproyecto o en la normativa sectorial, o una que haya de integrar ambas- se vería menoscabada la seguridad jurídica, lo que iría en detrimento de los intereses tanto de las empresas como de sus clientes, y también de la efectividad de los propios objetivos de la norma. Se recomienda por ello procurar la mayor claridad posible del grupo normativo, evitando que la configuración de la propuesta de lugar a una mayor complejidad de su interpretación y aplicación.

Como **tercera cuestión**, ha de tenerse en cuenta que actualmente se encuentran en tramitación el Anteproyecto de Ley General de Telecomunicaciones, y el Anteproyecto de Ley de creación de la autoridad administrativa independiente de defensa del cliente financiero.

CSV : GEN-35c2-8bc4-74e7-4c9f-ac1d-953e-534a-a83e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER ANTA SAAVEDRA | FECHA : 10/05/2022 13:55 | NOTAS : F
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

El Anteproyecto de Ley General de Telecomunicaciones, en tramitación parlamentaria, derogará la vigente Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones. Teniendo en cuenta que la disposición final tercera del Anteproyecto modifica la citada ley en su artículo 47, relativo a los servicios de atención al cliente, sería conveniente que en la tramitación de la propuesta se tenga muy presente este hecho, de forma que, atendiendo a su evolución, se revisen y adecuen ambos textos, a efectos de garantizar la coherencia entre ambos.

El segundo anteproyecto citado tiene por objeto la creación de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero, así como el establecimiento del sistema de resolución extrajudicial de controversias surgidas entre las entidades financieras y los clientes financieros. Esta ley, de acuerdo con su disposición derogatoria única, supone la derogación expresa del artículo 30 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.; del artículo 31 de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de economía sostenible; y de la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Por las mismas razones antes apuntadas, sería necesaria la correspondiente comprobación del Anteproyecto, a efectos de asegurar el adecuado encaje entre la nueva ley sobre servicios de atención al cliente y la normativa sectorial de atención al cliente de servicios financieros.

En particular, habría que tener en cuenta que el Anteproyecto en su disposición final segunda realiza la modificación de una serie de artículos de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, entre ellos el artículo 30, relativo a la presentación de reclamaciones ante el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Por último, **en cuarto lugar**, convendría hacer referencia a la normativa aprobada por las Comunidades Autónomas, sobre la base de su competencia en materia de consumo y de comercio, asumida en sus Estatutos de Autonomía**.** El Anteproyecto debe encontrar acomodo no solo con las normas estatales vigentes en materia de defensa de los consumidores y usuarios, sino también con la normativa autonómica aprobada en este ámbito, en particular en este caso sobre los servicios de atención al cliente.

Así, habría que tener en cuenta que las comunidades autónomas han aprobado sus propias leyes de defensa de los consumidores y usuarios. Por ejemplo, la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía; la Ley 6/2019, de 20 de febrero, del Estatuto de las personas consumidoras de Extremadura; el Decreto Legislativo 1/2019, de 13 de diciembre, de aprobación del texto refundido de la Ley del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana; la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid; o la Ley 3/2003, de 12 febrero, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias.

En resumen de lo hasta aquí expuesto, sería conveniente analizar el encaje del Anteproyecto desde las perspectivas de análisis referidas, reflejándose en la Memoria el resultado de dicha valoración, así como de aquellas otras cuestiones que pudieran ser tenidas en cuenta por el órgano proponente en el contexto de la coherencia de la propuesta

CSV : GEN-35c2-8bc4-74e7-4c9f-ac1d-953e-534a-a83e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER ANTA SAAVEDRA | FECHA : 10/05/2022 13:55 | NOTAS : F
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

con el ordenamiento jurídico nacional. Este ejercicio contribuiría sin duda a una mejor comprensión sobre el alcance y contenido del Anteproyecto, así como a clarificar la construcción del grupo normativo de defensa de los consumidores y usuarios.

Lo anterior podría realizarse completando el apartado III.2.b) de la Memoria, donde se examinase la relación de la propuesta con el ordenamiento jurídico nacional. Dicha argumentación vendría a complementar los respectivos análisis sobre la entrada en vigor y la derogación normativa y, asimismo, permitiría justificar con mayor profundidad la adecuación de la propuesta a los principios de buena regulación, y en particular al de seguridad jurídica.

2.3. Adecuación al orden constitucional de distribución de competencias

La disposición final cuarta establece los títulos competenciales en que se ampara el Anteproyecto de la forma siguiente:

> "*Esta Ley se dicta al amparo del artículo 149.1. 1ª, 6ª, 8ª, 11ª y 13ª de la Constitución Española, que atribuyen al Estado, respectivamente, la competencia sobre la regulación de las condiciones básicas que garanticen la igualdad de todos los españoles en el ejercicio de sus derechos; la competencia exclusiva sobre legislación mercantil; en materia de bases para las obligaciones contractuales; de bases de la ordenación de crédito, banca y seguros, y la competencia sobre las bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica*"

Lo mismo se establece en el apartado IV.1 de la Memoria, sobre "*Adecuación de la norma al orden de distribución de competencias*".

Se advierte que ni en el texto del Anteproyecto ni en la Memoria se hace mención al título competencial estatal en materia de telecomunicaciones, establecido en el artículo 149.1.21ª de la Constitución. Teniendo en cuenta que mediante la disposición final tercera del Anteproyecto se modifica la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, se sugiere valorar la inclusión de la regla 21ª en la disposición final cuarta (de la misma manera que se recoge la regla 11ª sobre bases de la ordenación de crédito, banca y seguros, que se entiende ampara la modificación de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, realizada en la disposición final segunda del Anteproyecto.)

En todo caso, en relación con la valoración de la propuesta desde la perspectiva de su adecuación al orden constitucional de distribución de competencias, se hace remisión al criterio que exprese el Ministerio de Política Territorial, en su informe a emitir de acuerdo con el artículo 26.5, párrafo sexto, de la Ley de Gobierno.

CSV : GEN-35c2-8bc4-74e7-4c9f-ac1d-953e-534a-a83e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER ANTA SAAVEDRA | FECHA : 10/05/2022 13:55 | NOTAS : F
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

2.4. Derogación normativa y entrada en vigor

A) Derogación normativa

La disposición derogatoria única establece una cláusula de derogación genérica de todas aquellas normas que contradigan o se opongan a lo dispuesto en la ley. Asimismo, deroga expresamente determinados preceptos de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras. Lo mismo se indica en el apartado III.2.c) de la Memoria.

Sin perjuicio de la consideración que luego haremos sobre la incorporación a la propuesta de contenidos regulatorios actualmente objeto de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, se recomienda precisar en el apartado III.2.c) de la Memoria si, aparte de esta última orden ministerial, la propuesta deberá suponer o no la modificación o abrogación de otras normas reglamentarias en la materia, ya sean de ámbito general o especial.

B) Entrada en vigor

La disposición final sexta del Anteproyecto establece su entrada en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Por otro lado, la disposición transitoria única determina que las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de la ley, deberán adaptar sus servicios de atención a la clientela a las disposiciones de la misma, en el plazo de seis meses desde su entrada en vigor.

Por su parte, la Memoria, en el apartado III.2.d), señala que la norma entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado», sin perjuicio de que se conceda un régimen transitorio de seis meses a las empresas recogidas en su ámbito de aplicación, para adaptar sus servicios de atención al cliente a las disposiciones de la misma.

Respecto a la entrada en vigor de las normas, en el párrafo primero del artículo 23 de la Ley del Gobierno se establece la regla específica de que, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 2.1 del Código Civil (regla general según la cual las normas entrarán en vigor a los veinte días de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado», si en ellas no se dispone otra cosa), las disposiciones de entrada en vigor de las leyes o reglamentos, cuya aprobación o propuesta corresponda al Gobierno o a sus miembros, y que impongan nuevas obligaciones a las personas físicas o jurídicas que desempeñen una actividad económica o profesional como consecuencia del ejercicio de ésta, preverán el comienzo de su vigencia el 2 de enero o el 1 de julio siguientes a su aprobación.

Continúa señalando este artículo 23, en su párrafo segundo, que lo anterior no será de aplicación a los reales decretos-leyes, ni cuando el cumplimiento del plazo de transposición de directivas europeas u otras razones justificadas así lo aconsejen, debiendo quedar este hecho debidamente acreditado en la respectiva Memoria.

En el caso que nos ocupa, sería necesario analizar la entrada en vigor del Anteproyecto a la vista de lo establecido en el citado artículo 23 de la Ley de Gobierno, y reflejar dicho

CSV : GEN-35c2-8bc4-74e7-4c9f-ac1d-953e-534a-a83e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER ANTA SAAVEDRA | FECHA : 10/05/2022 13:55 | NOTAS : F
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

análisis en la Memoria. En este sentido, habría que indicar que la nueva ley impone obligaciones a las personas jurídicas que desempeñen una actividad económica o profesional, - concretamente a las empresas incluidas en el ámbito de aplicación establecido en el artículo 2 - y que, por tanto, en principio resultaría de aplicación la regla específica del artículo 23. Dado que el Anteproyecto se aparta de dicha regla específica al establecer su entrada en vigor el día siguiente al de la publicación, sería necesario incorporar la correspondiente justificación en la Memoria, conforme a las razones que legalmente habilitaría a su excepción, antes indicadas.

Por otro lado, en relación con el periodo de seis meses que se otorga a las empresas para su adaptación a las novedades que introduce la ley, se recomienda justificar en la Memoria que la duración del mismo es suficiente y proporcionada, atendiendo a los requisitos y obligaciones que se imponen en los servicios de atención al cliente de las empresas.

2.5. Adecuación a los principios de buena regulación

Tanto la parte expositiva en su apartado V, como la Memoria en su apartado II.4, incluyen una justificación de la adecuación del Anteproyecto a los principios de buena regulación, dando con ello cumplimiento a lo previsto en el artículo 129.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y en el artículo 2.1.a).2º del Real Decreto 931/2017, de 27 de octubre.

No obstante, sería necesario incorporar en la exposición de motivos la justificación de la adecuación de la propuesta al **principio de seguridad jurídica**. Dadas las implicaciones que la norma presenta desde esta perspectiva, resultaría particularmente relevante constatar que la norma atiende de modo suficiente las exigencias propias de este principio, esto es, que es coherente con el resto del ordenamiento jurídico, nacional y de la Unión Europea, que genera un marco normativo estable, predecible, integrado, claro y de certidumbre, y que facilita su conocimiento y comprensión y, en consecuencia, la actuación y toma de decisiones de las personas y empresas (cfr. artículo 129.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre).

Por relación al **principio de proporcionalidad**, se recomienda explicar con la mayor evidencia posible que la norma contiene la regulación imprescindible para atender la necesidad a cubrir, y constatar que no existen otras medidas menos restrictivas de derechos, o que impongan menos obligaciones a los destinatarios.

Por otro lado, en la Memoria convendría completar la justificación de la adecuación al **principio de eficiencia**, razonando que la norma proyectada no impone cargas administrativas innecesarias o accesorias para los ciudadanos y empresas.

2.6. Calidad técnica de la propuesta

Se analiza la calidad técnica de la propuesta normativa y su adecuación a las Directrices de Técnica Normativa, aprobadas por Acuerdo del Consejo de Ministros de 22 de julio de 2005, (en adelante DTN), mediante las consideraciones que se expresan a continuación:

CSV : GEN-35c2-8bc4-74e7-4c9f-ac1d-953e-534a-a83e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER ANTA SAAVEDRA | FECHA : 10/05/2022 13:55 | NOTAS : F
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

A) Consideraciones generales

1. Sobre la sistemática de la norma

Esta Oficina ha puesto ya de manifiesto en varias ocasiones la importancia de que las normas cuenten con una sistemática adecuada, lo que supone fundamentalmente que su estructura haya de responder a una lógica de ordenación sencilla, fácilmente perceptible por los destinatarios de la norma, que se mantenga de modo coherente en la propuesta, pues de esta forma se facilita la identificación del derecho aplicable, la interrelación de sus contenidos y su localización en el seno de la norma.

En el presente caso, se aprecia que la sistemática de la norma sería susceptible de ser mejorada, pues en varias ocasiones la estructura de la norma enlaza cuestiones que no tienen que ver entre sí, y se observa que varios contenidos regulatorios tienden a repetirse en distintos preceptos, lo que suele ser reflejo de una estructura inadecuada.

Como cuestión más general, posiblemente convendría partir de una división más sustantiva en la regulación, por una parte, de los caracteres materiales de los servicios (artículos 4, 5, 9, 10, 14 a 16 y 18), y, por otra parte, de los aspectos procedimentales de la tramitación de las incidencias (artículos 7 y 11 a 13 y 17).

Al hilo de las consideraciones particulares que se exponen en el apartado B) siguiente, se realizan diversas valoraciones singulares a este respecto, si bien se ha considerado oportuno plantear de modo previo y general esta cuestión a fin de que sea tenida en cuenta suficientemente, también en atención a las variaciones que pueda experimentar la propuesta según avance su tramitación.

2. Sobre la inclusión de contenidos de carácter reglamentario

La disposición derogatoria única del Anteproyecto establece la derogación expresa de los siguientes preceptos de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo:

- El apartado 1 y el párrafo primero del apartado 2, del artículo 4, que regula la "*Estructura organizativa para el tratamiento de quejas y reclamaciones*".

- El artículo 6, sobre el "*Departamento o servicio de atención al cliente*".

- El artículo 9, que establece los deberes de información de las entidades financieras hacia sus clientes.

- El artículo 10, relativo al alcance del procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones.

- El artículo 11, sobre forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones.

CSV : GEN-35c2-8bc4-74e7-4c9f-ac1d-953e-534a-a83e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER ANTA SAAVEDRA | FECHA : 10/05/2022 13:55 | NOTAS : F
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

- El artículo 12, que regula la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones.

- El artículo 13, referido a la tramitación de los expedientes de quejas y reclamaciones.

- El artículo 14, sobre los supuestos de allanamiento y desistimiento.

- El artículo 15, que establece la finalización del procedimiento de queja o reclamación y la notificación de la decisión a los interesados.

- El artículo 16, relativo a la relación entre las entidades financieras y los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros.

Hay que recordar que la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, se dictó en desarrollo de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, formando parte de la normativa sectorial de los consumidores y usuarios de servicios financieros. En particular, esta ley, en la redacción vigente de su artículo 29, establece que las entidades de crédito, las entidades aseguradoras y las empresas de servicios de inversión estarán obligadas a atender y resolver las quejas y reclamaciones que los usuarios de servicios financieros puedan presentar, relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos. A estos efectos, las entidades deberán contar con un departamento o servicio de atención al cliente encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones. Y en su artículo 31 dispone que "*El Ministro de Economía establecerá los requisitos a respetar por el departamento o servicio de atención al cliente y el Defensor del Cliente, así como el procedimiento a que someta la resolución de las reclamaciones.*"

Los preceptos de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, que se derogan expresamente por el Anteproyecto se corresponden con materias de carácter eminentemente reglamentario, como la estructura organizativa del tratamiento de quejas y reclamaciones y el procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones. Se advierte que dichas cuestiones, por mor de la disposición final segunda del Anteproyecto, han pasado a integrarse en la propia Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, a través de la adición de los nuevos artículos 29 bis a 29 septies en la Sección 1ª del Capítulo V.

Se llama la atención sobre esta cuestión y sobre las consecuencias que a futuro entraña la incorporación de contenidos reglamentarios en normas legales, en términos de rigidez y falta de flexibilidad en caso de que sea necesaria su modificación. De acuerdo con ello se sugiere valorar la conveniencia de llevar a cabo la referida modificación de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre.

CSV : GEN-35c2-8bc4-74e7-4c9f-ac1d-953e-534a-a83e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER ANTA SAAVEDRA | FECHA : 10/05/2022 13:55 | NOTAS : F
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

B) Consideraciones particulares

1. Título de la norma

En aras de la claridad y sencillez del lenguaje, que es un criterio general a tener siempre en cuenta en la redacción de las normas (DTN 101), se recomienda simplificar el título de la norma, que podría ser, por ejemplo:

"*Anteproyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención al cliente*" (o, si se prefiriese, "*a la clientela*")

2. Exposición de motivos

Además de lo previamente expuesto en el apartado 2.5 de este informe a propósito de la justificación de la adecuación de la norma a los principios de buena regulación, se formulan las siguientes recomendaciones particulares acerca de la parte expositiva.

En el apartado I, se entiende que en la explicación de los antecedentes, centrada principalmente en la descripción del marco jurídico, debería ganar un mayor peso la explicación de los motivos de la norma, lo que comportaría un tratamiento más completo de la situación existente en cuanto a las carencias de los servicios de atención al cliente de las empresas.

En el apartado III, sería conveniente incluir una referencia al contenido de la modificación de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones; como así se hace respecto de las modificaciones del TRLGDCU y la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

3. Fórmula promulgatoria

La promulgación se viene concibiendo como el acto formal por el cual se proclama formalmente la existencia de una norma aprobada y se dispone su cumplimiento.

En el caso de las leyes, su promulgación tiene lugar tras su aprobación por las Cortes Generales y se realiza por el Rey (artículos 62.a) y 91 de la Constitución).

En cambio, los proyectos de ley constituyen un mero ejercicio de la iniciativa legislativa por el Gobierno, siendo así que, de acuerdo con su propia naturaleza, no llevan fórmula promulgatoria.

Por lo expuesto, debe suprimirse el párrafo que incorpora el Anteproyecto a modo de fórmula promulgatoria ("*En su virtud, a propuesta del Ministro de Consumo y de la Ministra de Asuntos Económicos y Transformación Digital, con la aprobación previa de la Ministra de Hacienda y Función Pública, …… el Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día …*").

CSV : GEN-35c2-8bc4-74e7-4c9f-ac1d-953e-534a-a83e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER ANTA SAAVEDRA | FECHA : 10/05/2022 13:55 | NOTAS : F
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

4. Artículo 1

El artículo 1 establece el objeto de la ley, de la forma siguiente (subrayado en el presente informe):

> "*Esta ley tiene por objeto la regulación de los servicios de atención a la clientela que tengan por finalidad facilitar información, atender incidencias y resolver las quejas y reclamaciones de su clientela, así como los requisitos y procedimientos que deben cumplir las empresas relacionadas en el artículo siguiente.*"

En primer lugar, de acuerdo con la definición recogida en el punto 6 del artículo 3, sería intrínseca a todo servicio de atención al cliente la finalidad de facilitar información, atender incidencias y resolver las quejas y reclamaciones. Por ello, se sugiere prescindir del inciso subrayado, ya que podría conducir a la idea errónea de que existan servicios de atención al cliente que tengan finalidad distinta.

En segundo lugar, parecería un tanto vaga la alusión a los "*requisitos y procedimientos*". Dado que lo que regula la norma son los "niveles mínimos de calidad" y los "sistemas de evaluación" de aquellos servicios, se sugiere hacer alusión a estos aspectos en la definición del objeto.

Finalmente, parece también prescindible la mención a "*las empresas relacionadas en el artículo siguiente*", pues va de suyo que la norma se aplica solo a los sujetos incluidos en su ámbito de aplicación. Tratándose de definir el objeto de la norma, serían alternativas preferibles a la remisión, bien suprimir sin más esta mención, bien hacer una referencia genérica a los tipos de empresas a que se refiere (esto es, empresas que presten determinados servicios de carácter básico de interés general y grandes empresas).

En consonancia con las consideraciones anteriores, se sugiere como alternativa una redacción del precepto similar a la siguiente:

> "*Esta ley 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.*"

5. Artículo 2

En relación con el ámbito de aplicación establecido en el artículo 2 de la ley, se formulan las siguientes consideraciones:

a) En primer lugar, sería conveniente justificar la incorporación de los servicios citados en el apartado 1, y no otros; así como también la aplicación a las empresas del apartado 2; cuestión sobre la que se volverá más adelante en el apartado 3.1 de este informe.

b) Por relación al **apartado 1**, dada la ausencia tanto en el preámbulo como en la memoria de información específica que la constate, se plantea en primer lugar si la

CSV : GEN-35c2-8bc4-74e7-4c9f-ac1d-953e-534a-a83e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER ANTA SAAVEDRA | FECHA : 10/05/2022 13:55 | NOTAS : F
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

aplicabilidad común de la norma a todo tipo de empresas ha ponderado de modo suficiente la incidencia de esta exigencia respecto de pequeñas pymes y microempresas, que operan ampliamente en algunos sectores definidos, como por ejemplo en el sector postal (si se entendiera que comprende los servicios de mensajería y paquetería[2]) o el de transporte de viajeros en autobús.

En segundo lugar, se observa que la definición de los servicios responde a un esquema más bien tradicional, lo que puede suscitar alguna duda sobre si la ley sería aplicable o no, por ejemplo, a empresas dedicadas al comercio *on line* de bienes y servicios (por ejemplo, Amazon), a los agregadores de tarifas o plataformas de intermediación en la contratación de servicios (por ejemplo, booking.com), etc.

c) Se entiende que, en el **apartado 1.d)**, puede ser confusa la expresión "*Servicios prestados a través de medios audiovisuales*" (pues tecnológicamente es posible que a través de medios audiovisuales se contraten servicios distintos a los de mera comunicación audiovisual).

Por ello, si lo que se pretendiese con esa expresión fuera aludir a lo que son propiamente "*servicios de comunicación audiovisual*", sería preferible utilizar esta expresión (que, por otra parte, es la que utiliza tanto la vigente Ley 7/2010, de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisual, como el Proyecto de Ley General de Comunicación Audiovisual[3], actualmente en tramitación parlamentaria).

d) En el **apartado 1, párrafo penúltimo**, se expresa que "*Se incluyen en el ámbito de aplicación de esta ley los servicios públicos prestados por las Administraciones Públicas en régimen de gestión indirecta en los sectores citados en este apartado*".

En primer lugar, se entiende que se debería justificar el motivo por el cual la norma sería aplicable sólo cuando la prestación del servicio se realice mediante gestión indirecta y no de otro modo. Por otra parte, es de tener en cuenta que la exclusión de los supuestos de gestión indirecta no se cohonesta bien con el hecho de que el artículo 3.5 remite al artículo 4 TRLGDCU la definición del concepto de empresa o empresario, y este último artículo considera empresarios en los mismos términos a las personas jurídicas privadas y a las públicas[4].

---

[2] Así parecería desprenderse de la propia definición de servicios postales y envío postal contenidas en el artículo 3 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.

También desde un planteamiento más económico, por ejemplo, en el análisis de este sector que realiza la CNMC en su Informe anual del sector postal (2020) de 16 de diciembre de 2021 (INF/DTSP/003/21).

[3] Su contenido puede consultarse en: https://www.congreso.es/public_oficiales/L14/CONG/BOCG/A/BOCG-14-A-77-1.PDF

[4] Según el **artículo 4 TRLGDCU** "A efectos de lo dispuesto en esta norma, se considera empresario a toda persona física o jurídica, **ya sea privada o pública**, que actúe directamente o a través de otra persona en su

CSV : GEN-35c2-8bc4-74e7-4c9f-ac1d-953e-534a-a83e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER ANTA SAAVEDRA | FECHA : 10/05/2022 13:55 | NOTAS : F
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

En segundo lugar, y para el caso de mantenerse la especificación, se entiende que se debería aclarar lo que deba entenderse a efectos de la norma por "gestión indirecta", que es un concepto doctrinal de larga tradición que no obstante, en ausencia de una definición legal que la precise, podría suscitar alguna duda en cuanto a su alcance (por ejemplo, en supuestos de gestión mixta, o de gestión mediante entes personificados de la propia Administración, ya se trate de organismos públicos, de sociedades mercantiles, o de entidades de otro tipo, como consorcios, etc.).

e) Respecto de los criterios que se establecen en el **apartado 2**, se suscita la duda acerca de qué momento temporal habría de tomarse como referencia en su apreciación, esto es, si se trata de un criterio de apreciación inmediata o por relación a un ejercicio económico, contable o fiscal previo, lo que debería especificarse.

f) La previsión contenida en el **apartado 4** ("*4. Lo dispuesto en esta ley será de aplicación a los servicios prestados por las Administraciones Públicas, cuando medie el pago de un precio público; esto es, una contraprestación pecuniaria que se satisfaga por la prestación de servicios o la realización de actividades efectuadas en régimen de Derecho público cuando, prestándose también tales servicios o actividades por el sector privado, sean de solicitud voluntaria por parte de los administrados*"), no queda claro si se dispone por referencia solo a los servicios previstos en el apartado 1, o también por relación a otros.

   Si hubiera de aplicarse por relación solo a los servicios previstos en el apartado 1, sería más clara la norma si esta previsión se trasladase al apartado 1 o se hiciera mención expresa en su redacción a dicho apartado, habiéndose además de cohonestar con la contenida en el párrafo penúltimo del apartado 1, antes transcrito, pues parece que podrían darse supuestos en que ambas redacciones no fueran consistentes.

g) Finalmente, a propósito de la previsión de aplicación supletoria establecida en el **apartado 5**, además de lo ya expuesto previamente sobre la conveniencia de aclarar el alcance de dicha previsión (ver apartado 2.2 del presente informe), se entiende, como cuestión de sistemática, que la norma podría ser más clara si esta previsión se llevara a un artículo independiente.

6. Artículo 3

El artículo 3 contiene las definiciones a efectos de la propia norma.

Como primera cuestión, de carácter sistemático, es de tener presente la conveniencia de ordenar las definiciones según un criterio alfabético, pues de esta forma se facilita a los

---

nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión".

CSV : GEN-35c2-8bc4-74e7-4c9f-ac1d-953e-534a-a83e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER ANTA SAAVEDRA | FECHA : 10/05/2022 13:55 | NOTAS : F
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

destinatarios de la norma la identificación de los conceptos definidos y su localización en el propio precepto.

En cuanto a las definiciones que concretamente se establecen, es precisa alguna consideración particular:

- Artículo 3.4 (Clientela)

El artículo 3.4 establece la definición de "clientela", del siguiente modo:

> *"4. Clientela: la persona consumidora o usuaria que haya comprado un bien, al que se le haya dirigido personalmente una oferta comercial o haya celebrado un contrato con una empresa prestadora de servicios, independientemente de su carácter oneroso o gratuito y de que haga uso efectivo del servicio y hasta que se extingan definitivamente todos los efectos de dicho contrato.*
>
> *A los efectos de aplicación de esta ley, también serán considerados clientes:*
>
> *a) Las personas consumidoras y usuarias que hayan sido dados de alta en la prestación de servicios sin su consentimiento;*
>
> *b) Las personas consumidoras y usuarias que siguen recibiendo facturas de un servicio para el que han solicitado la baja o que no han contratado."*

Se formulan algunas consideraciones:

a) En primer lugar, y como consideración semántica, se advierte que la definición que se enuncia, dados los términos en los que se formula, no podría corresponderse con el término "clientela", que es un nombre colectivo, sino que corresponde más bien a un nombre individual, en este caso, "cliente".

   Sobre esta cuestión volveremos más adelante, pues estima esta Oficina que sería preferible que la norma hiciera un mayor uso del término "cliente", en lugar de la preferencia actual que muestra su redacción por el término "clientela".

b) En cuanto a la propia definición, su articulación técnica sobre la base de la existencia de una relación contractual expresa presenta algunas cuestiones que deberían ser consideradas.

   Se observa que al articularse la definición sobre la base de la existencia de una relación contractual expresa, la norma se ve obligada a completar dicha noción por referencia a otras situaciones en las que no existiría tal relación, como las previstas en los párrafos a) y b).

   Se advierte sin embargo que estos serían solo dos supuestos particulares entre otros varios que pudieran pensarse (por ejemplo, también debería ser considerado cliente de una empresa a estos efectos aquel consumidor que se dirija a uno de estos servicios de atención con el fin de obtener información sobre bienes y servicios que pretende contratar, o aquel otro que presente una reclamación por deficiencias en el

CSV : GEN-35c2-8bc4-74e7-4c9f-ac1d-953e-534a-a83e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER ANTA SAAVEDRA | FECHA : 10/05/2022 13:55 | NOTAS : F
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

funcionamiento de la aplicación electrónica de la empresa a través de la cual haya intentado realizar una contratación que no haya podido consumar).

Dadas las dificultades que ofrece esta noción "contractual" de cliente para abarcar la realidad a la que ha de referirse, se sugiere considerar si definir el concepto de cliente sobre la base de la existencia de un contrato es en realidad el planteamiento más adecuado desde un punto de vista conceptual.

Cabría incluso plantearse si sería en realidad necesario establecer una definición expresa de "clientela", pues además de que el TRLGDCU no la contempla, lo relevante a efectos de la norma no sería tanto definir "clientela" como definir aquello que es más específico a su objeto, esto es, los servicios de atención a la misma, y posiblemente esta última definición pueda darse sin necesidad de haber definido previamente lo que haya de entenderse por clientela.

Y en todo caso este es un concepto del que ya hay una noción socialmente muy extendida de la cual, por otra parte, no parece que deba apartarse la norma.

c) Finalmente, y para el caso de que se mantenga la actual definición, se entiende que la noción no debería venir acotada temporalmente "*hasta que se extingan definitivamente todos los efectos de dicho contrato*", pues ha de tenerse en cuenta que la extinción de los efectos de un contrato no limita en modo alguno los derechos de información, reclamación o de otro tipo que puedan tener los clientes sobre servicios previamente prestados, y además que dicha referencia temporal no debería asumirse respecto de supuestos como la prestación de servicios o la compraventa de bienes de tracto no sucesivo.

- Artículo 3.5 (Empresa o empresario)

El artículo 3.5 establece la definición de "Empresa o empresario" por remisión al artículo 4 TRLGDCU, que en realidad solo define el concepto de "Empresario" (si bien, en sus términos, la definición legal que establece parecería corresponder más bien a la noción de "Empresa).

- Artículo 3.6 (Servicios de atención a la clientela)

El artículo 3.6 define "Servicios de atención a la clientela" como "*establecimientos y otros medios de interlocución diversos que la empresa pone a disposición de la clientela, cuya finalidad es la emisión de información, recepción de consultas, gestión y resolución de quejas o reclamaciones, averías o cualquier otra incidencia técnica, comercial o administrativa relativa a la venta de bienes o a la prestación de servicios, independientemente de que sean gestionados por la propia empresa o por un tercero*".

Se entiende que la expresión "*establecimientos y otros medios de interlocución*" resulta poco afortunada. Conceptualmente, un servicio es una organización de medios personales y materiales (dispuesta para la realización de una actividad o fin) de forma que se recomienda que la definición parta de esta premisa.

CSV : GEN-35c2-8bc4-74e7-4c9f-ac1d-953e-534a-a83e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER ANTA SAAVEDRA | FECHA : 10/05/2022 13:55 | NOTAS : F
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

- Artículo 3.7 (Queja o reclamación)

El artículo 3.7 define "Queja o reclamación" como "*cualquier manifestación relativa a la defectuosa prestación del servicio o del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de la oferta realizada, comunicada por la clientela al servicio de atención, independiente de su calificación interna como queja, reclamación, incidencia u otras análogas*" (subrayado en el presente informe).

Se entiende que el incumplimiento (o defectuoso cumplimiento) habría de referirse principalmente al contrato suscrito y no solo a la "oferta realizada".

- Artículo 3.9 (Consulta)

En la definición de "Consulta" contenida en el artículo 3.9, se entiende que deberían incluirse las solicitudes de información, y no solo las de "asesoramiento", pues se trata de nociones cualitativamente distintas, y las consultas pueden ser de ambos tipos.

7. Artículo 4

El artículo 4 se titula "Principios generales" y su contenido suscita las siguientes consideraciones:

a) Se observa que el contenido de este precepto no se limita sin embargo a una indicación de los principios generales que deben regir la organización y funcionamiento de los servicios de atención a la clientela, sino que contiene normas sustantivas de carácter más concreto y acabado, que no pueden considerarse meros "principios generales".

   Es por ello que, como primera cuestión, entiende esta Oficina que en aras de la mayor claridad de la norma, este precepto debería circunscribir su contenido a la expresión de aquellos principios generales (que son esencialmente los enunciados en sus apartados 1, 2 -con el matiz que luego veremos- y 3), y que el resto de reglas que se imponen se deberían llevar a otros artículos de la norma que regulan las mismas cuestiones o bien disponerse en nuevos artículos que los traten de modo sustantivo.

b) En el **apartado 2.a)** se dispone que el servicio deberá permitir a la clientela "a*) La presentación de quejas, reclamaciones, incidencias o consultas y la recepción de la comunicación de su resolución a través del mismo medio por el que se inició la relación contractual*".

   Como primera cuestión, de sistemática, se entiende que el inciso subrayado contiene una regla material que excede de lo que sería un principio general, y que tendría más lógica su previsión en el contexto de los artículos que traten del procedimiento de tramitación de quejas, reclamaciones, incidencias o consultas. De hecho, ya se incluye en el actual artículo 7.1, por lo que se recomienda su supresión en este artículo 4.

CSV : GEN-35c2-8bc4-74e7-4c9f-ac1d-953e-534a-a83e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER ANTA SAAVEDRA | FECHA : 10/05/2022 13:55 | NOTAS : F
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

En segundo lugar, se advierte de la conveniencia de aclarar la regla subrayada, que podría interpretarse en sentidos distintos cuando la contratación del servicio no se hiciera directamente a la empresa que lo presta, sino a otra que intermedia en la relación, ya sea como empresa comercializadora (por ejemplo, una agencia de viajes), como revendedora o de otro modo.

Se plantea en estos casos si la obligación que se establece recaería sobre la empresa que presta el servicio, sobre aquella otra con la que se ha contratado o sobre ambas.

La norma no permite resolver de manera unívoca esta cuestión, que según se interprete podría tener además consecuencias importantes, pues las empresas prestadoras del servicio no tienen por qué tener en todo caso una red de comercialización minorista propia con implantación suficiente.

c) El **apartado 2.b)** dispone que el servicio deberá permitir a la clientela "*Reclamar con eficacia en caso de error, defecto, deterioro o cualquier otra incidencia*".

Se entiende que la expresión "*con eficacia*" pudiera resultar un tanto difusa y en todo caso el contenido de este apartado no parece tener un sentido muy distinto de la posibilidad de "*presentación de quejas, reclamaciones, incidencias o consultas*" prevista en el apartado 2.a), por lo que se sugiere considerar la supresión de este apartado 2.b).

d) En el **apartado 2.d)**, la referencia que se hace al "precio de mercado" debería hacerse simplemente al "precio", pues la devolución se hará sobre la base del precio efectivamente pagado (o una parte del mismo), con independencia de cuál pueda ser su valor de mercado, que no tiene porqué corresponderse con aquel y además su fijación podría ser más controvertible.

e) El **apartado 4** establece que "*4. Los medios de interlocución de atención a la clientela habilitados por la empresa deberán figurar en el propio contrato, en las facturas que emita a los clientes y en su página web*". Y en el **apartado 5** se dispone que "*5. Cuando el contrato se formalice en un título de transporte cuyo tamaño imposibilite que figuren en el mismo los medios de interlocución de atención a la clientela habilitados por la empresa, éstos estarán visibles en los lugares de venta de dichos títulos, en las páginas web de las empresas prestadoras de servicios y en el propio medio de transporte*".

Se plantea la duda sobre la aplicación de estas exigencias (en el caso del apartado 5, la relativa a la visibilidad "*en los lugares de venta*") cuando la comercialización se realice por una empresa distinta a la que preste el servicio (por ejemplo, una agencia de viajes).

f) El **apartado 6** dispone que "*6. En el supuesto de contratos de servicios de tracto sucesivo, no podrá suspenderse la prestación del servicio con posterioridad a la presentación de la reclamación, si la misma tiene que ver con el motivo de dicha suspensión, y en tanto no tenga lugar la comunicación a la persona consumidora de la*

CSV : GEN-35c2-8bc4-74e7-4c9f-ac1d-953e-534a-a83e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER ANTA SAAVEDRA | FECHA : 10/05/2022 13:55 | NOTAS : F
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

resolución expresa y motivada de aquella, salvo en los casos en los que así lo determine la normativa sectorial que resulte de aplicación."

Se recomienda aclarar el supuesto de hecho ("*no podrá suspenderse la prestación del servicio con posterioridad a la presentación de la reclamación, si la misma tiene que ver con el motivo de dicha suspensión*"), pues con independencia de lo que se exprese como motivo de la reclamación, parece improbable que este coincida con el motivo de la suspensión de la prestación, que previsiblemente será un impago del usuario.

Por otra parte, sería conveniente que la cautela que se establezca se disponga en forma tal que no posibilite un uso fraudulento de la misma (como podría suceder, conforme a la actual previsión, si un usuario interpusiera sucesivas reclamaciones con el único propósito de impedir la suspensión de la prestación del servicio y mantenerse en una situación de mora en el pago del mismo).

g) En el **apartado 7**, se entiende que, en lugar de "*incidencia contractual*" se debería expresar simplemente "*incidencia*", en el entendido de que con ello se pretende hacer referencia a cualquier incidencia de funcionamiento que afecte al servicio, que no tiene porqué haber sido previamente objeto de una previsión en el contrato.

8. Artículo 5

El artículo 5 se refiere a la "*Información sobre el servicio de atención a la clientela*":

En el **apartado 1.a)**, parece prescindible el inciso final *", en el sentido del artículo 4.4 de esta ley*", que no aporta precisión alguna al contenido del precepto (que se entiende por sí mismo) y en todo caso habría de revisarse la referencia normativa, que no es correcta.

Por otro lado, en cuanto al **apartado 4** no parece que el mismo tenga encaje adecuado en el artículo dedicado a regular la información sobre el servicio de atención, siendo su contenido:

> "*4. En el caso de que se facilite una dirección postal a los efectos de esta ley, y la misma sea distinta de la correspondiente con el domicilio social de la empresa o de la que aparezca en su página web, será válida la consulta, queja, reclamación o incidencia presentada en cualquier de esas direcciones*."

Se considera que este precepto tendría un mejor encaje en el artículo que regule la presentación de la consulta, queja, reclamación o incidencia.

9. Artículo 7

El artículo 7 se refiere a los "*Medios de comunicación a disposición del cliente*" y tiene el siguiente contenido:

CSV : GEN-35c2-8bc4-74e7-4c9f-ac1d-953e-534a-a83e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER ANTA SAAVEDRA | FECHA : 10/05/2022 13:55 | NOTAS : F
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

"*1. Las empresas deberán admitir para la presentación de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias, en todo caso, la utilización del mismo canal a través del que se inició la relación contractual.*

2. La respuesta a la consulta, queja, reclamación o incidencia deberá estar debidamente motivada y se realizará por escrito o en cualquier otro soporte duradero, a través del canal indicado expresamente para hacerlo en la comunicación inicial o, en caso de no haberlo indicado, a través del utilizado para la presentación de la consulta, queja, reclamación o incidencia.

3. La respuesta a la consulta, queja, reclamación o incidencia deberá hacerse en la misma lengua en la que se haya celebrado el contrato o se haya dirigido personalmente la oferta comercial a la persona consumidora y usuaria y, a solicitud de esta, al menos en castellano."

Por una parte, respecto de los **apartados 1 y 3**, se suscita la misma cuestión previamente planteada respecto de otros artículos, respecto a su aplicación cuando la empresa prestadora del servicio no sea la misma que aquella con la que se haya celebrado el contrato.

Por otra parte, se observa que el **apartado 2** es en parte reiterativo de las previsiones contenidas en otros preceptos, por ejemplo, el artículo 13, sugiriéndose su integración en este con el ajuste de redacción que proceda.

10. Artículo 8

El artículo 8 se refiere a la atención personalizada, que identifica con la ofrecida directamente a través de un operador o agente comercial, que debe identificarse al inicio de la conversación y que contesta en tiempo real al cliente.

En su redacción actual, parecería que el operador o agente comercial habría de ser una persona física, si bien el precepto no lo aclara expresamente (a diferencia de lo que sucede respecto del agente de supervisión, al que el apartado 4 se refiere expresamente como persona física), lo que suscita la duda acerca de si en esa primera atención podría ser compatible con la norma la **utilización de medios de inteligencia artificial**.

En todo caso, no cabe desconocer el fenómeno de desarrollo de esta tecnología y su creciente implantación en los servicios de atención al cliente, debida entre otros factores a las ventajas que ofrece en términos de capacidad de respuesta.

Se trata por ello de una cuestión que convendría considerar y aclarar.

11. Artículo 10

El artículo 10 sobre "Régimen de atención telefónica", dispone lo siguiente:

CSV : GEN-35c2-8bc4-74e7-4c9f-ac1d-953e-534a-a83e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER ANTA SAAVEDRA | FECHA : 10/05/2022 13:55 | NOTAS : F
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

"1. Las empresas que pongan a disposición de la clientela un servicio de atención telefónica a los efectos de esta ley, deberán asegurar que, el uso de la atención telefónica, no suponga para la persona consumidora y usuaria un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar.

2. En el supuesto de utilizarse, de acuerdo con el apartado anterior, una línea telefónica de tarificación especial que suponga un coste para la persona consumidora o usuaria, el empresario le facilitará, junto con la información sobre dicha línea telefónica de tarificación especial, y en igualdad de condiciones, información sobre un número geográfico o móvil alternativo.

3. Se prohíbe la derivación de un teléfono gratuito a números que impliquen un coste para la clientela, ya sea vía telefónica, mediante mensajes de texto u otros análogos para la atención de consultas, quejas, reclamaciones e incidencias. El servicio de atención a la clientela en ningún caso proporcionará ingresos adicionales a la empresa a costa de la clientela.

4. En el supuesto de personas con discapacidad, el canal telefónico deberá complementarse, a elección de la persona con discapacidad, con un sistema alternativo de mensajería escrita instantánea por aplicación de dispositivo móvil de uso generalizado o bien con un sistema de video interpretación en lengua de signos."

El régimen transcrito merece algunas consideraciones:

a) En primer lugar, se observa la necesidad de aclarar la norma respecto de la posibilidad de uso de líneas telefónicas de tarificación, pues aunque el apartado 2 parece admitirlas expresamente (si bien, a condición de que a la vez se disponga una línea telefónica estándar, lo cual parece limitar o excluir el uso en la práctica de aquellas), en un sentido contrario, el apartado 1 establece como principio que el uso de la atención telefónica no debe suponer un coste superior al propio de una llamada a una línea estándar, y el apartado 3 dispone taxativamente que el servicio de atención pueda proporcionar ingresos a la empresa a costa de la clientela.

   En todo caso, la redacción final de la propuesta en este punto deberá guardar total coherencia con el artículo 21.2 del TRLGDCU que se refiere a la misma cuestión.

b) Por relación a las medidas del apartado 4, se entiende que lo que se dispone no es propiamente una característica del sistema de atención telefónica sino un sistema específico (con dos modalidades) de atención a personas con discapacidad que habría de disponerse de modo complementario al sistema de atención telefónica. Por ello, se considera que debería ser objeto de regulación en un artículo independiente.

   Por otra parte, en cuanto a su supuesto de aplicación, parece deducirse que no existiría obligación de disponer aquel sistema en todo caso, sino solo cuando la empresa tenga un sistema de atención telefónica, como alternativa a este. Se entiende que la redacción debería ser más clara a este respecto.

CSV : GEN-35c2-8bc4-74e7-4c9f-ac1d-953e-534a-a83e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER ANTA SAAVEDRA | FECHA : 10/05/2022 13:55 | NOTAS : F
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

c) Es previsible que la asunción por las empresas de los costes de los servicios previstos en este artículo tenga impacto en su estructura financiera, y que además dicho mayor coste pueda ser repercutido, al menos en parte, a los precios de los bienes y servicios ofertados.

Resulta llamativo que el análisis del impacto económico que contiene la Memoria no recoja consideración alguna de la incidencia económica de estas medidas que dispone la propuesta, entendiendo esta Oficina que dicha omisión debería ser subsanada.

12. Artículo 11

El artículo 11, titulado "*Implantación de un sistema de gestión unitaria o centralizada del servicio de atención a la clientela*", dispone lo siguiente:

> *"1. Las empresas deberán implantar un sistema de gestión unitaria o centralizada del servicio de atención a la clientela, mediante la asignación de una clave identificativa a cualquier consulta, queja, reclamación o incidencia comunicada por las personas consumidoras o usuarias.*
>
> *2. Los servicios de atención comunicarán a la clientela, al inicio de la comunicación de cada consulta, queja, reclamación o incidencia, la clave identificativa de la misma, de modo que la simple referencia a esta permita a la clientela seguir el estado de su tramitación, de forma fácilmente accesible, viable y ágil."*

Se entiende que lo que propiamente se esta disponiendo en este precepto no sería la "*Implantación de un sistema de gestión unitaria o centralizada del servicio de atención a la clientela*", sino algo mucho más simple, que es que cada expediente de consulta, queja, reclamación o incidencia tenga un número de referencia interna que lo identifique, que este sea único, y que sea comunicado al interesado.

Por ello, y en aras de la claridad de la norma, se recomienda simplificar la redacción de este precepto que debería tomar como base este hecho que constituye su sentido propio.

13. Artículos 12 y 13

Los artículos 12 y 13 disponen la obligación de las empresas de grabar las reclamaciones que se presenten por vía telefónica y su resolución por esta vía, así como la de informar al cliente del medio para acceder a ella en el justificante que se remita.

Tratándose de una tramitación telefónica, no queda claro por qué vía habría de remitir la empresa el justificante correspondiente, lo que sería una primera cuestión a determinar.

En segundo lugar, tampoco queda claro si el acceso debería proporcionarse a la grabación completa (lo cual posiblemente no tenga demasiado interés salvo en casos muy puntuales) o simplemente al registro de la misma, que contenga los datos básicos de la reclamación.

En tercer lugar, la norma tampoco establece regla alguna acerca del tiempo que la empresa deba mantener la grabación. Sería conveniente que la norma estableciera alguna regla al

CSV : GEN-35c2-8bc4-74e7-4c9f-ac1d-953e-534a-a83e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER ANTA SAAVEDRA | FECHA : 10/05/2022 13:55 | NOTAS : F
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

respecto que diera mayor seguridad jurídica a la regulación de esta obligación, regla que debería atender al principio de proporcionalidad, teniendo en cuenta el interés que pueda existir o no en su conservación según las circunstancias de la reclamación y también el coste que supone su almacenamiento.

14. Artículo 16.3

El artículo 16 se refiere a la "Prestación diferenciada de la actividad de atención a la clientela".

Su apartado 3 dispone lo siguiente: "*3. Los establecimientos abiertos al público, sean propios o franquiciados, de las empresas en el ámbito de aplicación de esta ley también deberán aceptar las consultas, quejas, reclamaciones o incidencias de los clientes, entregándoles la clave identificativa correspondiente en los términos establecidos en los artículos 11 y 12*"

Se entiende que este apartado 3 no tiene conexión suficiente con el objeto de este artículo 16.

Su regulación recoge un aspecto del trámite de presentación de la consulta, queja, reclamación o incidencia, que es también objeto de atención en otros artículos (7, 11 y 12) y que debería regularse unitariamente en un artículo específico.

15. Artículo 17

El artículo 17, titulado "*Plazo de resolución de consultas, quejas, reclamaciones e incidencias*", establece lo siguiente:

> *"1. Las consultas, quejas, reclamaciones o incidencias serán resueltas en el plazo más breve posible en función de la naturaleza del problema y, en todo caso, en el plazo máximo de un mes desde su presentación, salvo que la normativa sectorial establezca un plazo distinto.*
>
> *2. El sometimiento de la queja, reclamación o incidencia a un sistema extrajudicial de resolución de conflictos dará lugar a la suspensión de las acciones de gestión de cobro relacionadas con ella, suspensión que deberá mantenerse en tanto no tenga lugar la comunicación a la persona consumidora o usuaria de la resolución expresa y motivada, salvo en aquellos casos en los que así lo determine la normativa sectorial aplicable.*
>
> *3. En el caso de que se utilice la atención telefónica, el tiempo máximo que transcurra desde la recepción de la llamada en el servicio de atención a la clientela hasta que este se comunique de forma directa con el operador o agente comercial responsable de la atención personalizada será fijado reglamentariamente."*

Se formulan las siguientes consideraciones:

CSV : GEN-35c2-8bc4-74e7-4c9f-ac1d-953e-534a-a83e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER ANTA SAAVEDRA | FECHA : 10/05/2022 13:55 | NOTAS : F
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

a) Como primera consideración, de orden sistemático, se entiende que este artículo regula en realidad tres cuestiones diversas, que deberían ser tratadas de modo independiente:

- El apartado 1, tendría un encaje más adecuado en el artículo 13, que se refiere a la Resolución y notificación de este tipo de expedientes.

- El apartado 2 dispone un efecto paralizador de las acciones de gestión del cobro derivado del sometimiento de la cuestión a una instancia un sistema extrajudicial de resolución de conflictos. Se trata de una previsión sustantiva que debería ser objeto de un artículo independiente.

- El apartado 3 parece que tendría un encaje algo más lógico en el artículo 10, cuyo objeto es regular el régimen de atención telefónica.

b) En el apartado 2, para mayor seguridad, convendría precisar qué haya de entenderse a estos efectos por "*sistema extrajudicial de resolución de conflictos*", noción que a priori podría ser objeto de una comprensión muy amplia, que incluiría, entre otros, al propio sistema de reclamación interna establecido por la empresa.

c) La previsión de desarrollo reglamentario contenida en el apartado 3 suscita la duda acerca de la competencia para adoptar ese desarrollo, pues tratándose de una norma básica, no queda claro si sería del Estado o de las Comunidades Autónomas. Si fuera esto último, la propuesta no debería predeterminar el rango de la norma autonómica que deba desarrollarla, cuestión que debe en tal caso decidirse por cada Comunidad Autónoma.

Por otra parte, la disposición expresa de un tiempo máximo de espera obliga a las empresas a una disponibilidad de medios que tiene un coste económico que debería reflejarse en el análisis del impacto económico que incorpora en la Memoria.

16. Artículo 19

El artículo 19, titulado "*Colaboración, interacción y diálogo con las personas consumidoras",* tiene el siguiente contenido*:*

> "*Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley deberán establecer marcos estables de colaboración, interacción y diálogo con las asociaciones de consumidores y usuarios más representativas en relación con los servicios de atención a la clientela y el mantenimiento de su calidad y eficacia*."

Por una parte, como cuestión de estilo, se entiende que en la expresión "*colaboración, interacción y diálogo*" los tres sustantivos no tendrían en este contexto un significado cualitativamente distinto, y que por ello sería preferible expresar más sencillamente "colaboración".

CSV : GEN-35c2-8bc4-74e7-4c9f-ac1d-953e-534a-a83e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER ANTA SAAVEDRA | FECHA : 10/05/2022 13:55 | NOTAS : F
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

En este sentido, ha de tenerse en cuenta que la DTN 101 impone como regla general de estilo la claridad y sencillez del lenguaje de las normas, lo que comporta "*evitar todo aquello que, sin aportar precisiones de contenido, complique o recargue innecesariamente la redacción de la norma*", como es el caso del emparejamiento de sinónimos léxicos.

Por otra parte, y a la vista del contenido del precepto, se entiende que la rúbrica sería más ilustrativa si expresara:

"*Colaboración con las asociaciones de consumidores y usuarios*"

17. Artículo 21

El artículo 21 dispone la obligación de las empresas de implantar y documentar un sistema de evaluación del nivel de calidad del servicio de atención a la clientela.

Se observa que la regulación de este sistema es excesivamente difusa en cuanto al contenido que ha de tener la evaluación y también del documento que la refleje, que habría de precisarse en alguna medida.

El artículo debiera precisar asimismo que la evaluación debe hacerse al menos anualmente (cosa que se desprende de modo implícito) y que la documentación a que dé lugar, junto con el informe de auditoría previsto en el artículo 22, debe ponerse a disposición de la Administración en el primer trimestre (u otro plazo que se considere suficiente) del año siguiente al que se refiera la evaluación.

En el apartado 5 se expresa que "*5. El sistema de evaluación del nivel de calidad del servicio de atención a la clientela se deberá actualizar todas las veces que sea necesario, para adecuarlo a las condiciones de prestación del servicio y de medición de los parámetros, así como para subsanar las deficiencias expresamente notificadas por la Administración y las señaladas, en su caso, en el acta de inspección correspondiente o en el informe de auditoría al que se refiere el artículo 22 de esta ley*".

Aparte de que la calidad técnica de la redacción de este precepto debería ser mejorada, de acuerdo con la finalidad intrínseca del sistema de evaluación, parece que en este supuesto lo que debería actualizarse y subsanarse en función de las deficiencias detectadas no sería el sistema de evaluación mismo, sino el sistema de atención al cliente (o al menos no solo el primero).

18. Artículo 22

Recoge el artículo 22 la obligación de las empresas de realizar una auditoría anual para comprobar la fiabilidad y precisión de las mediciones publicadas o reportadas a lo largo del año natural correspondiente respecto a la calidad de sus servicios de atención a la clientela. Esta auditoría anual deberá ser realizada por una empresa auditora debidamente acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación.

CSV : GEN-35c2-8bc4-74e7-4c9f-ac1d-953e-534a-a83e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER ANTA SAAVEDRA | FECHA : 10/05/2022 13:55 | NOTAS : F
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Al respecto, convendría justificar el establecimiento del requisito de que la auditoría tenga que realizarse necesariamente por una empresa acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación, así como valorar su efecto sobre la competencia en este sector.

Por otra parte, en cuanto a la definición del objeto de la auditoría, en la descripción del artículo se entremezclan las referencias al sistema de evaluación y al sistema de atención al cliente, de forma que aunque del título del precepto parecería desprenderse que la auditoría habría de verificar la calidad del servicio de atención al cliente, las concretas referencias del precepto apuntan más bien a que la auditoría se orientaría simplemente a reflejar la fiabilidad del documento de evaluación previsto en el artículo 21.

19. Artículo 23

Este artículo 23 establece un régimen de infracciones y sanciones por remisión al régimen sancionador establecido en el TRLGDCU, en el texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

En concreto, el apartado 1 tiene el siguiente contenido:

> "*1. El incumplimiento por las empresas de las disposiciones de esta ley será sancionado como infracción en materia de consumo, siendo de aplicación lo dispuesto en el régimen sancionador general sobre protección de las personas consumidoras y usuarias previsto en el libro primero, título IV del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, y por la normativa autonómica que resulte de aplicación*."

Se hace notar que una remisión tan genérica se hace difícilmente compatible con las exigencias propias de la legislación sancionadora en términos de claridad, previsibilidad y certeza. A este respecto, parece que el único tipo infractor que podría ser aplicable sería el previsto en el párrafo q) del artículo 47.1 del TRLGDCU que tipifica como infracción en materia de defensa de los consumidores y usuarios (subrayado en el presente informe):

> *"q) El incumplimiento de las obligaciones en relación con los servicios de atención al cliente incluidas en esta norma."*

Conforme a la literalidad del propio precepto y de acuerdo con el principio de intervención mínima que es propio del derecho sancionador, a falta de una mayor precisión en la norma propuesta, se advierte que la base que ofrece esta para sancionar como infracción incumplimientos de la norma proyectada que no lo sean a su vez del artículo 21 del TRLGDCU sería posiblemente algo débil.

Se recomienda por ello reforzarla mediante una regulación más precisa.

CSV : GEN-35c2-8bc4-74e7-4c9f-ac1d-953e-534a-a83e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER ANTA SAAVEDRA | FECHA : 10/05/2022 13:55 | NOTAS : F
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

20. Disposición final primera

La disposición final primera modifica los artículos 21.3, 150.2, 151.1.k) y 161.1 del TRLGDCU.

Se entiende justificada la modificación del artículo 21.3. Sin embargo, los otros tres preceptos han sido recientemente modificados por la Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, advirtiéndose que la redacción de la propuesta para los artículos 150.2 y 151.1.k) es idéntica a la actualmente vigente y por tanto debería omitirse en la propuesta.

En el caso de la redacción del artículo 161.1, se advierte que la propuesta varía muy levemente la redacción procedente de la Ley 4/2022, de 25 de febrero (en el párrafo segundo y en el penúltimo). Se valora como técnicamente algo mejor la redacción de la propuesta para el párrafo segundo (sustitución del término "ante" por "contra"). En el caso del párrafo penúltimo, de mantenerse la propuesta, habría de sustituirse el término "empresario" por "organizador", según la lógica del apartado.

21. Disposición final segunda

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

Se formulan las siguientes consideraciones:

a) En primer lugar, se suscitan algunas cuestiones de técnica normativa sobre la articulación de este precepto:

   En primer lugar, se observa que la modificación es única, consistiendo en la nueva redacción de la sección 1ª del capítulo V (*se indica, por error, "título V"). Por ello, la disposición final no debe dividirse en apartados, debiendo constar de un texto marco redactado en los siguientes términos:

   > "*Se modifica la sección 1ª del capítulo V de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, que queda redactada del siguiente modo:*
   >
   > *«Artículo…»"*

   A continuación del texto marco, debe incluirse el nuevo texto de regulación de la sección, que deberá ir entrecomillado y sangrado.

   En segundo lugar, y dado que la sección 1ª del capítulo V tiene actualmente sin contenido sus primeros artículos (que van del 22 al 28), la nueva redacción de la sección debería hacer uso de ellos, en vez de iniciarse por el artículo 29.

b) En cuanto al **contenido material** de la nueva regulación:

CSV : GEN-35c2-8bc4-74e7-4c9f-ac1d-953e-534a-a83e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER ANTA SAAVEDRA | FECHA : 10/05/2022 13:55 | NOTAS : F
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

En primer lugar, y según se ha expresado ya, se advierte acerca del reglamentismo en el que incurre la propuesta, al incorporar a una norma con rango de ley la regulación pormenorizada de cuestiones organizativas y procedimentales actualmente contenidas en una orden ministerial y que serían más propias de una norma reglamentaria.

En segundo lugar, se reiteran las consideraciones previamente expuestas en este informe sobre algunos contenidos del articulado que se reproducen en esta disposición final segunda (por ejemplo, las relativas a las definiciones de "queja o reclamación" y de "consulta"). A fin de evitar reproducciones innecesarias, nos remitimos a lo previamente indicado.

22. Disposición final cuarta

De acuerdo con lo indicado en el apartado 2.3, se sugiere valorar la incorporación del título competencial del artículo 149.1.21ª de la Constitución, sobre telecomunicaciones.

C) Otras consideraciones de técnica normativa y de carácter formal

1) Adecuación a las Directrices de Técnica Normativa

Aun cuando la propuesta se atiene de modo general a las Directrices de Técnica Normativa (DTN), aprobadas por Acuerdo del Consejo de Ministros de 22 de julio de 2005, sería precisa una mayor acomodación de algunos aspectos. Por ejemplo:

- **Composición tipográfica (DTN 29, 37 y 54 a 56)**: se recomienda una revisión general de la composición tipográfica de la norma (en cuanto al tipo de letra, sangrado de los párrafos, entrecomillado de los textos de regulación, etc.) para adecuarla a las reglas contenidas en las DTN 29, 37 y 54 a 56, sobre composición de los artículos y disposiciones de la parte final y también especialmente las relativas a las disposiciones modificativas.

- **Orden de las disposiciones finales (DTN 42 y 60)**: tratándose de una norma que modifica otras varias, las disposiciones finales modificativas de otras normas deben seguir el orden de aprobación de las disposiciones modificadas.

  En aplicación de esta Directriz debería invertirse el orden de las disposiciones finales primera y segunda, que respectivamente modifican el TRLGDCU, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, y la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

CSV : GEN-35c2-8bc4-74e7-4c9f-ac1d-953e-534a-a83e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER ANTA SAAVEDRA | FECHA : 10/05/2022 13:55 | NOTAS : F
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

2) Consideraciones relativas al lenguaje

Como cuestiones generales relativas al lenguaje empleado en la propuesta:

- Conforme a la DTN 32 y a las reglas generales de ortografía, los párrafos que contienen **enumeraciones** deben separarse mediante un punto y aparte al final de cada párrafo (en lugar de punto y coma).

  Por ejemplo, en los párrafos de los artículos 2.1, 4.2, 4.3, etc.

- Siendo "***cliente***" un término que comprende tanto el masculino como el femenino, se entiende que sería preferible su uso en lugar del término "*clientela*", que resulta menos natural en este contexto, haciendo la expresión de la norma menos sencilla y próxima al lenguaje común.

  Además, la norma ya utiliza en varias ocasiones el término "cliente", por lo que no habría razón para no hacer un uso general de este término.

- En vez de "***medios de interlocución***", se sugiere utilizar la expresión "***canales de comunicación***", que parecería algo más propia en este contexto.

  Dicha expresión se utiliza en el preámbulo y en los artículos 2.3, 3.6, 4.4, 4.5, 5.1.a) y e) y en la disposición final segunda.

3) Otras consideraciones formales

Se aconseja una revisión del texto con el fin de depurarla de algunos defectos formales que se advierten en la misma. A modo de ejemplo se citan los siguientes:

- En el **artículo 2.1.b)** parece algo redundante la expresión "*autobús o autocar*" (pues el DRAE recoge "autocar" como una de las acepciones del término "autobús"). Parece por ello que podría decirse simplemente "*autobús*".

- En el **artículo 2.2**, en la alusión al Código de Comercio, debe suprimirse la indicación "*publicado por el Real Decreto de 22 de agosto de 1885*", que no se corresponde con la versión actual del Código.

  En este tipo de normas que por su antigüedad no pueden adecuarse a los criterios de cita fijados, la DTN 73 dispone como excepción que se citen simplemente por su nombre: «Código de Comercio».

- En el **artículo 2.4**, en vez de definir "precio público", sería preferible incluir una remisión expresa a su definición en la Ley 8/1989, de 13 de abril, de Tasas y Precios Públicos.

CSV : GEN-35c2-8bc4-74e7-4c9f-ac1d-953e-534a-a83e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER ANTA SAAVEDRA | FECHA : 10/05/2022 13:55 | NOTAS : F
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

- En el **artículo 3.4.a)** debería expresarse "*personas consumidoras y usuarias que hayan sido dadas de alta*".

- En el **artículo 3.9** se aconseja revisar la redacción de la definición de "consulta", considerándose más adecuado decir "*solicitud de asesoramiento realizada por la clientela en relación al bien o servicio contratado o que sea ofertado por la empresa. Asimismo, y en el caso de suministros de servicios energéticos, se incluirán en esta categoría las consultas relacionadas con ahorro, eficiencia energética y energía renovable.*"

- En el **artículo 4.4** debería expresarse "*requisitos establecidos en el artículo 80.1.b) del…*", conforme al criterio de cita corta y decreciente que establece la DTN 68.

- En el **artículo 5.1.a)** habría que eliminar el inciso final "de esta ley", siguiendo lo previsto en la DTN núm. 69 sobre economía de cita.

- En el **artículo 5.3** debería escribirse "*se introducirán locuciones informativas, a las que se podrán acceder*".

- En el **artículo 5.4** debería escribirse *"en cualquiera de esas direcciones"*

- En la **disposición derogatoria**, debería expresarse "*párrafo primero del apartado ~~segundo~~ 2 del artículo 4*".

- De acuerdo con la DTN núm. 55, el **texto marco de la disposición final tercera** debe unificarse, recomendándose la siguiente redacción alternativa:

  "*Se modifica el apartado 2 del artículo 47 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, que queda redactado en los siguientes términos:"*

3. ANÁLISIS DE LA MEMORIA DEL ANÁLISIS DE IMPACTO NORMATIVO

La propuesta se acompaña de la preceptiva Memoria, conforme a lo previsto en el artículo 26.3 de la Ley del Gobierno y en el Real Decreto 931/2017, de 27 de octubre, por el que se regula la Memoria del Análisis de Impacto Normativo.

Se formulan las siguientes consideraciones para la mejora de la Memoria, que se añaden a las que se han realizado en apartados previos de este informe y se refieren expresamente a su contenido:

CSV : GEN-35c2-8bc4-74e7-4c9f-ac1d-953e-534a-a83e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER ANTA SAAVEDRA | FECHA : 10/05/2022 13:55 | NOTAS : F
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

3.1. Oportunidad de la propuesta

En relación con las cuestiones que son propias de la "Oportunidad de la propuesta", tratada en el apartado II de la Memoria, se formulan las siguientes consideraciones:

a) **Motivación**:

La finalidad del apartado relativo a la motivación es ofrecer la información necesaria para valorar si hay una situación de hecho que requiere de la intervención normativa. Es decir, se trata de describir la situación sobre la que se pretende incidir y las razones que justifican la intervención, estimando la magnitud del problema, indicando el interés público afectado, y razonando porqué es el momento adecuado para intervenir.

En el presente caso se exponen las causas de la propuesta tanto en el apartado I de la exposición de motivos, como en el apartado II.1 de la Memoria, consistentes en la constatación de las carencias de los servicios de atención al cliente de las empresas, especialmente en relación con aquellas empresas que prestan servicios que son básicos para la ciudadanía. En concreto, se aduce que la práctica revela que un importante número de reclamaciones que atienden las autoridades competentes en materia de consumo podrían ser resueltas a través de los servicios de atención al cliente de las empresas, y que dichas reclamaciones no se presentarían si las empresas dispusieran de servicios de atención más eficaces. A resultas de lo anterior, se concluye en la Memoria que la normativa vigente no parece haber logrado el resultado perseguido de protección a los consumidores y usuarios, y que por tanto es necesario abordar de manera integral la regulación de los servicios de atención al cliente en determinadas las empresas, estableciendo unos parámetros mínimos de calidad que estos servicios deberán cumplir obligatoriamente.

Entiende sin embargo esta Oficina que la situación de hecho que se acomete habría de ser explicada con algo más de profundidad. Por ejemplo, en primer lugar, sería muy conveniente explicar de forma más completa y ordenada cuáles son las principales deficiencias observadas y sus causas, lo que permitiría constatar si estamos o no ante un problema regulatorio y de qué tipo. En la medida en que ello sea posible, sería muy conveniente que la exposición se acompañara de datos estadísticos que permitan constatar con la mayor evidencia posible la magnitud real del problema de base definido. En todo caso, parece fundamental que de dicha explicación resulte evidencia de que las deficiencias advertidas son producto de una insuficiencia regulatoria de los servicios de atención al cliente, y que por tanto su regulación en el sentido planteado puede ser una respuesta eficaz ante aquel problema.

En segundo lugar, dado que la norma dispone su aplicación solamente a determinados sectores y tipos de empresas, se entiende que la memoria debería justificar esta decisión sobre la base de su distinta realidad, que debería ser también explicada.

En esta misma línea, y en la medida en que las soluciones planteadas con carácter general no son tampoco coincidentes con las que se adoptan respecto del sector financiero y el sector de las telecomunicaciones, habría asimismo de explicarse la distinta situación que

CSV : GEN-35c2-8bc4-74e7-4c9f-ac1d-953e-534a-a83e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER ANTA SAAVEDRA | FECHA : 10/05/2022 13:55 | NOTAS : F
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

se haya apreciado por relación a estos sectores, que sirva de motivación para el sostenimiento de una respuesta diferenciada.

b) **Objetivos**:

Los objetivos de una norma son aquellos resultados o fines que se pretenden conseguir con su aplicación, esto es, la variación que se espera suponga la norma en la situación de la realidad sobre la que incide.

Se estima que el contenido general del actual apartado II.2 de la Memoria sobre "Objetivos", confunde en ocasiones los fines de la norma con su contenido; por lo que se recomienda revisarlo de forma que se identifiquen en este apartado los resultados que se persiguen para subsanar las deficiencias de los servicios de atención al cliente, en lugar de exponer las medidas que se adoptan para lograrlo.

En lo posible, los objetivos deberían ser precisos, mensurables, delimitados temporalmente y priorizados, según prevé la Guía metodológica para la elaboración de la Memoria del Análisis de Impacto Normativo.

c) **Análisis de alternativas**:

Esta Oficina ha venido destacando importancia de que la Memoria cuente con un análisis de alternativas adecuado, puesto que ofrece información valiosa sobre el proceso de toma de decisiones, refuerza la justificación de la opción normativa escogida y deja constancia de posibles soluciones alternativas para el futuro si fuera necesario.

El análisis de alternativas, con carácter general, debe centrarse principalmente en valorar las alternativas que se han considerado durante la elaboración de la propuesta, tanto en relación a la concreta definición de las medidas que contenga, como a la posible existencia de otras medidas regulatorias y no regulatorias que puedan contribuir a resolver la necesidad a la que atiende la norma. Es decir, se trata de exponer las distintas opciones que podrían abordarse para dar solución al problema planteado, razonando la elección de las medidas finalmente adoptadas.

Así se deduce tanto del artículo 27.3 de la Ley del Gobierno, cuando expresa que "*el centro directivo competente elaborará con carácter preceptivo una Memoria del Análisis de Impacto Normativo, que deberá contener […] alternativas de regulación estudiadas, lo que deberá incluir una justificación de la necesidad de la nueva norma frente a la alternativa de no aprobar ninguna regulación*", como del artículo 2.1.a.3º del Real Decreto 931/2017, de 27 de octubre, establece que la Memoria deberá contener el apartado oportunidad de la propuesta de norma, que en todo caso incluirá un análisis de alternativas, que comprenderá una justificación de la necesidad de la norma frente a la alternativa de no aprobar ninguna regulación. Con carácter general se procurará valorar más de una alternativa. De acuerdo con la Guía metodológica para la elaboración de la Memoria del Análisis de Impacto Normativo, se recogerán y analizarán en la Memoria las posibles soluciones alternativas para afrontar la situación que se regula, debiéndose presentar priorizadas, con una breve descripción de su contenido e indicando sus ventajas e inconvenientes.

CSV : GEN-35c2-8bc4-74e7-4c9f-ac1d-953e-534a-a83e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER ANTA SAAVEDRA | FECHA : 10/05/2022 13:55 | NOTAS : F
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

En el presente caso, el apartado II.3 de la Memoria plantea el análisis de alternativas fundamentalmente desde una perspectiva formal, exponiendo las razones por las cuales se ha considerado más adecuado aprobar una nueva ley, en lugar de modificar el artículo 21 del TRLGDCU. Respecto a las alternativas materiales, se hace referencia únicamente a la posibilidad de crear un sello de calidad para aquellas empresas que cumplan determinados niveles de calidad en sus servicios de atención al cliente. Se indica que esta opción finalmente quedó descartada, por considerar que no solucionaría las carencias existentes en los servicios de atención al cliente.

Entiende esta Oficina que sería muy deseable que se completara este apartado de la Memoria para reflejar otras alternativas que se hayan considerado en la configuración material de la propuesta para dar solución a las deficiencias detectadas en el funcionamiento de los servicios de atención al cliente de las empresas. Para ello, se entiende que sería de utilidad tomar en consideración a estos efectos, además de las que se haya planteado el órgano proponente por sí mismo, las principales opciones que hayan sido puestas de manifiesto en el curso de la tramitación de la propuesta por los organismos y entidades que han intervenido en ella, prestando especial atención a las formuladas por los destinatarios de la norma -las empresas y los consumidores y usuarios-, en el marco de los trámites de participación pública.

En concreto, parecería especialmente conveniente que dicho análisis se planteara, al menos, por relación a las alternativas consideradas por relación al ámbito de aplicación de la norma (sectores y tipos de empresas afectados, y su aplicación a los servicios prestados por las Administraciones públicas); y también respecto de la exigencia de aquellas medidas que se formulan con un alcance divergente según el sector al que afecte (por ejemplo, respecto de la suspensión o no de las acciones de gestión del cobro relacionadas con la reclamación presentada; el hecho de que la atención personalizada comporte o no la exigencia de atención última por una persona física; o la exigencia de grabación de las llamadas. Todas ellas se plantean en distinto grado en el articulado y en la disposición final tercera, relativa al sector de las telecomunicaciones).

Por otra parte, y en cuanto al enfoque de la regulación, se observa que la norma mantiene un esquema regulatorio tradicional, dirigido a la imposición de determinados estándares de funcionamiento cuyo cumplimiento se espera de lugar a un mejor grado de funcionamiento de estos servicios. Dada la importancia que la satisfacción del cliente tiene para la imagen corporativa de las empresas, sería posible también un planteamiento normativo distinto, que ponga menos énfasis en determinados estándares de funcionamiento y a cambio haga más transparente el funcionamiento de estos servicios, de forma que la empresa tenga la obligación de dar publicidad periódica y conforme a una metodología objetiva que se establezca, a elementos tales como el número de quejas, reclamaciones, incidencias o consultas atendidas, a los tiempos de respuesta, al grado de satisfacción del cliente en su solución, etc.

En definitiva, en este apartado de la Memoria se deberían identificar las posibles alternativas que se hubiesen planteado para afrontar las actuales carencias de los servicios de atención al cliente y dar solución a las necesidades en este ámbito, exponiendo sus ventajas e inconvenientes; de modo que pueda concluirse que en conjunto la regulación adoptada es la más adecuada frente a las demás alternativas existentes.

CSV : GEN-35c2-8bc4-74e7-4c9f-ac1d-953e-534a-a83e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER ANTA SAAVEDRA | FECHA : 10/05/2022 13:55 | NOTAS : F
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

d) **Plan Anual Normativo**:

Habría que actualizar el apartado II.5, indicando que el Anteproyecto se incluye en el Plan Anual Normativo de la Administración General del Estado para 2022, aprobado por Acuerdo del Consejo de Ministros de 11 de enero de 2022.

3.2. Análisis jurídico

El apartado III.2 de la Memoria contiene el "Análisis Jurídico".

Sería conveniente profundizar en la explicación sobre la congruencia de la propuesta con el ordenamiento jurídico nacional, más allá de indicar que el proyecto normativo guarda relación con el artículo 21 del TRLGDCU, al que complementa, y a que se modifica la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero. Para ello podría tenerse en consideración, entre otras, las cuestiones apuntadas en el apartado 2.2 de este informe.

Asimismo, convendría completar los aspectos de la entrada en vigor y la derogación normativa de acuerdo con lo señalado en el apartado 2.4 de este informe.

Por otro lado, se recuerda que la mención a los títulos competenciales en que se ampara la norma no es propia de este apartado, sino del correspondiente sobre adecuación al orden constitucional de distribución de competencias.

3.3. Descripción de la tramitación

En el apartado III.3 de la Memoria se describe la tramitación que sigue la norma.

Se entiende que la descripción habría de completarse con una referencia a las aportaciones recibidas y al modo en que éstas han sido consideradas y en su caso tenidas en cuenta por el órgano proponente. Un resumen de tales aportaciones podría ser incorporado como anexo, mediante tablas que faciliten su presentación.

Por otro lado, como cuestiones a revisar, se advierte la omisión de la mención al Acuerdo del Consejo de Ministros de 29 de junio de 2021, por el que se declara la tramitación de urgencia de la propuesta, y al dictamen del Consejo Económico y Social, emitido con fecha 16 de diciembre de 2021, de acuerdo con las competencias atribuidas a este organismo por la Ley 21/1991, de 17 de junio, por la que se crea el Consejo Económico y Social.

En el caso del trámite de audiencia e información pública, se indica que se ha tramitado por plazo de 7 días hábiles. Sin perjuicio de que, dada la transcendencia de la norma, hubiera sido deseable su tramitación por un plazo mayor, la Memoria debería al menos justificar la reducción del plazo, por referencia en su caso a la declaración de la tramitación urgente de la iniciativa (conforme a lo previsto en el artículo 26.6 de la Ley del Gobierno: "*El plazo mínimo de esta audiencia e información públicas será de 15 días hábiles, y podrá ser reducido hasta un mínimo de siete días hábiles cuando razones debidamente motivadas así lo justifiquen; así como cuando se aplique la tramitación urgente de*

CSV : GEN-35c2-8bc4-74e7-4c9f-ac1d-953e-534a-a83e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER ANTA SAAVEDRA | FECHA : 10/05/2022 13:55 | NOTAS : F
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

iniciativas normativas, tal y como se establece en el artículo 27.2. De ello deberá dejarse constancia en la Memoria del Análisis de Impacto Normativo").

Asimismo, la referencia al informe de esta Oficina aparece en dos ocasiones.

Por último, habría que revisar la cita del artículo de la Ley Orgánica 3/1980, de 22 de abril, del Consejo de Estado, que ampara la emisión del dictamen de este supremo órgano consultivo, pues la referencia al artículo 21.3 -relativo a los proyectos de Decretos legislativos- no sería correcta.

3.4. Adecuación al orden constitucional de distribución de competencias

Se sugiere completar el apartado IV de la Memoria con la referencia al criterio expresado por el Ministerio de Política Territorial en su informe sobre la propuesta.

Asimismo, y conforme a lo previsto en la Guía metodológica para la elaboración de la Memoria del Análisis de Impacto Normativo, se debería incluir como contenido propio de este apartado una indicación de la participación que se haya dado a las Comunidades Autónomas en la elaboración del Anteproyecto, y de la posición que estas han mantenido respecto de sus contenidos, aparte de reflejar otras cuestiones competenciales que se consideren relevantes, incluidos los antecedentes de conflictividad en la materia, si los hubiera, o la inexistencia de los mismos.

3.5. Impacto económico

En el apartado IV.2 de la Memoria, que lleva por título "*Impacto económico y presupuestario*", se tratan indistintamente las cuestiones relativas al impacto económico de la propuesta, al impacto presupuestario y al análisis de las cargas administrativas. Desde una perspectiva sistemática, se recuerda la conveniencia de que los tres aspectos referidos tengan un tratamiento diferenciado en la Memoria.

Centrándonos en la cuestión del impacto económico, conviene recordar que el análisis del impacto económico que debe recoger una Memoria consiste en evaluar las consecuencias de la aplicación de la norma sobre la economía en general, prestando especial atención a los sectores, colectivos o agentes afectados, así como a los efectos sobre la competencia, la unidad de mercado, la competitividad y las pymes.

En nuestro caso, la Memoria indica de modo general que "*no existirán en principio costes económicos significativos derivados del propio establecimiento de servicios de atención al cliente, salvo para aquellos casos minoritarios en los que no existiera dicho servicio, ni tampoco costes adicionales asociados al establecimiento de sistemas de registro de quejas y reclamaciones para aquellas empresas que ya tuvieran un servicio de atención al cliente implantado, la práctica totalidad de empresas contempladas por la norma*:" Sí se reconoce en cambio que la norma proyectada "*implica la adaptación de estos servicios [de atención al cliente] a los estándares de calidad que establece la norma*", y que "*Por tanto, en una primera fase podría esperarse un ligero incremento de costes, bien sea en algún tipo de ampliación de personal que pudieran requerir algunas empresas, o bien en formación y*

CSV : GEN-35c2-8bc4-74e7-4c9f-ac1d-953e-534a-a83e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER ANTA SAAVEDRA | FECHA : 10/05/2022 13:55 | NOTAS : F
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

capacitación adicional que pudiera requerir el personal dedicado a la atención a la clientela, para poder cumplir con los nuevos estándares de calidad."

Se indica además que la norma puede contribuir a la creación de empleo, ya que las medidas que establece requieren de personal con formación específica de atención al cliente, y de personal especializado en el ámbito de la auditoría. También se alude a que "*la implantación de los estándares de calidad supondrá a medio plazo un aumento de la productividad tanto del trabajador como de la empresa y, por tanto, de la competitividad en términos generales*".

Finaliza el análisis económico con una mención a los efectos sobre la competencia, indicando que "*cabe destacar que se trata de una regulación pro-competitiva, ya que implicará una mejora de la calidad de la prestación de servicios y de la imagen de la empresa, que afecta a la productividad y puede suponer a largo plazo un mayor crecimiento económico y bienestar social*".

A la vista de lo anterior, se recomienda completar el análisis del impacto económico en un doble sentido: por una parte, sería deseable desarrollar el análisis de la incidencia de la propuesta en los sectores económicos afectados y los agentes que intervienen en los mismos; y por otra, explicitar en mayor medida los razonamientos en los que se basen las conclusiones que se expresan.

Así, **en primer lugar**, convendría profundizar en el análisis de los efectos económicos de la propuesta en cada uno de los sectores incluidos en su ámbito de aplicación y que se señalan expresamente en el artículo 2.1. Del mismo modo, sería recomendable referirse a los efectos que tendrán las medidas del Anteproyecto sobre las consideradas "grandes empresas" en el artículo 2.2.

Para ello, es importante que la norma identifique el grado de implantación que exista ya de las medidas que se proponen -que puede ser variable, según tipo de empresa y sector afectado- y evalúe su coste potencial.

A tal efecto, el análisis debería identificar de manera más completa las medidas que implican un coste económico para las empresas; aspecto este imprescindible para poder realizar un adecuado análisis del impacto económico. Por ejemplo, se echa en falta en la Memoria la mención específica a la obligación, para los servicios de interés general que se presten de forma continuada, de tener un servicio de atención al cliente 24 horas al día y 365 días del año. Tampoco se alude de forma concreta a la obligación de atención directa por una persona física cuando el cliente lo solicite. Otro caso sería la obligación de disponer de un sistema alternativo de mensajería escrita, instantánea, por aplicación de dispositivo móvil, o un sistema de video interpretación en lengua de signos, para atender a personas con discapacidad, complementario al canal telefónico; que tampoco se refiere en la Memoria, más allá de indicar la obligación genérica de utilizar medios y soportes que sigan los principios de igualdad de trato, no discriminación y accesibilidad universal. Asimismo supone un coste económico la exigencia de grabación de las llamadas y su mantenimiento en el tiempo.

CSV : GEN-35c2-8bc4-74e7-4c9f-ac1d-953e-534a-a83e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER ANTA SAAVEDRA | FECHA : 10/05/2022 13:55 | NOTAS : F
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

En segundo lugar, cabría tener en cuenta el impacto diferencial que pudiere tener la propuesta según los sectores económicos a los que afecte, pues, por ejemplo, dicho impacto sería distinto en función de que las medidas previstas se apliquen o no de forma general a un sector económico dado, se establezca un régimen especial para algunos de ellos, como sucede por ejemplo con el sector financiero y el de las telecomunicaciones.

A este respecto, se identifica también en la Memoria alguna particularidad en la incidencia en el sector de los viajes combinados, que convendría explicar mejor, para mayor claridad de la memoria.

En tercer lugar, se entiende que el análisis debería prestar una atención más específica a la situación de las pymes y micropymes, sobre las que nada se indica, y ello a pesar de que muy posiblemente sea en este ámbito donde la norma presente una mayor novedad sobre la situación existente.

En cuarto lugar, junto a la referencia sobre el nivel de empleo, la Memoria debería explicar también si es esperable que las medidas que se imponen, en la medida en que suponen un mayor coste, puedan también tener un efecto sobre los precios de los bienes y servicios ofertados.

Por último, se entiende que la valoración de los efectos sobre la competencia (que se estiman como positivos) debería ser revisada en profundidad. Por una parte, se trataría de ver si, respecto de los sectores en los que es aplicable el nuevo régimen, este tuviera un impacto diferencial sobre algunas empresas (por ejemplo, sobre aquellas de menor tamaño) que pudiera afectar a su capacidad competitiva y con ello a la propia estructura del sector.

Por otra, se observa que la exigencia de acreditación por la Entidad Nacional de Acreditación de las entidades que realicen la auditoría supone una limitación en el ejercicio de una actividad que es actualmente libre. Se recomienda por ello justificar el establecimiento de este requisito y valorar su efecto sobre la competencia en este sector.

3.6. Impacto presupuestario

Como se indicaba en la observación anterior, en primer lugar, sería conveniente tratar los contenidos propios del impacto presupuestario que se recogen en el apartado IV.2 en un apartado independiente del relativo al impacto económico.

Hay que recordar que el análisis del impacto presupuestario que deben recoger las Memorias consiste en medir el efecto que la norma tendrá sobre los gastos y los ingresos públicos, incluyendo la incidencia en los gastos de personal, dotaciones o retribuciones, gastos en medios o servicios de la Administración digital o cualesquiera otros gastos al servicio del sector público.

En relación con el impacto presupuestario se indica en la Memoria que "*este proyecto legislativo no supondrá incremento de gasto ni disminución de ingreso alguno para la Hacienda Pública estatal o de las Comunidades Autónomas. Al contrario, la creación de*

CSV : GEN-35c2-8bc4-74e7-4c9f-ac1d-953e-534a-a83e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER ANTA SAAVEDRA | FECHA : 10/05/2022 13:55 | NOTAS : F
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

empleo que pudiera derivarse de la adaptación empresarial a la nueva norma, podría en todo caso generar nuevos ingresos por la vía de cotizaciones e impuestos."

Entiende esta Oficina que la valoración efectuada debería ser objeto de revisión, a la vista de algunas medidas que incorpora la norma que previsiblemente tendrán incidencia sobre los gastos públicos. Por ejemplo, cabría en primer lugar valorar dicha incidencia a la vista de los términos en que la norma prevé su aplicación a las Administraciones públicas en los servicios que preste, tanto directamente cuando medie un precio público (artículo 2.4) como cuando se trate de un servicio prestado mediante gestión indirecta (artículo 2.2). En el primer caso, dicha incidencia vendría derivada de la necesidad que existiera de adecuar los actuales servicios de atención al cliente a los parámetros de calidad que la norma establece, lo cual supone un coste directo para la Administración correspondiente. En el caso de servicios prestados mediante gestión indirecta, tampoco cabría obviar la posibilidad de un mayor gasto, pues es previsible que el mayor coste que tenga en este caso la prestación del servicio para la entidad que asuma su gestión sea también repercutido de algún modo a la Administración en la oferta del contrato de gestión.

En segundo lugar, cabría también plantearse expresamente si las nuevas exigencias que establece la norma respecto de la configuración y evaluación de los sistemas de atención al cliente supondrán también un esfuerzo adicional en la labor administrativa de supervisión, con incidencia en los medios necesarios que deba emplear la Administración actuante en la realización de las comprobaciones correspondientes.

3.7. Identificación y medición de las cargas administrativas

Como viene señalándose, el análisis de las cargas administrativas debe ser objeto de tratamiento separado de los análisis relativos a los impactos económico y presupuestario.

La Memoria señala en su apartado IV.2 que "*el anteproyecto incorpora algunas cargas administrativas que deberán soportar las empresas, fundamentalmente las siguientes: (…)*", realizándose a continuación una cuantificación aproximada y estimada de las mismas.

Sin perjuicio de la recomendación de tratar de identificar de modo más específico las cargas administrativas que se imponen a las empresas, en todo caso se debería explicar la necesidad y proporcionalidad de dichas cargas administrativas, dando así cumplimiento al principio de proporcionalidad previsto en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

3.8. Impacto por razón de género

En el apartado IV.3 de la Memoria se consigna un impacto de género nulo que se justifica en razón de que "*su contenido no incluye ningún tipo de medida que pueda atentar contra la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres*".

Habría de tenerse en cuenta sin embargo que la valoración de este impacto no ha de limitarse a constatar que la norma no contiene ninguna medida contraria a la igualdad entre mujeres y hombres - algo que en todo caso resultaría contrario al principio constitucional

CSV : GEN-35c2-8bc4-74e7-4c9f-ac1d-953e-534a-a83e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER ANTA SAAVEDRA | FECHA : 10/05/2022 13:55 | NOTAS : F
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

de igualdad -, sino que se trata de identificar si existe o no una situación previa de desigualdad y, en el primer caso, determinar si la norma contribuye o no a remover dicha situación; y además valorar expresamente el impacto a estos efectos.

De acuerdo con la metodología que establece para la realización de este análisis la Guía Metodológica para la elaboración de la memoria del análisis de impacto normativo, la Memoria debería: (i) identificar si existen objetivos en materia de igualdad de trato y oportunidades de aplicación en el ámbito de la norma; (ii) describir la situación existente de igualdad o desigualdad entre mujeres y hombres referida al ámbito de la norma; (iii) formular una previsión de resultados de la norma desde una perspectiva de eliminación de desigualdades y contribución al desarrollo de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres; y (iv) valorar el impacto, que se calificará como positivo, si existe una previa situación de desigualdad que la norma contribuya a remover; negativo si existiendo dicha situación la norma no contribuye a su remoción; o nulo, si la norma se proyecta sobre un ámbito en el que existe una situación de igualdad de oportunidades.

Por ello, sería conveniente revisar este apartado de la Memoria, indicando si en el ámbito del Anteproyecto existe una situación de desigualdad entre mujeres y hombre; para a partir de lo anterior, valorar el impacto por razón de género de la norma. El impacto será nulo en el supuesto de que en el ámbito de la defensa de los consumidores y usuarios que aborda el Anteproyecto, no exista una previa situación de desigualdad.

3.9. Impacto por razón de cambio climático

La Memoria debería valorar de modo específico el impacto por razón de cambio climático de la propuesta, previsto en el artículo 26.3.h) de la Ley del Gobierno. Según lo establecido en dicho precepto legal, este impacto por razón de cambio climático "*deberá ser valorado en términos de mitigación y adaptación al mismo*".

3.10. Evaluación *ex post*

La presente Memoria no recoge un apartado relativo a la evaluación ex post del Anteproyecto, como sería preceptivo de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.1.j) del Real Decreto 931/2017, de 27 de octubre.

Por tanto, debería incluirse un nuevo apartado final relativo a la evaluación ex post en el que se razone si, una vez considerado lo dispuesto en el artículo 28.2 de la Ley del Gobierno, y en el artículo 3 del Real Decreto 286/2017, de 24 de marzo, por el que se regulan el Plan Anual Normativo y el Informe Anual de Evaluación Normativa de la Administración General del Estado y se crea la Junta de Planificación y Evaluación Normativa, se considera que es necesario o no que la norma se someta a evaluación por sus resultados.

Si se concluyese que la norma debe ser objeto de evaluación por sus resultados, adicionalmente se deberían indicar los criterios en función de los cuales se va a realizar la evaluación; los objetivos y fines de la norma a estos efectos; los términos y plazos que se

CSV : GEN-35c2-8bc4-74e7-4c9f-ac1d-953e-534a-a83e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER ANTA SAAVEDRA | FECHA : 10/05/2022 13:55 | NOTAS : F
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

usarán para analizar los resultados de su aplicación; la sistemática que se va a utilizar en la evaluación ex post y la entidad u órgano que se considera idóneo para llevarla a cabo.

En caso contrario, si no se estima necesaria la evaluación ex post de la norma, se deberá hacer constar expresamente.

EL DIRECTOR DE LA OFICINA DE COORDINACIÓN Y CALIDAD NORMATIVA

Francisco Javier Anta Saavedra

SRA. SECRETARIA GENERAL TÉCNICA DEL MINISTERIO DE CONSUMO

CSV : GEN-35c2-8bc4-74e7-4c9f-ac1d-953e-534a-a83e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : FRANCISCO JAVIER ANTA SAAVEDRA | FECHA : 10/05/2022 13:55 | NOTAS : F
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

INFORME SOBRE EL ANTEPROYECTO DE LEY POR LA QUE SE REGULAN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA.

I. ANTECEDENTES Y MOTIVACIÓN.

Como antecedentes directos de la regulación proyectada, se significa que de acuerdo con el artículo 51 de la Constitución, los poderes públicos deben garantizar la defensa de las personas consumidoras y usuarias, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de éstas.

En cumplimiento de este mandato constitucional, el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, incorpora, en el ámbito de las competencias estatales, el régimen general de la protección de las personas consumidoras y usuarias.

Al efecto, en particular, se significa que dicho texto refundido en su artículo 8 considera como derechos básicos de los consumidores y usuarios y de las personas consumidoras vulnerables la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, en especial en relación con las personas consumidoras vulnerables.

Y dedica su artículo 21 al Régimen de comprobación y servicios de atención al cliente, que dispone:

> *Artículo 21. Régimen de comprobación y servicios de atención al cliente.*
>
> *1. El régimen de comprobación, reclamación, garantía y posibilidad de renuncia o devolución que se establezca en los contratos, deberá permitir que el consumidor y usuario se asegure de la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad del bien o servicio; pueda reclamar con eficacia en caso de error, defecto o deterioro; pueda hacer efectivas las garantías de calidad o nivel de prestación ofrecidos, y obtener la devolución equitativa del precio de mercado del bien o servicio, total o parcialmente, en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso.*
>
> *La devolución del precio del producto habrá de ser total en el caso de falta de conformidad del producto con el contrato, en los términos previstos en el título V del libro II.*
>
> *2. Las oficinas y servicios de información y atención al cliente que las empresas pongan a disposición del consumidor y usuario deberán asegurar que éste tenga constancia de sus quejas y reclamaciones, mediante la entrega de una clave identificativa y un justificante por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero. Si tales servicios utilizan la atención telefónica o electrónica para llevar a cabo sus funciones deberán garantizar una atención personal directa, más allá de la posibilidad de utilizar complementariamente otros medios técnicos a su alcance.*
>
> *Las oficinas y servicios de información y atención al cliente serán diseñados utilizando medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal y, en su caso, medios alternativos para garantizar el acceso a los mismos.*
>
> *Se deberán identificar claramente los servicios de atención al cliente en relación a las otras actividades de la empresa, prohibiéndose expresamente la utilización de este servicio para la utilización y difusión de actividades de comunicación comercial de todo tipo.*
>
> *En caso de que el empresario ponga a disposición de los consumidores y usuarios una línea telefónica a efectos de comunicarse con él en relación con el contrato celebrado, el uso de tal*

CSV : GEN-65b4-bdb7-9007-db91-6904-d8f6-b64c-ca75
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : MARIA ANGELES EZQUERRA PLASENCIA | FECHA : 24/05/2022 14:21 | NOTAS : F
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

línea no podrá suponer para el consumidor y usuario un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar.

En el supuesto de utilizarse, de acuerdo con el párrafo anterior, una línea telefónica de tarificación especial que suponga un coste para el consumidor o usuario, el empresario facilitará al consumidor, junto con la información sobre dicha línea telefónica de tarificación especial y en igualdad de condiciones, información sobre un número geográfico o móvil alternativo.

No obstante lo anterior, en los supuestos de servicios de carácter básico de interés general, las empresas prestadoras de los mismos deberán disponer, en cualquier caso, de un teléfono de atención al consumidor gratuito. A estos efectos, tendrán la consideración de servicios de carácter básico de interés general los de suministro de agua, gas, electricidad, financieros y de seguros, postales, transporte aéreo, ferroviario y por carretera, protección de la salud, saneamiento y residuos, así como aquellos que legalmente se determinen.

3. En todo caso, y con pleno respeto a lo dispuesto en los apartados precedentes, los empresarios pondrán a disposición de los consumidores y usuarios información sobre la dirección postal, número de teléfono, fax, cuando proceda, y dirección de correo electrónico en los que el consumidor y usuario, cualquiera que sea su lugar de residencia, pueda interponer sus quejas y reclamaciones o solicitar información sobre los bienes o servicios ofertados o contratados. Los empresarios comunicarán además su dirección legal si esta no coincidiera con la dirección habitual para la correspondencia.

Los empresarios deberán dar respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación.

4. En el supuesto de que el empresario no hubiera resuelto satisfactoriamente una reclamación interpuesta directamente ante el mismo por un consumidor, este podrá acudir a una entidad de resolución alternativa notificada a la Comisión Europea, de conformidad con lo previsto en la ley por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Los empresarios facilitarán el acceso a este tipo de entidades, proporcionando a los consumidores la información a la que vienen obligados por el artículo 41 de dicha ley."

Estas exigencias, impuestas con carácter general, se concretan en la normativa sectorial en relación con ciertos servicios básicos y de especial trascendencia económica, como son las telecomunicaciones, el suministro y distribución de agua y energía, los servicios financieros y el transporte. Para estos servicios, la atención a la clientela se debería definir como un parámetro más que determine la calidad de la prestación del servicio.

Con todo, la normativa vigente no parece haber logrado el resultado perseguido, pues la práctica administrativa revela que un importante número de reclamaciones que atienden las autoridades competentes podrían ser resueltas a través de los servicios de atención a la clientela. Así, la práctica muestra que muchas de las quejas y reclamaciones formuladas ante los servicios de protección de las personas consumidoras y usuarias no se presentarían si las empresas dispusieran de servicios de atención a la clientela más eficaces.

Asimismo, el propio Informe Anual del Defensor del Pueblo, correspondiente al ejercicio 2020, señala que, en el ámbito de consumo, las quejas en esta materia se refirieron, en particular al funcionamiento a de los servicios de atención a la clientela. El servicio de atención a la clientela es clave para garantizar una buena imagen comercial de la empresa y determinante del grado de satisfacción de las personas consumidoras y usuarias. Estos servicios debieran ser respetuosos y acordes con los criterios emanados de los pronunciamientos de las autoridades competentes, así como de la jurisprudencia. Tan importante como maximizar la calidad técnica de los servicios prestados, tales como la continuidad del servicio, el cumplimiento de las ofertas, los contratos celebrados o los niveles de cobertura, es mejorar la relación con la clientela a través de los servicios de atención.

CSV : GEN-65b4-bdb7-9007-db91-6904-d8f6-b64c-ca75
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : MARIA ANGELES EZQUERRA PLASENCIA | FECHA : 24/05/2022 14:21 | NOTAS : F
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

En un alto número de quejas y reclamaciones presentadas ante los servicios de protección de las personas consumidoras y usuarias se observa la reiteración de llamadas a servicios de atención a la clientela, atendidos por personal en ocasiones escasamente formado, que da información diversa e incluso discrepante y que no facilita claves o números identificativos como se dispone en el artículo 21 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

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 al mismo en el seno del mercado.

Esta percepción generalizada de las múltiples carencias de los servicios de atención a la clientela se hace especialmente grave en relación con aquellas empresas que prestan servicios de tracto sucesivo, en muchas ocasiones básicos para la ciudadanía, como ocurre con las telecomunicaciones, los suministros y otros de análoga naturaleza.

Además, como consecuencia de la pandemia del COVID-19, se han generado importantes cambios en los hábitos y dinámicas de consumo de las personas consumidoras y usuarias en nuestro país, con un significativo aumento de las compras de bienes online, así como de la contratación de servicios por esta misma vía.

En tal sentido, se consideró necesario la adopción de medidas al efecto mediante 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. Esta norma se vinculó, en particular, al auge de las relaciones comerciales a distancia, que se habían visto incrementadas con motivo de la pandemia, lo que hacía necesario eliminar trabas para el efectivo ejercicio de los derechos de las personas consumidoras y usuarias. Así, se procedió a modificar el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, con la finalidad, entre otras, de garantizar que las oficinas y servicios de información y atención a la clientela sean diseñados utilizando medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal y se prevé que, en el supuesto de que el empresario ponga a disposición de las personas consumidoras y usuarias una línea telefónica a efectos de comunicarse con él en relación con el contrato celebrado, el uso de tal línea no suponga para las personas consumidoras y usuarias un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar. Además, en aquellos servicios básicos de interés general, las empresas prestadoras de los mismos deben disponer de un teléfono gratuito de atención a su clientela.

En atención a cuanto se ha expuesto, y con el objetivo fundamental de mejorar la protección de las personas consumidoras y usuarias en línea con la Nueva Agenda del Consumidor de la Comisión Europea, adoptada el 13 de noviembre de 2020, por medio de este Anteproyecto de Ley se procede a abordar de manera integral la regulación de los servicios de atención a la clientela de las empresas, estableciendo unos parámetros mínimos de calidad que estos servicios deberán cumplir obligatoriamente, prestando una especial atención a los derechos e intereses de las personas consumidoras vulnerables.

Del mismo modo, y con el fin de actualizar y elevar los estándares de calidad del servicio de atención a la clientela en el ámbito financiero, se recoge una modificación de la normativa sectorial en materia de atención a la clientela, mejorando los estándares y requisitos materiales de la misma, adaptando los cambios a las especificidades del sector y manteniendo la supervisión del cumplimiento normativo a cargo de los organismos supervisores sectoriales.

CSV : GEN-65b4-bdb7-9007-db91-6904-d8f6-b64c-ca75
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : MARIA ANGELES EZQUERRA PLASENCIA | FECHA : 24/05/2022 14:21 | NOTAS : F
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

II. OBJETO, ESTRUCTURA Y CONTENIDO.

En consideración a la motivación antes aludida, el anteproyecto 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.

Así, el objetivo fundamental del anteproyecto de ley es establecer los parámetros mínimos obligatorios de calidad de los servicios de atención a los consumidores y usuarios cuando actúan como clientela de las empresas integradas en su ámbito de aplicación.

Además, a través del cumplimiento de este objetivo de carácter general, se persigue cubrir una serie de objetivos "sustanciales" que se orientan fundamentalmente a:

a) Garantizar adecuadamente los derechos básicos de los consumidores y usuarios recogidos en los artículos 8 y 21 del Texto Refundido de la Ley de General de Consumidores y Usuarios, aprobada por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, y en especial la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales y la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, en especial ante situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión.

b) Establecer y garantizar unos parámetros mínimos de calidad que obligatoriamente deberán cumplir los servicios de atención a la clientela de las empresas, como son:

- Garantizar a las personas consumidoras un servicio eficaz, accesible, inclusivo, no discriminatorio, evaluable y gratuito de atención a la clientela, que tenga por objeto facilitar información, atender y resolver las quejas, reclamaciones y cualquier incidencia que se planteen, en unos plazos máximos establecidos.

- Garantizar una atención personal directa a través de los distintos medios de interlocución disponibles, cuando la clientela así lo requiera.

- La presentación de quejas, reclamaciones, incidencias o consultas a través del mismo medio por el que se inició la relación contractual.

- Reclamar con eficacia en caso de error, defecto, deterioro o cualquier otra incidencia.

- Tener constancia de las consultas, quejas, reclamaciones e incidencias representadas, mediante la entrega de una clave identificativa y un justificante por escrito, en papel o a través de medios electrónicos.

- Cuando resulte legalmente procedente, obtener la devolución equitativa del precio de mercado del bien o servicio, total o parcialmente, y otras compensaciones legalmente procedentes, en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato o la oferta comercial.

El Anteproyecto de Ley se estructura en una exposición de motivos, cuatro capítulos que agrupan un total de 23 artículos, una disposición transitoria única, una disposición derogatoria única y seis disposiciones finales.

El Capítulo I, sobre disposiciones generales, se compone de los artículos 1 a 5, que presentan el siguiente contenido esencial:

El artículo 1, sobre objeto, determina como tal el que se ha detallado con anterioridad.

El artículo 2 se refiere al ámbito de aplicación.

CSV : GEN-65b4-bdb7-9007-db91-6904-d8f6-b64c-ca75
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : MARIA ANGELES EZQUERRA PLASENCIA | FECHA : 24/05/2022 14:21 | NOTAS : F
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Determina que la ley será de aplicación a todas las empresas, establecidas en España o en cualquier otro Estado, que lleven a cabo la ejecución efectiva de los siguientes servicios de carácter básico de interés general, ofrecidos o prestados en territorio español:

a) Servicios de suministro y distribución de agua y energía;
b) Servicios de transporte aéreo de pasajeros, de transporte de viajeros por ferrocarril, de transporte de pasajeros por mar o por vías navegables y de transporte de viajeros en autobús o autocar;
c) Servicios postales;
d) Servicios de comunicación audiovisual de acceso condicional mediante pago, o en los que la clientela facilita o se compromete a facilitar datos personales;
e) Servicios de comunicaciones electrónicas, incluidos los servicios telefónicos; y
f) Servicios financieros, que se regirán por su normativa sectorial de aplicación y, en particular, por la disposición final segunda de la presente ley.

Se incluyen en el ámbito de aplicación de esta ley a las empresas prestadoras de los servicios públicos prestados por las Administraciones Públicas en los sectores citados anteriormente cuando medie una relación de consumo con su clientela.

Asimismo, estarán incluidos en su ámbito de aplicación aquellos servicios cuya prestación sea temporalmente gratuita como consecuencia de una oferta, promoción o estrategia comercial análoga.

También será de aplicación a las empresas y grupos de sociedades, en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio, establecidos en España o en cualquier otro Estado, que lleven a cabo la venta de bienes o la prestación de servicios diferentes a los recogidos en el apartado anterior en territorio español, siempre y cuando, en el ejercicio fiscal anterior, de forma individual o en el seno del grupo de sociedades del que formen parte, hayan ocupado al menos a 250 personas trabajadoras, su volumen de negocios anual haya excedido de 50 millones de euros, o su balance de negocios anual haya excedido de 43 millones de euros.

Lo establecido en esta ley se aplicará con carácter supletorio respecto de lo dispuesto en otras leyes generales para la defensa de las personas consumidoras y usuarias o en la normativa sectorial que regula los servicios de atención a la clientela, considerando siempre de aplicación preferente la normativa sectorial. En particular, los servicios financieros se regirán en lo referido a la atención a la clientela por la normativa sectorial que les sea de aplicación en cada momento, siendo la presente norma de aplicación supletoria. Se concretan las excepciones de aplicación.

El artículo 3 refiere diversas definiciones a los efectos de esta Ley.

Así se concreta, en particular, que se considera clientela a la persona consumidora o usuaria que haya comprado un bien, al que se le haya dirigido una oferta comercial personalizada o haya celebrado un contrato con una empresa prestadora de servicios, independientemente de su carácter oneroso o gratuito y de que haga uso efectivo del servicio y hasta que se extingan definitivamente todos los efectos de dicho contrato.

A los efectos de aplicación de esta ley, también serán considerados clientes:

a) Las personas consumidoras y usuarias que hayan sido dados de alta en la prestación de servicios sin su consentimiento;

b) Las personas consumidoras y usuarias que siguen recibiendo facturas de un servicio para el que han solicitado la baja o que no han contratado, o a las que se exija, de forma directa o indirecta, un pago por dichos servicios.

El artículo 4 refiere los principios generales.

CSV : GEN-65b4-bdb7-9007-db91-6904-d8f6-b64c-ca75
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : MARIA ANGELES EZQUERRA PLASENCIA | FECHA : 24/05/2022 14:21 | NOTAS : F
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Determina que las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley deberán disponer de un servicio de atención a la clientela gratuito, eficaz, universalmente accesible, inclusivo, no discriminatorio y evaluable.

El servicio de atención a la clientela, además de cumplir los requisitos que establece el artículo 21 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, deberá permitir a la clientela:

a) La presentación de quejas, reclamaciones, incidencias o consultas y la recepción de la comunicación de su resolución;

b) Reclamar con celeridad en caso de error, defecto, deterioro o cualquier otra incidencia;

c) Tener constancia de las consultas, quejas, reclamaciones e incidencias presentadas, mediante la entrega de una clave identificativa y un justificante por escrito, en un soporte duradero a elección de la clientela;

d) Cuando resulte legalmente procedente, obtener la devolución equitativa del precio del bien o servicio, total o parcialmente, y otras compensaciones legalmente procedentes, en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato o la oferta comercial.

Concreta el régimen aplicable a las empresas prestadoras de servicios, y a los contratos de servicios de tracto sucesivo, así como a la información acerca de las incidencias.

Precisa que las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley deberán garantizar la accesibilidad a los servicios de atención a la clientela a las personas consumidoras vulnerables, en especial a las personas con discapacidad y a las personas de edad avanzada. Asimismo, se tendrán en cuenta los principios de igualdad de trato, no discriminación y accesibilidad universal.

Se ordena que las empresas asumirán la carga de la prueba del cumplimiento de las obligaciones que les impone esta ley.

El artículo 5 se dedica a la información sobre el servicio de atención a la clientela.

Ordena que los canales de comunicación de atención a la clientela habilitados por la empresa deberán figurar en el propio contrato, en las facturas que emita a los clientes y en su página web, en un apartado específico de fácil identificación. En estos soportes, dicha información deberá ser universalmente accesible y contar con un tamaño que permita su fácil lectura por parte del cliente y en un lugar destacado, debiendo figurar, en el caso de las páginas web, en la página de inicio. A tales efectos, la información deberá cumplir, al menos, con los requisitos establecidos en el artículo 80.1.b) del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Y determina el régimen concreto de aplicación.

El capítulo II se dedica a niveles mínimos de calidad y lo integran los artículos 6 a 20, destacándose, en esencia, de su contenido, lo siguiente:

El artículo 6 se refiere a los parámetros mínimos de calidad, disponiendo que los servicios de atención a la clientela de las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley deberán garantizar el nivel mínimo de calidad que se corresponde con el cumplimiento de los parámetros de calidad que se relacionan en este capítulo.

El artículo 7 se dedica a los medios de comunicación a disposición de la clientela.

CSV : GEN-65b4-bdb7-9007-db91-6904-d8f6-b64c-ca75
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : MARIA ANGELES EZQUERRA PLASENCIA | FECHA : 24/05/2022 14:21 | NOTAS : F
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Y dispone que las empresas deberán admitir para la presentación de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias la utilización del mismo canal a través del que se inició la relación contractual, así como, al menos, la vía postal, telefónica y por un medio de comunicación electrónica. Asimismo, precisa que la presentación de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias podrá realizarse en castellano, así como en cualquiera de las lenguas cooficiales cuando el servicio de atención a la clientela sea dirigido a clientela sita en comunidades autónomas que dispongan de lenguas cooficiales.
De termina las reglas específicas de aplicación.

El artículo 8 se refiere a la exigencia de atención personalizada.

Al efecto, prohíbe el empleo de contestadores automáticos u otros medios análogos como medio exclusivo de atención a la clientela. Y determina que, a solicitud de la persona consumidora o usuaria, cuando una consulta, queja, reclamación, o comunicación de incidencia se formule vía telefónica o electrónica, la empresa ha de garantizar una atención personalizada. En este sentido, la utilización de contestadores automáticos, bots conversacionales, u otros medios análogos deberá prever la posibilidad de solicitar, por parte de la clientela, una atención personalizada en cualquier momento de la interacción.

A tales efectos, se considera atención personalizada la ofrecida directamente a través de un operador especializado que contesta en tiempo real a la clientela, que deberá identificarse en todo caso al inicio de la conversación. La identificación del operador respetará, en cualquier caso, la normativa vigente sobre protección de datos personales.

Concreta lo relativo a la falta de satisfacción con la atención recibida por parte del operador.

El artículo 9 se dedica a los medios materiales y humanos.

Precisa que las empresas se asegurarán de que los servicios de atención a la clientela estén dotados de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones, independientemente de que dicho servicio sea prestado de forma directa o no.

Asimismo, precisa 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 y capacitación especializada, en función del sector o de la actividad, que garantice la eficacia en la gestión que realice, incluyendo una formación específica previa en atención a personas consumidoras vulnerables y, en especial, a personas con discapacidad o de edad avanzada. A tal efecto, la empresa será responsable de proporcionar a su personal la formación y capacitación continuada que sea necesaria para adaptar sus conocimientos sobre la actividad a las variaciones tecnológicas y necesidades del mercado.

El artículo 10 se dedica al régimen de atención telefónica.

Establece que las empresas que pongan a disposición de la clientela un servicio de atención telefónica, deberán asegurar que el uso de la atención telefónica no suponga para la persona consumidora y usuaria un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar.

Asimismo, determina que en el supuesto de utilizarse una línea telefónica de tarificación especial que suponga un coste para la persona consumidora o usuaria, el empresario le facilitará, junto con la información sobre dicha línea telefónica de tarificación especial, y en igualdad de condiciones, información sobre un número geográfico o móvil alternativo, e informando sobre el coste del servicio asociado a cada numeración.

Especifica lo relativo al régimen de comunicación y prohíbe la derivación de un teléfono gratuito a números que impliquen un coste para la clientela, ya sea vía telefónica, mediante mensajes de texto u otros análogos para la atención de consultas, quejas, reclamaciones e incidencias. El servicio de

CSV : GEN-65b4-bdb7-9007-db91-6904-d8f6-b64c-ca75
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : MARIA ANGELES EZQUERRA PLASENCIA | FECHA : 24/05/2022 14:21 | NOTAS : F
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

atención a la clientela en ningún caso proporcionará ingresos adicionales, ni directos ni indirectos, a la empresa a costa de la clientela. Asimismo, regula el supuesto de personas con discapacidad auditiva.

El artículo 11 se refiere a la tramitación centralizada de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias. Dispone que las empresas deberán proporcionar a la clientela una clave identificativa de cualquier consulta, queja, reclamación o incidencia transmitida por las personas consumidoras o usuarias, siendo que, los servicios de atención comunicarán a la clientela, durante la interlocución relacionada con cada consulta, queja, reclamación o incidencia, la clave identificativa de la misma, de modo que la simple referencia a esta permita a la clientela seguir el estado de su tramitación, de forma fácilmente accesible, viable y ágil.

El artículo 12 se dedica a la constancia de la consulta, queja, reclamación o incidencia.

Ordena que cualquiera que sea el medio de presentación de la consulta, queja, reclamación o incidencia y, sin perjuicio de la asignación de una clave identificativa para facilitar su seguimiento, deberá entregarse por parte de la empresa, en el transcurso de la comunicación, un justificante de la consulta, queja, reclamación o incidencia presentada que permita la constancia del contenido, la fecha y la hora de su recepción por el destinatario. Dicho justificante será facilitado por la empresa sin necesidad de ser solicitado por la clientela, y en un soporte duradero a elección de la clientela.

Y determina el régimen aplicable.

El artículo 13 se dedica a la resolución y notificación.

Dispone que la resolución de las consultas, quejas, reclamaciones o incidencias deberá estar debidamente motivada. En tal sentido, la resolución deberá dar contestación a todas las cuestiones expuestas por la clientela e incorporar una motivación precisa y completa respecto de ellas en el caso de no acceder a las pretensiones de la clientela, sin que quepan contestaciones genéricas.

Asimismo, determina que en ningún caso se podrá cerrar la tramitación de una consulta, queja, reclamación o incidencia por el transcurso del plazo fijado para su resolución que no sea imputable a la clientela. Y concreta el régimen de aplicación.

El artículo 14 se refiere a la disponibilidad del servicio de atención a la clientela.

Determina que el horario del servicio atención a la clientela se ajustará al horario comercial de la empresa, independientemente de si la actividad económica se lleva a cabo a través de establecimientos físicos o por vía electrónica.

En todo caso, para los servicios básicos de interés general que se presten de forma continuada, el servicio de atención a la clientela estará disponible 24 horas al día, todos los días del año, para la comunicación de incidencias relativas a la continuidad del servicio.

A tales efectos, señala que se entenderá que los servicios básicos de interés general se prestan de forma continuada cuando el proveedor del servicio se obligue a realizar una sola prestación continuada en el tiempo o pluralidad de prestaciones sucesivas, periódicas o intermitentes, por tiempo determinado o indefinido, que se repiten, a fin de satisfacer intereses de la clientela de carácter sucesivo, periódico o intermitente de forma más o menos permanente en el tiempo.

El artículo 15 se refiere a la accesibilidad a los servicios de atención a la clientela.

Y dispone, como regla general, que los servicios de atención a la clientela serán diseñados utilizando medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal, igualdad de trato y no discriminación. No obstante, cuando esto no sea posible, se preverán medios complementarios para garantizar el acceso a los mismos, en igualdad de condiciones, a personas con discapacidad o a

CSV : GEN-65b4-bdb7-9007-db91-6904-d8f6-b64c-ca75
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : MARIA ANGELES EZQUERRA PLASENCIA | FECHA : 24/05/2022 14:21 | NOTAS : F
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

personas de edad avanzada, al menos a través del mismo medio por el que se inició la relación contractual.

El artículo 16 se dedica a la prestación diferenciada de la actividad de atención a la clientela.

Y ordena que el servicio de atención a la clientela deberá estar claramente identificado y diferenciado de las otras actividades de la empresa, de manera que permita a la clientela tener la clara percepción de que este servicio tiene como finalidad resolver consultas, quejas, reclamaciones o incidencias.

Precisa que en ningún caso se aprovechará la formulación de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias por la clientela para ofrecer bienes, servicios u ofertas comerciales de la empresa reclamada, salvo que estén directa y claramente relacionadas con la resolución de la consulta, queja, reclamación o incidencia y, además, impliquen una mejora para la clientela en las condiciones de prestación del servicio o del precio.

El artículo 17 se refiere al plazo de resolución de consultas, quejas, reclamaciones e incidencias.

Determina que las consultas, quejas, reclamaciones o incidencias, independientemente del medio a través del que se presenten, serán resueltas en el plazo más breve posible en función de la naturaleza del problema y, en todo caso, en el plazo máximo de quince días hábiles desde su presentación, salvo que la normativa de aplicación establezca un plazo distinto. No obstante, en el supuesto de servicios de tracto sucesivo, la presentación de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias relacionadas con la continuidad del servicio, tales como cortes o suspensión del servicio, deberán ser resueltas en el plazo máximo de dos horas.

En los casos en los que no sea posible resolver las consultas, quejas, reclamaciones o incidencias en los plazos indicados en el apartado anterior por motivos no imputables a la empresa que forma parte de la relación contractual, se informará a la persona interesada de las medidas adoptadas para su resolución dentro de ese mismo plazo.

El artículo 18 se refiere a la implantación de un sistema de valoración de la satisfacción del cliente.

Y ordena que las empresas deberán implantar y documentar un sistema que permita definir el grado de satisfacción de su clientela respecto al trato recibido por parte del servicio que le ha atendido. Las empresas llevarán un registro de la información que resulte de la implantación de este sistema. Asimismo, precisa que en ningún caso podrán realizarse encuestas de satisfacción del servicio con anterioridad a la resolución de la consulta, queja, reclamación o incidencia.

El artículo 19 se refiere a la colaboración con las asociaciones de consumidores y administraciones públicas.

Determina que las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley deberán establecer marcos estables de colaboración con las asociaciones de consumidores y usuarios más representativas, bien de forma general, bien de forma sectorial, en relación con los servicios de atención a la clientela y el mantenimiento de su calidad y eficacia.

Señala que las administraciones públicas, dentro de sus competencias de protección a las personas consumidoras, podrán implementar canales de comunicación con las empresas en aras de mejorar la calidad y eficacia de los servicios de atención a la clientela.

El artículo 20 se dedica al tratamiento de datos.

Ordena que todo tratamiento de los datos de carácter personal que se realice para la prestación del servicio de atención a la clientela deberá cumplir con lo previsto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas

CSV : GEN-65b4-bdb7-9007-db91-6904-d8f6-b64c-ca75
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : MARIA ANGELES EZQUERRA PLASENCIA | FECHA : 24/05/2022 14:21 | NOTAS : F
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y en su normativa de desarrollo.

El capítulo III se dedica a sistemas de evaluación, y lo integran los artículos 21 y 22, destacándose, en esencia, de su contenido, lo siguiente:

El artículo 21, sobre sistemas de evaluación, determina que las empresas deberán implantar y documentar un sistema anual de evaluación del nivel de calidad del servicio de atención a la clientela conseguido, que incluirá los parámetros a los que se refiere el capítulo II de esta ley, sin perjuicio de la normativa sectorial vigente que, en su caso, complementará lo dispuesto en el presente apartado. El ámbito geográfico de medición de los parámetros será la totalidad del territorio nacional o, en su caso, la parte de este en la que lleven a cabo su actividad. Y concreta el régimen aplicable.

Y el artículo 22 se dedica a la auditoría relativa al sistema de evaluación, y dispone que, sin perjuicio de la normativa sectorial vigente, que complementará lo dispuesto en el presente apartado, las empresas deberán contratar la realización de una auditoría anual para comprobar la fiabilidad y precisión de las mediciones publicadas o por la empresa respecto a la calidad de sus servicios de atención a la clientela y, en particular, para verificar que:

a) La empresa auditada dispone y aplica un sistema de evaluación del nivel de calidad de servicio, implantado conforme a lo dispuesto en esta ley, debidamente documentado y que coincide con la versión puesta a disposición de la Administración competente en aplicación de lo dispuesto en el artículo 21 de esta ley.

b) El sistema de evaluación del nivel de calidad del servicio asegura que el error cometido en la medición de cada parámetro no es superior al 5 por ciento con respecto a su valor real.

De forma justificada en atención al volumen de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias recibidas en relación con el total de servicios prestados, las empresas que ocupan a menos de 250 personas y cuyo volumen de negocios anual no exceda de 50 millones de euros o cuyo balance general anual no exceda de 43 millones de euros en el año fiscal anterior podrán llevar a cabo la auditoria descrita en este apartado de forma bianual.

El capítulo IV se dedica a infracciones y sanciones y está integrado por el artículo 23, que se refiere a que el incumplimiento por las empresas de las disposiciones de esta ley será sancionado como infracción en materia de consumo, siendo de aplicación lo dispuesto en el régimen sancionador general sobre protección de las personas consumidoras y usuarias previsto en el libro primero, título IV del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, y por la normativa autonómica que resulte de aplicación, y concreta determinadas normas especiales.

Por lo que se refiere a la parte final, se destaca el siguiente contenido:

La disposición transitoria única, sobre régimen transitorio determina que las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de la presente ley deberán adaptar sus servicios de atención a la clientela a las disposiciones en ella previstas en el plazo de seis meses desde su entrada en vigor.

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

La disposición final primera modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo

CSV : GEN-65b4-bdb7-9007-db91-6904-d8f6-b64c-ca75
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : MARIA ANGELES EZQUERRA PLASENCIA | FECHA : 24/05/2022 14:21 | NOTAS : F
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

1/2007, de 16 de noviembre, en relación con los apartados 2 y 3 del artículo 21 y la letra q) del apartado 1 del artículo 47.

La disposición final segunda modifica la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, en particular, la sección 1ª del capítulo V, dando nueva redacción a la misma.

La disposición final tercera modifica la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, en particular, en relación con el apartado 2 del artículo 47 del que da nueva redacción.

La disposición final cuarta se dedica al título competencial habilitante, y determina que la norma se dicta al amparo del artículo 149.1. 1ª, 6ª, 8ª, 11ª y 13ª de la Constitución Española, que atribuyen al Estado, respectivamente, la competencia sobre la regulación de las condiciones básicas que garanticen la igualdad de todos los españoles en el ejercicio de sus derechos; la competencia exclusiva sobre legislación mercantil; en materia de bases para las obligaciones contractuales; de bases de la ordenación de crédito, banca y seguros, y la competencia sobre las bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica.

La disposición final quinta se refiere a la habilitación para el desarrollo reglamentario, y autoriza al Gobierno a dictar las disposiciones necesarias para el desarrollo y aplicación de esta ley, disponiendo que, en particular, la persona titular del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital podrá dictar las disposiciones necesarias para el desarrollo y aplicación de esta ley en el ámbito del sector financiero.

La disposición final sexta, sobre entrada en vigor determina que entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el "Boletín Oficial del Estado".

III. BASE JURÍDICA Y RANGO DE LA NORMA.

El anteproyecto de ley se dicta de acuerdo con el artículo 51 de la Constitución, los poderes públicos deben garantizar la defensa de las personas consumidoras y usuarias, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de éstas.

Asimismo, se significa que el anteproyecto modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, en los términos antes expuestos.

También modifica la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, en particular, en relación con lo anteriormente señalado en cada caso.

En consecuencia, el rango de la disposición resulta ser el adecuado al procederse a modificar normas con rango de ley.

Asimismo se significa que, tal y como se ha señalado con anterioridad, la norma se dicta al amparo de las competencias atribuidas al Estado en virtud del artículo 149.1. 1ª, 6ª, 8ª, 11ª y 13ª de la Constitución Española,

IV. TRAMITACIÓN.

En atención a lo previsto en los artículos 26 y 27 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, se significa, respecto a la tramitación del anteproyecto de ley, que han sido cumplimentados los siguientes trámites:

CSV : GEN-65b4-bdb7-9007-db91-6904-d8f6-b64c-ca75
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : MARIA ANGELES EZQUERRA PLASENCIA | FECHA : 24/05/2022 14:21 | NOTAS : F
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

1. **Memoria de Análisis de Impacto Normativo.**

   El proyecto se acompaña de la preceptiva Memoria de Análisis de Impacto Normativo, en cumplimiento del artículo 26.3 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, y del Real Decreto 931/2017, de 27 de octubre, por el que se regula la Memoria de Análisis de Impacto Normativa.

2. **Informes preceptivos de las Secretarías Generales Técnicas de los ministerios proponentes.**

   A efectos del cumplimiento del artículo 26.5, párrafo cuarto, de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, se emite el presente informe por parte de la Secretaría General Técnica del Ministerio de Consumo como departamento ministerial proponente del anteproyecto de ley, departamento al que ha correspondido, además, llevar su iniciativa. Asimismo, consta en el expediente el informe de la Secretaría General Técnica del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, al ser departamento coproponente del anteproyecto.

3. **Elevación a informe del Consejo de Ministros.**

   En cumplimiento de lo previsto en el apartado 4 del referido artículo 26 Ley 50/1997, de 27 de noviembre, el texto del anteproyecto se elevó el anteproyecto a informe del Consejo de Ministros en sesión de 16 de noviembre de 2021.

4. **Informes de las Secretarías Generales Técnicas de otros departamentos ministeriales.**

   El proyecto ha sido informado, en cumplimiento de lo previsto en el artículo 26.5, párrafo primero de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, por las Secretarías Generales Técnicas de los departamentos ministeriales que se detallan:

   Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación; Justicia; Defensa; Hacienda y Función Pública; del Interior; Educación y Formación Profesional; Trabajo y Economía Social; Industria, Comercio y Turismo; Agricultura, Pesca y Alimentación; Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática; Política Territorial¸ Para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico; Cultura y Deporte; Sanidad; Derechos Sociales y Agenda 2030; Ciencia e Innovación; Igualdad; Inclusión, Seguridad Social y Migraciones ; Universidades y Transportes, Movilidad y Agenda Urbana.

   Asimismo, consta en el expediente, en cumplimiento de los estipulado en el artículo 26.5, quinto párrafo, de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, informe de la Secretaría General Técnica del Ministerio de Hacienda y Función Pública que manifiesta que no procede otorgar la aprobación previa puesto que el anteproyecto no incide en las materias a las que se refiere ese precepto.

5. **Informe de la Dirección General de Régimen Jurídico Autonómico y Local** del Ministerio de Política Territorial, con el fin de dar cumplimiento al trámite previsto en el artículo 26.5 párrafo sexto de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre.

6. **Informe de la Oficina de Coordinación y de Calidad Normativa** del Ministerio de Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática, en cumplimiento del artículo 26.9 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre y del artículo 2 del Real Decreto 1081/2017, de 29 de diciembre, por el que se establece el régimen de funcionamiento de la Oficina de Coordinación y Calidad Normativa.

7. **Informe de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia,** en ejercicio de las competencias que le atribuye el artículo 5.2 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la citada Comisión.

8. **Dictamen del Consejo Económico y Social** al amparo de lo dispuesto en el artículo 7.1.1 a) de la Ley 21/1991, de 17 de junio, de creación del Consejo Económico y Social.

CSV : GEN-65b4-bdb7-9007-db91-6904-d8f6-b64c-ca75
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : MARIA ANGELES EZQUERRA PLASENCIA | FECHA : 24/05/2022 14:21 | NOTAS : F
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

9. **Informe del Consejo de Consumidores y Usuarios,** en atención a lo previsto en los artículos 38 y 39 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre y en el artículo 2, apartado a) del Real Decreto 487/2009, de 3 de abril, por el que se modifica el Real Decreto 894/2005, de 22 de julio, por el que se regula el Consejo de Consumidores y Usuarios.

10. **Trámite de audiencia de las Comunidades Autónomas** a través de la **Conferencia Sectorial de Consumo.**

11. **Trámites de consulta pública previa y de audiencia e información públicas:** han sido cumplimentados, de conformidad con lo previsto en los apartados 2 y 6, respectivamente, del artículo 26 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre.

12. **Informe del Consejo Nacional de la Discapacidad (CND),** en virtud del artículo 2.d) del Real Decreto 1855/2009, de 4 de diciembre, por el que se regula el Consejo Nacional de la Discapacidad.

13. **Tramitación administrativa urgente.**

Mediante Acuerdo de Consejo de Ministros de 29 de junio de 2021 se autorizó la tramitación administrativa urgente del anteproyecto, de conformidad con lo previsto en el artículo 27.1.b) de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre.

V. **CONSIDERACIONES.**

Por parte de esta Secretaría General Técnica no se formulan observaciones al texto del anteproyecto de ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela que ha sido sometido a informe.

Es cuanto se informa por esta Secretaría General Técnica, en relación con el anteproyecto de ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela, en cumplimiento de lo previsto en el artículo 26.5, párrafo cuarto de la ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno y en el artículo 6.1.f) del Real Decreto 495/2020, de 28 de abril, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Consumo y se modifica el Real Decreto 139/2020, de 28 de enero, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales.

Firmado electrónicamente por LA SECRETARIA GENERAL TÉCNICA,

María Ángeles Ezquerra Plasencia

CSV : GEN-65b4-bdb7-9007-db91-6904-d8f6-b64c-ca75
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : MARIA ANGELES EZQUERRA PLASENCIA | FECHA : 24/05/2022 14:21 | NOTAS : F
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Código seguro de Verificación : GEN-67e4-5216-dd96-6090-0503-e739-4bd4-7f38 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...

MINISTERIO
DE SANIDAD

SUBSECRETARÍA

SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA

O F I C I O

S/REF.

N/REF. DG/87/21

DESTINATARIO **SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA**
MINISTERIO DE CONSUMO

De conformidad con lo establecido en el artículo 26.5, párrafo primero, de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, en relación con el texto recibido relativo al **Anteproyecto de ley por la que se regulan los servicios de atención a las personas consumidoras y usuarias que actúan en calidad de clientela**, una vez consultado el parecer de los centros directivos y organismos adscritos de este Departamento, se informa de que no existen observaciones al mismo por parte del Ministerio de Sanidad.

Firmado electrónicamente por LA SECRETARIA GENERAL TÉCNICA,

Mónica Fernández Muñoz

sgnorm@sanidad.gob.es

Pº DEL PRADO, 18-20
28014 MADRID
TEL: 915964469

CSV : GEN-67e4-5216-dd96-6090-0503-e739-4bd4-7f38
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : MONICA FERNANDEZ MUÑOZ | FECHA : 29/11/2021 20:45 | Sin acción específica

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Código seguro de Verificación : GEN-3f03-a3db-0859-8315-967c-20f3-b543-8d7e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...

INFORME SOBRE EL ANTEPROYECTO DE LEY POR LA QUE SE REGULAN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS QUE ACTÚAN EN CALIDAD DE CLIENTELA.

Con fecha 23 de noviembre de 2021 tuvo entrada en este departamento, proveniente del Ministerio de Consumo, petición de informe en relación con el Anteproyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a las personas consumidoras y usuarias que actúan en calidad de clientela, a efectos de lo dispuesto en el artículo 26.5, párrafo primero, de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre.

Una vez examinado el texto y la Memoria del Análisis de Impacto Normativo (MAIN) remitidos y consultados los centros directivos de este departamento ministerial, se informa lo siguiente:

I. Objeto y contenido.

El objeto de este anteproyecto de ley consiste en la regulación de los servicios de atención a la clientela que tengan por finalidad facilitar información, atender incidencias y resolver las quejas y reclamaciones de la clientela, así como los requisitos y procedimientos que deben cumplir las empresas establecidas en España o en cualquier otro Estado, que lleven a cabo la ejecución efectiva de determinados servicios de carácter básico de interés general, ofrecidos o prestados en territorio español.

El anteproyecto de ley se compone de veintitrés artículos distribuidos en cuatro capítulos, una disposición transitoria única, una disposición derogatoria única y seis disposiciones finales.

II. Observaciones.

Se formulan las siguientes observaciones, en la medida en que pudieran contribuir al acierto y a la calidad del texto normativo.

Única. A la MAIN.

En el apartado IV.3 de la MAIN, relativo al análisis del impacto por razón de género, se indica establece lo siguiente:

> *"Este Anteproyecto de Ley contiene diversas modificaciones en los servicios de atención a la clientela sin impacto por razón de género.*
>
> *Por consiguiente, el Anteproyecto de Ley carece de impacto por razón de género, por lo que no cabe establecer medidas específicas desde la perspectiva de género dado su ámbito específico de regulación. Por lo que se puede concluir que a los efectos de lo previsto en el artículo 26.3.f) de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, el proyecto tiene un impacto de género nulo, en la medida en que su contenido no incluye ningún tipo de medida que pueda atentar contra la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres".*

CSV : GEN-3f03-a3db-0859-8315-967c-20f3-b543-8d7e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : PABLO LOPEZ PIETSCH | FECHA : 03/12/2021 09:24 | Sin acción específica

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Código seguro de Verificación : GEN-3f03-a3db-0859-8315-967c-20f3-b543-8d7e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...

Se recuerda, en este sentido, que el artículo 26.3 f) de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, establece que la MAIN deberá contener un apartado de análisis de impacto por razón de género, *que analizará y valorará los resultados que se puedan seguir de la aprobación de la norma desde la perspectiva de la eliminación de desigualdades y de su contribución a la consecución de los objetivos de igualdad de oportunidades y de trato entre mujeres y hombres, a partir de los indicadores de situación de partida, de previsión de resultados y de previsión de impacto.*

Por ello, se propone la revisión de este apartado siguiendo las indicaciones de la Guía metodológica para la realización de las Memorias del Análisis de Impacto Normativo, aprobada por el Consejo de Ministros de 11 de diciembre de 2009.

En particular, y de acuerdo con el apartado IV.4 de la citada Guía metodológica, debe tomarse en consideración que análisis del impacto por razón de género ha de permitir obtener información sobre la realidad social en la que incidirá la norma, identificando y valorando los diferentes resultados que puede producir sobre mujeres y hombres, así como detectando las posibles brechas de género y efectos negativos sobre ambos sexos que pueden evitarse.

Para realizar dicho análisis se recomienda seguir la siguiente estructura:

a. Identificación de los objetivos en materia de igualdad de oportunidades que son de aplicación

Se realizará un análisis del ámbito de aplicación y de los objetivos generales de la norma para establecer su vinculación con los objetivos en materia de igualdad determinados en la legislación, planes y programas de políticas de igualdad.

b. Análisis del impacto de género

El análisis del impacto de género implica:

1) Descripción de la situación de partida.

Recoger la información que sirva para identificar claramente las posibles desigualdades de género previas que puedan existir en el contexto de intervención de la norma, prestando especial atención a aquellas que se vinculen con los objetivos de las políticas de igualdad de oportunidades identificados en el apartado a). A tal efecto, se tendrán en cuenta, si procede, los siguientes tipos de Indicadores:

- Indicadores cuantitativos. Se utilizarán estadísticas que definan la situación de mujeres y hombres, y que describan las características de unas y otros que puedan estar relacionadas con esta situación, en el ámbito de aplicación de la norma. Por ejemplo:
  - Número y porcentajes de mujeres y hombres a los que afecta el objeto y ámbito de aplicación de la norma.
  - Características principales de la situación de mujeres y hombres, expresadas en forma cuantitativa. Por ejemplo: edad, nivel de ingresos, estado civil, localización geográfica, pertenencia a determinados colectivos, etc.

CSV : GEN-3f03-a3db-0859-8315-967c-20f3-b543-8d7e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : PABLO LOPEZ PIETSCH | FECHA : 03/12/2021 09:24 | Sin acción específica

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Código seguro de Verificación : GEN-3f03-a3db-0859-8315-967c-20f3-b543-8d7e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...

- Indicadores cualitativos. Se utilizarán, complementariamente, para identificar roles y estereotipos de género que puedan tener incidencia en el ámbito de aplicación de la norma.

2) Previsión de resultados.

Se presentará una previsión de resultados de la norma, desde una perspectiva de eliminación de desigualdades y contribución al desarrollo de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres. Comenzará con el diagnóstico sobre la situación de partida, realizado en el apartado anterior. No se podrá realizar una adecuada valoración si ambos apartados no poseen una relación de coherencia entre sus contenidos, si no están construidos a partir de indicadores y datos que puedan ser comparados entre sí.

Se trataría de identificar los cambios que puede originar la implementación de la futura disposición normativa, sobre las desigualdades detectadas entre mujeres y hombres.

La previsión de los resultados se referirá a estos tres aspectos:

- Resultados directos de la aplicación de la norma, expresados en términos cuantitativos y desagregados por sexo.
- Incidencia sobre los roles y estereotipos de género.
- Contribución al desarrollo de los objetivos de igualdad de oportunidades identificados.

Finalmente, si del análisis de impacto se dedujera la inexistencia o insuficiencia de datos estadísticos oficiales pertinentes, dicha carencia debería consignarse en el apartado siguiente como recomendación.

A este respecto el artículo 20 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, establece, al hablar de la adecuación de las estadísticas y estudios, la necesidad de incluir sistemáticamente la variable sexo en el conjunto de estadísticas, encuestas y recogida de datos.

3) Valoración del impacto de género

La valoración del impacto de género calificará los resultados previstos en relación con la eliminación de desigualdades entre mujeres y hombres y el cumplimiento de los objetivos de políticas de igualdad, de acuerdo con la escala fijada a continuación:

- Negativo. Cuando no se prevea una eliminación o disminución de las desigualdades detectadas y no contribuya a las políticas de igualdad.
- Nulo. Cuando no existiendo desigualdades de partida en relación a la igualdad de oportunidades y de trato entre mujeres y hombres, no se prevea modificación alguna de esta situación.
- Positivo. Cuando se prevea una disminución o eliminación de las desigualdades detectadas y contribuya a los objetivos de las políticas de igualdad.

CSV : GEN-3f03-a3db-0859-8315-967c-20f3-b543-8d7e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : PABLO LOPEZ PIETSCH | FECHA : 03/12/2021 09:24 | Sin acción específica

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Código seguro de Verificación : GEN-3f03-a3db-0859-8315-967c-20f3-b543-8d7e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...

Asimismo, deberán reflejarse en este apartado de la Memoria todas aquellas medidas que se han ido introduciendo en el proyecto con el propósito de corregir o remediar las situaciones de desigualdad que se han detectado o a reforzar la igualdad de oportunidades.

Del mismo modo, se incorporarán a la Memoria en este punto, aquellas recomendaciones sobre la aplicación de la norma y para el desarrollo de medidas complementarias que pudieran evitar el impacto negativo o que puedan garantizar y fortalecer el impacto positivo de género.

Es cuanto procede informar por esta Secretaría General Técnica.

EL SECRETARIO GENERAL TÉCNICO

Pablo López Pietsch

CSV : GEN-3f03-a3db-0859-8315-967c-20f3-b543-8d7e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : PABLO LOPEZ PIETSCH | FECHA : 03/12/2021 09:24 | Sin acción específica

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Código seguro de Verificación : GEN-7f44-00fa-c3e2-53b4-8ff0-d126-bf64-49f7 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...

Ref. SGLDN/MLS V-61/21

INFORME SOBRE EL ANTEPROYECTO DE LEY POR LA QUE SE REGULAN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS QUE ACTÚAN EN CALIDAD DE CLIENTELA.

Con fecha 11 de noviembre de 2021, la Secretaría General Técnica del Ministerio de Consumo ha remitido el texto del *Anteproyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a las personas consumidoras y usuarias que actúan en calidad de clientela*, solicitando a esta Secretaría General Técnica la emisión del informe previsto en el párrafo primero del artículo 26.5 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno.

Con la petición se acompaña la Memoria del Análisis de Impacto Normativo (en adelante MAIN), tal y como exige el artículo 26.3 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, desarrollado por el Real Decreto 931/2017 de 27 de octubre, por el que se regula la Memoria del Análisis de Impacto Normativo.

De acuerdo con lo anterior, esta Secretaría General Técnica emite el presente informe de conformidad con lo establecido en el artículo 26.5, párrafo primero, de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre.

1. OBJETO DEL PROYECTO.

El proyecto tiene por objeto la **regulación de los servicios de atención a la clientela** que tengan por finalidad facilitar información, atender incidencias y resolver las quejas y reclamaciones de su clientela, así como los requisitos y procedimientos que deben cumplir las empresas.

Se incluyen en su **ámbito de aplicación**:

CSV : GEN-7f44-00fa-c3e2-53b4-8ff0-d126-bf64-49f7
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : JACOBO MARTIN FERNANDEZ | FECHA : 07/02/2022 13:39 | Sin acción específica

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Código seguro de Verificación : GEN-7f44-00fa-c3e2-53b4-8ff0-d126-bf64-49f7 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...

1. Las empresas, establecidas en España o en cualquier otro Estado, que lleven a cabo la ejecución efectiva de los siguientes servicios de carácter básico de interés general, ofrecidos o prestados en territorio español:

a) Servicios de **suministro y distribución de agua y energía;**
b) Servicios de transporte aéreo de pasajeros, de transporte de viajeros por ferrocarril, de transporte de pasajeros por mar o por vías navegables y de transporte de viajeros en autobús o autocar;
c) Servicios postales;
d) Servicios prestados a través de medios audiovisuales de acceso condicional mediante pago;
e) Servicios de comunicaciones electrónicas, incluidos los servicios telefónicos; y
f) Servicios financieros.

También se incluyen en el ámbito de aplicación los servicios públicos prestados por las Administraciones Públicas en régimen de gestión indirecta en los sectores citados anteriormente.

Asimismo, estarán incluidos en su ámbito de aplicación aquellos servicios cuya prestación sea temporalmente gratuita como consecuencia de una oferta, promoción o estrategia comercial análoga.

También se incluyen en su ámbito de aplicación las empresas y grupos de sociedades que lleven a cabo la venta bienes o la prestación de servicios en territorio español, y sean diferentes a los recogidos más arriba, siempre que ocupen a al menos 250 personas trabajadoras, su volumen de negocios anual exceda de 50 millones de euros, o su balance de negocios anual exceda de 43 millones de euros.

Finalmente, también serán de aplicación los servicios prestados por las Administraciones Públicas, cuando medie el pago de un precio público; esto es, una contraprestación pecuniaria que se satisfaga por la prestación de servicios o la

CSV : GEN-7f44-00fa-c3e2-53b4-8ff0-d126-bf64-49f7
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : JACOBO MARTIN FERNANDEZ | FECHA : 07/02/2022 13:39 | Sin acción específica

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Código seguro de Verificación : GEN-7f44-00fa-c3e2-53b4-8ff0-d126-bf64-49f7 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...

realización de actividades efectuadas en régimen de Derecho público cuando, prestándose también tales servicios o actividades por el sector privado, sean de solicitud voluntaria por parte de los administrados.

La finalidad que se persigue es la de:

- Regular los servicios de atención a la clientela que tengan por finalidad **facilitar información, atender incidencias y resolver las quejas y reclamaciones** de su clientela, así como los requisitos y procedimientos que deben cumplir las empresas. Con ello se pretende establecer unos parámetros mínimos de calidad de los servicios de atención a los consumidores y usuarios.
- Facilitar la **protección de los derechos** de la clientela **en relación con la ejecución de los contratos de consumo,** reduciendo con ello la litigación.
- **Proteger los derechos de los viajeros en contratos de viajes combinados** evitando duplicidad de cargas para los prestadores de los servicios.

Mediante el anteproyecto de ley se modifican parcialmente las siguientes normas:

- El texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.
- La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.
- La Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.

Con ello, se modifica la regulación sectorial de protección a la clientela con el objetivo de actualizar y elevar los niveles de protección, en línea con el contenido de la norma; se garantiza que se siga ejerciendo la supervisión sobre las entidades del sector financiero; y se adapta la normativa relativa a los viajes combinados a la evolución del sector tras la pandemia.

2. FUNDAMENTO JURÍDICO Y RANGO NORMATIVO

CSV : GEN-7f44-00fa-c3e2-53b4-8ff0-d126-bf64-49f7
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : JACOBO MARTIN FERNANDEZ | FECHA : 07/02/2022 13:39 | Sin acción específica

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Código seguro de Verificación : GEN-7f44-00fa-c3e2-53b4-8ff0-d126-bf64-49f7 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...

Este anteproyecto de ley se fundamenta en el **artículo 51 de la Constitución Española** que incluye, dentro de los principios rectores de la política social y económica, la obligación de los poderes públicos de **garantizar la defensa de los consumidores y usuarios**, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.

El anteproyecto de ley se dicta en el ejercicio de la iniciativa legislativa que otorga al Gobierno el **artículo 87.1 de la Constitución Española**, y que asimismo reconoce el **artículo 5.1 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno**. Por otra parte, modifica normas con rango de ley por lo que su **rango** se considera adecuado y suficiente.

En lo relativo a la distribución competencial, la ley se dicta al amparo de las **reglas 1ª, 6ª, 8ª, 11ª y 13ª del artículo 149.1 de la Constitución Española**, que atribuyen al Estado, respectivamente, la competencia sobre la regulación de las condiciones básicas que garantizar la igualdad de todos los españoles en el ejercicio de sus derechos; la competencia exclusiva sobre legislación mercantil; en materia de bases para las obligaciones contractuales; de bases de la ordenación de crédito, banca y seguros; y sobre las bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica.

3. IMPACTO COMPETENCIAS MITECO.

Analizado el proyecto, cabe apreciar una incidencia indirecta en materias objeto de la competencia sustantiva de este departamento ministerial.

Además a la garantía establecida por el artículo 51 de la Constitución, el **artículo 8 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias,** aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, regula como **derecho básico de los consumidores usuarios y de las personas consumidoras vulnerables,** la protección de sus

CSV : GEN-7f44-00fa-c3e2-53b4-8ff0-d126-bf64-49f7
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : JACOBO MARTIN FERNANDEZ | FECHA : 07/02/2022 13:39 | Sin acción específica

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Código seguro de Verificación : GEN-7f44-00fa-c3e2-53b4-8ff0-d126-bf64-49f7 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...

derechos mediante procedimientos eficaces, en especial en relación con las personas consumidoras vulnerables. Asimismo, su **artículo 21** exige que el régimen de comprobación, reclamación, garantía y posibilidad de renuncia o devolución que se establezca **en los contratos con personas consumidoras** permita asegurarse de la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad del bien o servicio, así como reclamar con eficacia en caso de error, defecto o deterioro, hacer efectivas las garantías de calidad o nivel de prestación ofrecidos y obtener la devolución equitativa del precio de mercado del bien o servicio, total o parcialmente, en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso.

El anteproyecto de ley tiene por objeto principal la salvaguarda de los derechos básicos de las personas consumidoras, estableciendo ciertas exigencias en relación a los **servicios de atención a la clientela.** Entre los principios generales que han de regir estos servicios, presta especial atención a las empresas prestadoras de servicios **que tienen un impacto directo y significativo sobre el medio ambiente como son las empresas de suministro de agua y energía.** Además, exige que los medios de interlocución de atención a la clientela figuren en los contratos.

En este sentido, la norma será de aplicación a todas las empresas, establecidas en España o en cualquier otro Estado, que lleven a cabo la ejecución efectiva de **servicios de suministro y distribución de agua y energía,** ofrecidos o prestados en territorio español.

Asimismo, prevé que en el caso de **suministros de servicios energéticos** la atención a la clientela debe permitir la solicitud de **información sobre las medidas de ahorro y eficiencia energética, así como las posibilidades de contratar energía procedente de fuentes renovables** (definición de consulta en el artículo 3 del APL).

4. VALORACIÓN Y OBSERVACIONES.

CSV : GEN-7f44-00fa-c3e2-53b4-8ff0-d126-bf64-49f7
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : JACOBO MARTIN FERNANDEZ | FECHA : 07/02/2022 13:39 | Sin acción específica

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Código seguro de Verificación : GEN-7f44-00fa-c3e2-53b4-8ff0-d126-bf64-49f7 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...

El anteproyecto se ha sometido a la valoración de las diferentes unidades adscritas a este departamento ministerial, no habiéndose formulado observaciones por ninguna de ellas.

Sin perjuicio de la valoración positiva que merece este anteproyecto, por parte de esta **Secretaría General Técnica** se formula la siguiente observación:

Tanto en el resumen ejecutivo, como en el apartado sexto de la MAIN, dedicado al análisis de impactos, se debe incorporar una referencia expresa al **impacto de la norma por razón de cambio climático**, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 26.3.h) de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno.

Finalmente, se aprecia la existencia de una errata en lo relativo a los títulos competenciales a cuyo amparo se dicta la norma. Así, en la exposición de motivos se alude a la Constitución Española, artículo 149.1.1ª,6ª. 8ª, **9ª** y 13ª, cuando parece que debiera decir 149.1.1ª,6ª. 8ª, **11ª** y 13ª.

Es cuanto cabe informar por parte de esta Secretaría General Técnica.

EL SECRETARIO GENERAL TÉCNICO
Jacobo Martín Fernández

CSV : GEN-7f44-00fa-c3e2-53b4-8ff0-d126-bf64-49f7
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : JACOBO MARTIN FERNANDEZ | FECHA : 07/02/2022 13:39 | Sin acción específica

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

MINISTERIO
DE DEFENSA

USO PUBLICO

SUBDEF
SEGENTE

VICESEGENTE

VICESEGENTE

FIRMA ELECTRÓNICA MINISDEF-EC-WPG-PKI:
SECRETARIO GENERAL TÉCNICO
Emilio Fernandez-Piñeyro Hernandez
FECHA DE LA FIRMA: 13/12/2021

MINISDEF-SEGENTE

	FECHA DE REGISTRO (CET):
SALIDA	13/12/2021 13:56:24

D-OC-SB-420000-S-21-021324

E S C R I T O - G E I S E R

S/REF.

N/REF. 421-AJ 21/0379

FECHA 13/12/2021

ASUNTO ANTEPROYECTO DE LEY POR LA QUE SE REGULAN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS QUE ACTÚAN EN CALIDAD DE CLIENTELA

DESTINATARIO SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA MINISTERIO DE CONSUMO [INTERESADO]

En cumplimiento del trámite previsto en el párrafo primero del artículo 26.5 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, una vez consultados los órganos directivos de este Departamento, así como los de la organización militar que pudieran tener competencias sobre esta materia, esta Secretaría General Técnica no formula observaciones al anteproyecto de ley del "asunto".

EL SECRETARIO GENERAL TÉCNICO

- Emilio Fernandez-Piñeyro Hernandez -

Los datos de carácter personal que puedan aparecer en este escrito o sus anexos deberán ser tratados conforme a lo establecido en la legislación vigente en materia de Protección de Datos, debiendo ser empleados únicamente para la finalidad con que fueron comunicados y mantenidos durante no más tiempo del necesario para los fines del tratamiento.

CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN: 202000Q0Y+9LS5I62HSC/PWEEBACJTH9O=
URL de verificación: http://sede.defensa.gob.es
(documentos clasificados o de uso oficial no pueden verificarse)

CORREO ELECTRÓNICO:
secretariasgt@oc.mde.es

USO PUBLICO

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Pº Castellana 109
28071 (Madrid)
TEL: 913955686/87
FAX: 913955169

Código seguro de Verificación : GEN-30c6-aaea-fa57-e3b4-a8f2-374c-551d-85c4 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...

En relación a la petición de informe específico, de conformidad con el artículo 26.5, párrafo primero, de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, acerca del **anteproyecto de ley por la que se regulan los servicios de atención a las personas consumidoras y usuarias que actúan en calidad de clientela**, acompañado de su memoria del análisis de impacto normativo, este Ministerio no traslada objeciones al mismo.

El Secretario General Técnico
Juan Antonio Puigserver Martínez

SRA. SECRETARIA GENERAL TÉCNICA DEL MINISTERIO DE CONSUMO

S:\wpdocs\Disposiciones\DG2022\3765 APL Consumidores MMT\3765 04 Informe SGT Interior.docx

CSV : GEN-30c6-aaea-fa57-e3b4-a8f2-374c-551d-85c4
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : JUAN ANTONIO PUIGSERVER MARTÍNEZ | FECHA : 08/02/2022 20:30 | Sin acción específica

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

SG V – 81/21

INFORME PREVISTO EN EL ARTÍCULO 26.5 PÁRRAFO 1º DE LA LEY 50/1997, DE 27 DE NOVIEMBRE, DEL GOBIERNO, SOBRE EL ANTEPROYECTO DE LEY POR LA QUE SE REGULAN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS QUE ACTÚAN EN CALIDAD DE CLIENTELA.

1.- ANTECEDENTES NORMATIVOS

Normativa estatal:

Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

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.

Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.

2.- ESTRUCTURA Y CONTENIDO

El Ministerio de Consumo y el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital presentan un anteproyecto de ley por la que se regulan los servicios de atención a las personas consumidoras y usuarias que actúan en calidad de clientela.

ANTECEDENTES

El proyecto encuentra su apoyo en:

El artículo 51.1, de la Constitución española: "*Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.*"

El artículo 21.1, de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios:

CSV : GEN-62fc-5f7c-03cc-b63e-43b8-a5f7-ac5a-9a3d
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : PALOMA GARCÍA-GALAN SAN MIGUEL | FECHA : 07/12/2021 12:28 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 07/12/2021 13:28)
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

> "***Artículo 21. Régimen de comprobación y servicios de atención al cliente.***
>
> *1. El régimen de comprobación, reclamación, garantía y posibilidad de renuncia o devolución que se establezca en los contratos, deberá permitir que el consumidor y usuario se asegure de la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad del bien o servicio; pueda reclamar con eficacia en caso de error, defecto o deterioro; pueda hacer efectivas las garantías de calidad o nivel de prestación ofrecidos, y obtener la devolución equitativa del precio de mercado del bien o servicio, total o parcialmente, en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso."*

En el ámbito de la Unión Europea, la Nueva Agenda del Consumidor tiene por objeto responder a las necesidades de los consumidores durante la pandemia de COVID-19 y después de ella. Establece una visión a largo plazo hasta 2025 e introduce medidas concretas en ámbitos clave para proteger a los consumidores y ofrecerles herramientas para que desempeñen un papel activo en la transición ecológica y digital.

SITUACIÓN ACTUAL

Según expone la memoria de análisis de impacto normativo que acompaña al proyecto "*Con este Anteproyecto de Ley se procede a abordar de manera integral la regulación de los servicios de atención a la clientela de las empresas, estableciendo unos parámetros mínimos de calidad que estos servicios deberán cumplir obligatoriamente, prestando una especial atención a los derechos e intereses de las personas consumidoras vulnerables.*

Se pretende la regulación de los servicios de atención a la clientela que tengan por finalidad facilitar información, atender incidencias y resolver las quejas y reclamaciones de su clientela, así como los requisitos y procedimientos que deben cumplir las empresas, y facilitar la protección de los derechos de la clientela en relación con la ejecución de los contratos de consumo, reduciendo con ello la litigación al respecto."

El proyecto se estructura en cuatro capítulos:

Capitulo I. Disposiciones generales.

CSV : GEN-62fc-5f7c-03cc-b63e-43b8-a5f7-ac5a-9a3d
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : PALOMA GARCÍA-GALAN SAN MIGUEL | FECHA : 07/12/2021 12:28 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 07/12/2021 13:28)
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Establece el objeto de la ley y su ámbito de aplicación. Será de aplicación a todas las empresas, establecidas en España o en cualquier otro Estado, que lleven a cabo la ejecución efectiva de los siguientes servicios de carácter básico de interés general, ofrecidos o prestados en territorio español:

a) Servicios de suministro y distribución de agua y energía;

b) Servicios de transporte aéreo de pasajeros, de transporte de viajeros por ferrocarril, de transporte de pasajeros por mar o por vías navegables y de transporte de viajeros en autobús o autocar;

c) Servicios postales;

d) Servicios prestados a través de medios audiovisuales de acceso condicional mediante pago;

e) Servicios de comunicaciones electrónicas, incluidos los servicios telefónicos;

f) Servicios financieros.

Además incluye los servicios públicos prestados por las Administraciones Públicas en régimen de gestión indirecta en los sectores citados y aquellos servicios "*cuya prestación sea temporalmente gratuita como consecuencia de una oferta, promoción o estrategia comercial análoga*".

Esta ley se aplica, además, a empresas o grupos de empresas que presten servicios diferentes a los descritos anteriormente, siempre y cuando, de forma individual o en el seno del grupo de sociedades del que formen parte, ocupen a al menos 250 personas trabajadoras, su volumen de negocios anual exceda de 50 millones de euros, o su balance de negocios anual exceda de 43 millones de euros.

Esta ley se aplicará con carácter supletorio respecto de lo dispuesto en otras leyes generales o en la normativa sectorial que regula los servicios de atención a la clientela, considerando siempre de aplicación preferente la normativa sectorial.

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

CSV : GEN-62fc-5f7c-03cc-b63e-43b8-a5f7-ac5a-9a3d
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : PALOMA GARCÍA-GALAN SAN MIGUEL | FECHA : 07/12/2021 12:28 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 07/12/2021 13:28)
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

CAPÍTULO II. Niveles mínimos de calidad.

Aborda la regulación de los niveles mínimos de calidad exigible a los servicios de atención a la clientela de las empresas, regulándose aspectos básicos de estos servicios tales como los medios mínimos que las empresas deben poner a disposición de su clientela.

Prevé la atención personalizada, los medios a disposición del cliente para la presentación de consultas, quejas o incidencias, la necesidad de disponer de medios materiales y humanos suficientes y un artículo en particular regula la atención telefónica, no pudiendo superar el coste de la llamada el de una llamada a un teléfono fijo o móvil estándar.

Las resoluciones de las consultas, quejas o incidencias deben emitirse a la mayor brevedad según su naturaleza, debiendo en todo caso resolverse en el plazo de un mes.

CAPITULO III. Sistemas de evaluación.

Contempla la regulación de las obligaciones a las que se deben ajustar las empresas respecto a la implantación de un sistema de evaluación del nivel de calidad del servicio conseguido.

CAPITULO IV. Infracciones y sanciones.

El incumplimiento de lo dispuesto en esta ley se sancionará según lo dispuesto en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobada por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, y por la normativa autonómica que resulte de aplicación.

Cuando el mismo hecho y en función de idéntico ataque a los intereses públicos pueda ser calificado como infracción con arreglo a esta norma y otras normas sancionadoras de carácter sectorial, se aplicará de forma preferente la normativa sectorial.

En la disposición **final primera** se modifica la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, actualizando el contenido del artículo 21.3 y los artículos 150, 151 y 161 relativos a los viajes combinados y servicios de viaje vinculados.

CSV : GEN-62fc-5f7c-03cc-b63e-43b8-a5f7-ac5a-9a3d
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : PALOMA GARCÍA-GALAN SAN MIGUEL | FECHA : 07/12/2021 12:28 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 07/12/2021 13:28)
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

En la disposición **final segunda** se modifica la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

Se modifica la regulación sectorial de defensa del cliente de servicios financieros recogida en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, con el objetivo de actualizar y elevar sus niveles de protección, en línea con el anteproyecto.

En la disposición **final tercera** se modifica la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones ampliando y actualizando el artículo dedicado a los *Derechos específicos de los usuarios finales de redes y servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público.*

Como títulos competenciales habilitantes señala las materias de los siguientes apartados del artículo 149.1 de la Constitución:

> 1ª La regulación de las condiciones básicas que garanticen la igualdad de todos los españoles en el ejercicio de los derechos y en el cumplimiento de los deberes constitucionales.
>
> 6ª Legislación mercantil, penal y penitenciaria; legislación procesal, sin perjuicio de las necesarias especialidades que en este orden se deriven de las particularidades del derecho sustantivo de las Comunidades Autónomas.
>
> 8ª Legislación civil, sin perjuicio de la conservación, modificación y desarrollo por las Comunidades Autónomas de los derechos civiles, forales o especiales, allí donde existan. En todo caso, las reglas relativas a la aplicación y eficacia de las normas jurídicas, relaciones jurídico-civiles relativas a las formas de matrimonio, ordenación de los registros e instrumentos públicos, bases de las obligaciones contractuales, normas para resolver los conflictos de leyes y determinación de las fuentes del derecho, con respeto, en este último caso, a las normas de derecho foral o especial.
>
> 11ª Sistema monetario: divisas, cambio y convertibilidad; bases de la ordenación del crédito, banca y seguros.
>
> 13ª Bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica.

CSV : GEN-62fc-5f7c-03cc-b63e-43b8-a5f7-ac5a-9a3d
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : PALOMA GARCÍA-GALAN SAN MIGUEL | FECHA : 07/12/2021 12:28 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 07/12/2021 13:28)
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

3.- TRAMITACIÓN.

La tramitación del proyecto se lleva a cabo por el Ministerio de Consumo y el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, de acuerdo con sus competencias, emitiendo este Departamento con el presente su informe previsto en el artículo 26.5 párrafo primero de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno.

4.- OBSERVACIONES.

El texto ha sido remitido a los distintos centros directivos del Departamento para su análisis.

Esta Secretaría general Técnica realiza las siguientes consideraciones:

Observaciones de carácter general:

1.- Debería revisarse la utilización del término "clientela", pues parece que en este caso sería más correcto el término "cliente". La RAE define "clientela" como "*Conjunto de los clientes de una persona o de un establecimiento.*

La Ley, sin embargo, parece que va dirigida a cada individuo, regulando la posibilidad de solicitar información, notificar incidencias, presentar quejas y reclamaciones cada uno de los clientes como sujetos concretos dotados de derechos subjetivos y no como colectivo, lo que si sería "*la clientela*".

La definición que el proyecto hace de *clientela* como "*persona consumidora o usuaria que haya comprado un bien, al que se le haya dirigido personalmente una oferta comercial o haya celebrado un contrato con una empresa prestadora de servicios, independientemente de su carácter oneroso o gratuito y de que haga uso efectivo del servicio y hasta que se extingan definitivamente todos los efectos de dicho contrato",* resulta contradictoria puesto que como se ha dicho "clientela" no se refiere a una persona, sino a un conjunto de personas y así se entiende por el público en general.

Además el término "cliente" sí se utiliza en algunos artículos del proyecto como en los artículos 3, 4, 7 y 16.

Por otra parte en la modificación que se hace de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, se habla de

CSV : GEN-62fc-5f7c-03cc-b63e-43b8-a5f7-ac5a-9a3d
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : PALOMA GARCÍA-GALAN SAN MIGUEL | FECHA : 07/12/2021 12:28 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 07/12/2021 13:28)
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

"clientela" cuando esta Ley utiliza únicamente el término "cliente", lo que supone romper con la homogeneidad de los términos utilizados y por tanto puede generar confusión.

2.- En esta Secretaría General Técnica se encuentran abiertos tres expedientes relacionados con la modificación de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Uno de ellos se trata de una profunda modificación de esta Ley afectando a una gran cantidad de artículos y a todo el Título IV, sobre la potestad sancionadora; otro modificaría el artículo 82.1 sobre el concepto de cláusulas abusivas (en principio llamado a integrarse en el primero) y, en tercer lugar, el proyecto que ahora se informa también incluye una modificación de esta Ley en relación con la atención al cliente.

Sería muy acertado que todas las modificaciones de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y el contenido del presente proyecto se recogieran en un solo texto con el fin de facilitar tanto su tramitación como el conocimiento de los ciudadanos y evitar así la dispersión normativa.

3.- Pero además de unificar las iniciativas normativas, se considera necesario para mejorar la seguridad jurídica, la accesibilidad del Ordenamiento y el cumplimiento de los principios de mejora regulatoria que el presente proyecto se planteara como una modificación del citado texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, incorporándose como un nuevo título o libro a dicho texto refundido en lugar de como una ley independiente.

Se considera que el proyecto tiene un mucho mejor acomodo dentro de la regulación general en la materia, puesto que en puridad es una fórmula adicional de protección de tales derechos e intereses legítimos y facilitaría enormemente la tarea de ciudadanos y operadores jurídicos y económicos mantener la tarea codificadora iniciada con dicho texto refundido en 2007. Prueba de ello es que el texto procede a modificarlo para ajustar referencias a esta nueva regulación, dada su íntima conexión.

No sería necesario rehacer la tramitación pues se trata meramente de una cuestión formal, planteándose como una modificación de dicho texto refundido (y del resto de normas citadas *supra* como complemento), para que se mantuviera la integridad del enfoque normativo en la materia.

CSV : GEN-62fc-5f7c-03cc-b63e-43b8-a5f7-ac5a-9a3d
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : PALOMA GARCÍA-GALAN SAN MIGUEL | FECHA : 07/12/2021 12:28 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 07/12/2021 12:28)
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Observaciones al artículo 2. Ámbito de aplicación.

El párrafo "*Asimismo, estarán incluidos en su ámbito de aplicación aquellos servicios cuya prestación sea temporalmente gratuita como consecuencia de una oferta, promoción o estrategia comercial análoga*" resulta poco claro, se sugiere redactar mejor a qué se refiere con "*servicios cuya prestación sea temporalmente gratuita como consecuencia de una oferta, promoción o estrategia comercial análoga*", con el fin de facilitar la interpretación correcta de la norma.

Observaciones al artículo 3. Definiciones.

Se sugiere revisar la redacción, puesto que en algunas definiciones se repite el término que se define. Ejemplo: "*Personas consumidoras y usuarias: tienen la consideración de personas consumidoras y usuarias….".* Sería conveniente eliminar esa repetición en los apartados 1, 5 y 10.

Es cuanto cabe informar por parte de esta Secretaría General Técnica en cumplimiento de lo previsto en el artículo 26.5 párrafo primero de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno.

En Madrid

LA SECRETARIA GENERAL TÉCNICA,

Paloma García-Galán San Miguel

SRA. SECRETARIA GENERAL TECNICA DEL MINISTERIO DE CONSUMO.

CSV : GEN-62fc-5f7c-03cc-b63e-43b8-a5f7-ac5a-9a3d
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : PALOMA GARCÍA-GALAN SAN MIGUEL | FECHA : 07/12/2021 12:28 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 07/12/2021 13:28)
29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Código seguro de Verificación : GEN-80b9-7c74-fe9a-b936-a366-b93f-1210-a8ed | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...

INFORME DE LA SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DEL MINISTERIO DE CIENCIA E INNOVACIÓN AL ANTEPROYECTO DE LEY POR LA QUE SE REGULAN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS QUE ACTÚAN EN CALIDAD DE CLIENTELA.

Se ha recibido en esta Secretaría General Técnica, para informe, de conformidad con lo previsto en el artículo 26.5, primer párrafo, de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, el Anteproyecto de ley por la que se regulan los servicios de atención a las personas consumidoras y usuarias que actúan en calidad de clientela.

Examinado el texto del anteproyecto de Ley y su Memoria del Análisis de Impacto Normativo y consultadas las distintas unidades de este departamento con competencias en la materia, no se formulan observaciones.

Es cuanto cabe informar por parte de esta Secretaría General Técnica al Anteproyecto de ley por la que se regulan los servicios de atención a las personas consumidoras y usuarias que actúan en calidad de clientela.

Firmado electrónicamente en Madrid por el Secretario General Técnico,
Ignacio Hermoso Contreras

Paseo de la Castellana, 162 – 20ª planta
28071- Madrid

CSV : GEN-80b9-7c74-fe9a-b936-a366-b93f-1210-a8ed
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : IGNACIO HERMOSO CONTRERAS | FECHA : 09/12/2021 10:28 | Sin acción específica

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Código seguro de Verificación : GEN-cabb-9a45-e763-d846-3b2d-0862-9328-5738 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...

MINISTERIO
DE EDUCACIÓN
Y FORMACIÓN PROFESIONAL

SUBSECRETARÍA

SECRETARIA GENERAL
TÉCNICA

O F I C I O

S/REF.

N/REF. N-118-21 (MJC)

FECHA

ASUNTO

Informe de la Secretaría General Técnica.(art. 26.5.1 LG)

DESTINATARIO

SRA. SECRETARIA GENERAL TÉCNICA DEL MINISTERIO DE CONSUMO

En relación con el **anteproyecto de ley por la que se regulan los servicios de atención a las personas consumidoras y usuarias que actúan en calidad de clientela,** y a efectos de lo dispuesto en el artículo 26.5, párrafo 1 de la Ley 50/1997, de 26 de noviembre, del Gobierno, esta Secretaría General Técnica informa que, una vez consultadas las unidades competentes de este Departamento, no se formulan observaciones al texto del mencionado proyecto normativo.

EL SECRETARIO GENERAL TÉCNICO

Liborio López García

CORREO ELECTRÓNICO
sgt@educacion.gob.es

C/ Alcalá 34
28071 Madrid
TEL.: 917018411
FAX.: 917018629

CSV : GEN-cabb-9a45-e763-d846-3b2d-0862-9328-5738
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : LIBORIO LÓPEZ GARCÍA | FECHA : 25/11/2021 12:29 | Sin acción específica

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Código seguro de Verificación : GEN-1238-076e-1fe8-d0a9-c5ab-fd35-350a-8389 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...

INFORME DEL ARTÍCULO 26.5, PÁRRAFO PRIMERO, DE LA LEY 50/1997, DE 27 DE NOVIEMBRE, DEL GOBIERNO, AL ANTEPROYECTO DE LEY POR LA QUE SE REGULAN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A LAS PERONAS CONSUMIDORAS Y USUSARIAS QUE ACTÚAN EN CALIDAD DE CLIENTELA.

I. ANTECEDENTES.

Con fecha de 23 de noviembre de 2021, procedente de la Secretaría General Técnica del Ministerio de Consumo, tuvo entrada en esta Secretaría General Técnica oficio por el que se remitió el texto del Ante*proyecto de ley por la que se regulan los servicios de atención a las personas consumidoras y usuarias que actúan en calidad de clientela*, así como su correspondiente Memoria del Análisis de Impacto Normativo (MAIN), para informe del artículo 26.5, párrafo primero, de la *Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno.*

II. OBJETO Y ESTRUCTURA.

El objeto de este anteproyecto de ley es **a)**: la regulación de los servicios de atención a la clientela que tengan por finalidad facilitar información, atender incidencias y resolver las quejas y reclamaciones de su clientela, así como los requisitos y procedimientos que deben cumplir las empresas, **b)**: facilitar la protección de los derechos de la clientela en relación con la ejecución de los contratos de consumo, reduciendo con ello la litigación al respecto y **c)**: proteger los derechos de los viajeros en contratos de viajes combinados evitando duplicidad de cargas para los prestadores de los servicios.

Desde el punto de vista formal, el proyecto consta de una exposición de motivos, una parte dispositiva que agrupa cuatro capítulos con un total de 23 artículos, y un parte final que consta de una disposición transitoria y seis disposiciones finales, la última de ellas expresando que la ley entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del Estado.

- El capítulo I (artículos 1 a 5) lleva por rúbrica “Disposiciones generales” y establece el objeto, ámbito de aplicación, definiciones, principios generales e información sobre el servicio de atención a la clientela.

- El capítulo II (artículos 6 a 20) lleva por rúbrica “Niveles mínimos de calidad”, y regula lo atinente a los parámetros mínimos de calidad, medios de comunicación a disposición del cliente, atención personalizada, medios materiales y humanos, régimen de atención telefónica, implantación de un sistema de gestión unitaria o centralizada de servicio de atención a la clientela, constancia de consulta, queja, reclamación o incidencia, resolución y notificación, disponibilidad del servicio de

www.exteriores.gob.es
sgt@maec.es

PLAZA DE LA PROVINCIA, Nº 1,
28071, MADRID
TEL: 91 379 9446
FAX: 91 394 8675

CSV : GEN-1238-076e-1fe8-d0a9-c5ab-fd35-350a-8389
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : ROSA VELÁZQUEZ ÁLVAREZ | FECHA : 14/12/2021 10:16 | Sin acción específica

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Código seguro de Verificación : GEN-1238-076e-1fe8-d0a9-c5ab-fd35-350a-8389 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...

atención a la cliente, accesibilidad a los servicios de atención a la clientela, prestación diferenciada de la actividad de atención a la clientela, plazo de resolución de consulta, quejas, reclamaciones e incidencias, implantación de un sistema de valoración de la satisfacción del cliente, colaboración, interacción y diálogo con las personas consumidoras y tratamiento de datos.

– El capítulo III (artículos 21 y 22) se denomina “Sistemas de evaluación” y regula los referidos sistemas además de la auditoría relativa a la calidad del servicio de atención a la clientela.

– El capítulo IV (artículo 23) se denomina “Infracciones y sanciones”, remitiéndose a lo dispuesto en el régimen sancionador general sobre protección de las personas consumidoras y usuarias previsto en el Libro Primero, Título IV del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 17 de noviembre, y por la normativa autonómica que resulte de aplicación.

- La disposición derogatoria establece que quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan, contradigan o resulten incompatibles con lo dispuesto en esta ley y, en particular, el apartado 1 y el párrafo primero del apartado segundo del artículo 4, y los artículos 6, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

- Conforme a las disposiciones finales primera, segunda y tercera se modifican, respectivamente, el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre; la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones. La disposición final cuarta establece el título competencial, la quinta autoriza al Gobierno a dictar las disposiciones necesarias para el desarrollo y aplicación de esta ley y la sexta establece su entrada en vigor.

III. BASE JURÍDICA Y RANGO DE LA NORMA.

La base jurídica del proyecto se encontraría en el artículo 51 de la Constitución Española, según el cual los poderes públicos deben garantizar la defensa de las personas consumidoras y usuarias, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la salud y los legítimos intereses económicos de las mismas.

En cuanto a su título competencial, se encuentra en el artículo 149.1.1ª, 6ª, 8ª, 9ª y 13ª de la Constitución Española, que atribuyen al Estado, respectivamente, la competencia sobre la regulación de las condiciones básicas que garanticen la igualdad de todos los españoles en el ejercicio de sus derechos; la competencia exclusiva sobre la legislación

CSV : GEN-1238-076e-1fe8-d0a9-c5ab-fd35-350a-8389
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : ROSA VELÁZQUEZ ÁLVAREZ | FECHA : 14/12/2021 10:16 | Sin acción específica

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Código seguro de Verificación : GEN-1238-076e-1fe8-d0a9-c5ab-fd35-350a-8389 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...

mercantil; en materia de bases para las obligaciones contractuales; de bases de la ordenación de crédito, banca, seguros y la competencia sobre las bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica.

En lo referido al rango de la norma, encontraría su fundamentación jurídica en el artículo 127, párrafo primero, de la *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*, según el cual el Gobierno de la Nación ejercerá la iniciativa legislativa prevista en la Constitución Española mediante la elaboración y aprobación de los anteproyectos de Ley y la ulterior remisión de los proyectos de ley a las Cortes Generales, en relación con el artículo 22 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, en cuanto al ejercicio de la iniciativa legislativa.

IV. TRAMITACIÓN.

Dentro del ámbito competencial del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación se ha remitido el texto y su correspondiente MAIN a los Gabinetes del Ministro, de los Secretarios de Estado y del Subsecretario con el objeto de recabar el criterio de sus respectivos centros directivos y organismos vinculados o dependientes.

V. OBSERVACIONES.

Una vez recabada la opinión de los diferentes centros directivos y organismos vinculados o dependientes de este Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación, **no se formulan observaciones respecto del contenido del anteproyecto de ley.**

No obstante, con el fin de contribuir a la mejora de la calidad de la norma, se considera conveniente realizar las siguientes sugerencias de carácter formal y de técnica normativa.

- En primer lugar, el último párrafo de la Exposición de Motivos hace las veces de una fórmula promulgatoria. Teniendo en cuenta que se trata de un anteproyecto de ley, es de indicar que las leyes no incluyen dicha fórmula promulgatoria, por lo que se sugiere que se elimine el indicado párrafo, incluyendo la mención al Consejo de Estado en la propia Exposición de Motivos.

- En segundo lugar, y respecto de la cita a que se hace mención en el último párrafo del artículo 2.5, se sugiere que en aplicación de la regla 68 de las DTN se utilice la cita decreciente, por lo que la misma sería ser del siguiente tenor literal: **"No obstante, no serán de aplicación al sector financiero los artículos 4.2.d), artículo 4.6 y el artículo 17.2."**

- Y, en último lugar, se observa un error tipográfico en la disposición final cuarta, pues la palabra "Ley" figura con inicial mayúscula, debiendo figurar, tal y como se plasma en el resto del texto, en minúscula, dado que se hace referencia al propio texto normativo.

CSV : GEN-1238-076e-1fe8-d0a9-c5ab-fd35-350a-8389
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : ROSA VELÁZQUEZ ÁLVAREZ | FECHA : 14/12/2021 10:16 | Sin acción específica

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Código seguro de Verificación : GEN-1238-076e-1fe8-d0a9-c5ab-fd35-350a-8389 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...

Madrid, en la fecha de la firma electrónica.
LA SECRETARIA GENERAL TÉCNICA

Rosa Velázquez Álvarez

CSV : GEN-1238-076e-1fe8-d0a9-c5ab-fd35-350a-8389
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : ROSA VELÁZQUEZ ÁLVAREZ | FECHA : 14/12/2021 10:16 | Sin acción específica

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

N/Ref.PN 119/2021.Informe 26.5. 1º)
SGDNIP/EMC

INFORME SOBRE EL ANTEPROYECTO DE LEY POR LA QUE SE REGULAN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS QUE ACTÚAN EN CALIDAD DE CLIENTELA

La Secretaría General Técnica del Ministerio de Consumo ha remitido para informe el anteproyecto de ley referenciado, acompañado de su Memoria del Análisis de Impacto Normativo (MAIN).

A la vista del expediente y en virtud del artículo 26.5, párrafo primero, de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, esta Secretaría General Técnica emite el siguiente informe:

1.- ANTECEDENTES Y OBJETO

1.1 Antecedentes

De conformidad con el artículo 51 de la Constitución Española, los poderes públicos deben garantizar la defensa de las personas consumidoras y usuarias, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de las mismas.

En cumplimiento de este mandato constitucional, el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, incorpora, en el ámbito de las competencias estatales, el régimen general de la protección de las personas consumidoras y usuarias.

Firmado el 10/12/2021 12:52:47 : NURIA GARCIA GONZALEZ, Secretaria General Tecnica de Secretaria General Tecnica.

Paseo de la Castellana, 160
28071 MADRID
TEL: 91349 46 36

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

El artículo 8 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias ha calificado la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias mediante procedimientos eficaces como un derecho básico, y, en su artículo 21, exige que el régimen de comprobación, reclamación, garantía y posibilidad de renuncia o devolución que se establezca en los contratos con personas consumidoras permita asegurarse de la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad del bien o servicio, así como reclamar con eficacia en caso de error, defecto o deterioro, hacer efectivas las garantías de calidad o nivel de prestación ofrecidos y obtener la devolución equitativa del precio de mercado del bien o servicio, total o parcialmente, en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso. A fin de salvaguardar estos derechos básicos de las personas consumidoras, esta norma ha establecido ciertas exigencias en relación a los servicios de atención a la clientela.

En concreto, el mencionado artículo 21 contempla la obligación para las empresas de que sus oficinas y servicios de información y atención a la clientela aseguren a esta la constancia de sus consultas, quejas, reclamaciones o incidencias y, si tales servicios utilizan la atención telefónica o electrónica para llevar a cabo sus funciones, deberán garantizar una atención personal directa, más allá de la posibilidad de utilizar complementariamente otros medios técnicos a su alcance.

Estas exigencias impuestas con carácter general se concretan en la normativa sectorial en relación con ciertos servicios básicos y de especial trascendencia económica, como son las telecomunicaciones, el suministro y distribución de agua y energía, los servicios financieros y el transporte. Para estos servicios, la atención a la clientela se debería definir como un parámetro más que determine la calidad de la prestación del servicio.

Con todo, la normativa vigente no parece haber logrado el resultado perseguido, pues la práctica administrativa revela que un importante número de reclamaciones que atienden las autoridades competentes podrían ser resueltas a través de los servicios de atención a la clientela.

1.2 Objeto

El anteproyecto de ley tiene por objeto la regulación de los servicios de atención a la clientela que tengan por finalidad facilitar información, atender incidencias y resolver las

Firmado el 10/12/2021 12:52:47 : NURIA GARCIA GONZALEZ, Secretaria General Tecnica de Secretaria General Tecnica.

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Código: **11236299-82588624O3HAE2AC94N6** Autenticidad verificable en: https://serviciosmin.gob.es/arce
Documento electrónico, página 2 de 7.

quejas y reclamaciones de su clientela, así como los requisitos y procedimientos que deben cumplir las empresas, establecidas en España o en cualquier otro Estado, que lleven a cabo la ejecución efectiva de los siguientes servicios de carácter básico de interés general, ofrecidos o prestados en territorio español:

a) Servicios de suministro y distribución de agua y energía;
b) Servicios de transporte aéreo de pasajeros, de transporte de viajeros por ferrocarril, de transporte de pasajeros por mar o por vías navegables y de transporte de viajeros en autobús o
autocar;
c) Servicios postales;
d) Servicios prestados a través de medios audiovisuales de acceso condicional mediante pago;
e) Servicios de comunicaciones electrónicas, incluidos los servicios telefónicos; y
f) Servicios financieros.

2.- ESTRUCTURA Y CONTENIDO

2.1 Estructura

El anteproyecto de ley se estructura en una exposición de motivos, cuatro capítulos que agrupan un total de veintitrés artículos, una disposición transitoria única, una disposición derogatoria única y seis disposiciones finales.

2.2 Contenido

El capítulo I del anteproyecto de ley está dedicado a las disposiciones generales, relativas al objeto de la ley, su ámbito de aplicación, definiciones, principios generales, e información sobre el servicio de atención a la clientela.

En el capítulo II de la ley se aborda la regulación de los niveles mínimos de calidad exigible a los servicios de atención a la clientela de las empresas, regulándose aspectos básicos de estos servicios tales como los medios mínimos que las empresas deben poner a disposición de su clientela. Este capítulo también contempla los requisitos

Firmado el 10/12/2021 12:52:47 : NURIA GARCIA GONZALEZ, Secretaria General Tecnica de Secretaria General Tecnica.

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Código: **11236299-82588624O3HAE2AC94N6** Autenticidad verificable en: https://serviciosmin.gob.es/arce
Documento electrónico, página 3 de 7.

mínimos para la tramitación y resolución de las consultas, quejas, reclamaciones e incidencias.

Por su parte, el capítulo III contempla la regulación de las obligaciones a las que se deben ajustar las empresas respecto a la implantación de un sistema de evaluación del nivel de calidad del servicio conseguido, que incluirá, en todo caso, los parámetros que se contemplan en el capítulo II y una copia actualizada de la documentación descriptiva de dicho sistema que deberá estar a disposición de la Administración competente en materia de consumo.

El capítulo IV de la ley está dedicado al régimen de infracciones y sanciones, y se prevé al respecto que el incumplimiento de las obligaciones impuestas en la ley constituye infracción en materia de protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias, sancionándose por las autoridades competentes conforme a lo previsto en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, así como en la legislación autonómica que resulte de aplicación según corresponda.

Asimismo, se recoge en la ley una disposición transitoria única, que establece un período de seis meses desde la entrada en vigor de la misma para la adaptación a las novedades establecidas y una disposición derogatoria única.

Igualmente, en aras de la seguridad jurídica, se incorporan tres disposiciones finales tendentes a modificar el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, y la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.

Por último, y con motivo de la crisis sanitaria generada por la Covid-19, se hace necesario modificar, mediante disposición final de esta norma, la actual normativa sobre viajes combinados dentro de los márgenes permitidos por la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) n° 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE del Consejo.

Firmado el 10/12/2021 12:52:47 : NURIA GARCIA GONZALEZ, Secretaria General Tecnica de Secretaria General Tecnica.

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Código: **11236299-82588624O3HAE2AC94N6** Autenticidad verificable en: https://serviciosmin.gob.es/arce
Documento electrónico, página 4 de 7.

3.- VALORACIÓN Y OBSERVACIONES

3.1 Consultas internas

Se ha consultado sobre el presente anteproyecto de ley a la Secretaría de Estado de Comercio, a la Secretaría de Estado de Turismo, a la Secretaría General de Industria y de la Pequeña y Mediana Empresa y a la Subsecretaría. Tan sólo la Secretaría General de Industria y de la Pequeña y Mediana Empresa ha formulado observaciones.

3.2 Valoración

Esta Secretaría General Técnica no encuentra obstáculos de naturaleza jurídica que impidan la tramitación de este proyecto normativo, considerando que el mismo se ajusta a Derecho y se está tramitando de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.

No obstante, se formulan las siguientes observaciones al texto del anteproyecto de ley y a la correspondiente MAIN.

3.3 Observaciones

3.3.1 Al texto

- En el último párrafo del apartado IV de la exposición de motivos del anteproyecto debe clarificarse que se hace referencia a las disposiciones finales del mismo, ya que se limita a establecer lo siguiente: "*Finalmente, la ley regula pormenorizadamente los títulos competenciales que amparan su promulgación, las facultades de desarrollo y su entrada en vigor*".

- El artículo 22.2 del anteproyecto dispone que "*La auditoría anual indicada en el apartado 1 de este artículo deberá ser realizada por una empresa auditora debidamente acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación*".

Firmado el 10/12/2021 12:52:47 : NURIA GARCIA GONZALEZ, Secretaria General Tecnica de Secretaria General Tecnica.

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515
Código: **11236299-82588624O3HAE2AC94N6** Autenticidad verificable en: https://serviciosmin.gob.es/arce
Documento electrónico, página 5 de 7.

Se sugiere dar una nueva redacción al apartado citado, que pasaría a adoptar el tenor literal siguiente:

"La auditoría anual indicada en el apartado 1 de este artículo deberá ser realizada por una empresa auditora debidamente acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación o cualquier otro Organismo Nacional de Acreditación designado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento (CE) n.º 765/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de julio de 2008, por el que se establecen los requisitos de acreditación y por el que se deroga el Reglamento (CEE) n.º 339/93".

- Se sugiere la revisión de la disposición final segunda del anteproyecto de ley, relativa a la modificación de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, ya que, al modificar varios preceptos de una sola norma, se dividirá en apartados, uno por precepto, numerados en cardinales escritos en letra (uno, dos, tres, …), de acuerdo con lo establecido en el apartado 57 de las Directrices de Técnica Normativa.

- Con el fin de mantener cierta homogeneidad en la redacción, se sugiere que en el artículo 30 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero (cuya modificación se acomete en la disposición final segunda del anteproyecto) se haga mención en todo caso a la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, en vez de recurrir a las siglas correspondientes (la CNMV y la DGSFP).

3.3.2 A la MAIN.

- Tanto en el cuadro del resumen ejecutivo como en el apartado IV de la MAIN, relativo al análisis de impactos, habrá de hacerse referencia a que el anteproyecto de ley carece de impacto por razón de cambio climático, valorado en términos de mitigación y adaptación al mismo, de acuerdo con lo establecido en la nueva letra h) del artículo 26.3 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, introducida por la Ley 7/2021, de 20 de mayo, de cambio climático y transición energética.

- En último término, ha de analizarse en la MAIN, en un nuevo apartado V, si se considera necesario que la norma proyectada sea sometida a evaluación ex post, de

Firmado el 10/12/2021 12:52:47 : NURIA GARCIA GONZALEZ, Secretaria General Tecnica de Secretaria General Tecnica.

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

acuerdo con lo previsto en el artículo 28.2 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, y en el artículo 3 del Real Decreto 286/2017, de 24 de marzo, por el que se regulan el Plan Anual Normativo y el Informe Anual de Evaluación Normativa de la Administración General del Estado y se crea la Junta de Planificación y Evaluación Normativa.

LA SECRETARIA GENERAL TÉCNICA

Nuria García González

Firmado electrónicamente

SRA. SECRETARIA GENERAL TÉCNICA DEL MINISTERIO DE CONSUMO

Firmado el 10/12/2021 12:52:47 : NURIA GARCIA GONZALEZ, Secretaria General Tecnica de Secretaria General Tecnica.

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Código seguro de Verificación : PTF-a68c-32fa-d06e-e721-1cde-bdac-040e-1799 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm

MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ECONOMÍA SOCIAL

SECRETARÍA GENERAL
TÉCNICA

INFORME SOBRE EL ANTEPROYECTO DE LEY POR LA QUE SE REGULAN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS QUE ACTÚAN EN CALIDAD DE CLIENTELA.

Con fecha 23 de noviembre de 2021, desde el Ministerio de Consumo, ha tenido entrada en esta Secretaría General Técnica el ***Anteproyecto de ley por la que se regulan los servicios de atención a las personas consumidoras y usuarias que actúan en calidad de clientela***, a los efectos previstos en el artículo 26.5, párrafo primero, de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno.

Dicho proyecto se ha acompañado de la preceptiva Memoria del Análisis de Impacto Normativo, tal como exige el artículo 26.3 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, desarrollado por el Real Decreto 931/2017, de 27 de octubre, por el que se regula dicha Memoria.

De acuerdo con lo anterior, esta Secretaría General Técnica, una vez consultados los órganos superiores y directivos de este Departamento, emite el presente informe.

1. Objeto y contenido.

1.1. Objeto.

El **objeto** de este proyecto normativo es la regulación de los servicios de atención a la clientela que tengan por finalidad facilitar información, atender incidencias y resolver las quejas y reclamaciones de su clientela, así como los requisitos y procedimientos que deben cumplir las empresas relacionadas en el artículo siguiente.

La norma tiene como objetivos fundamentales, garantizar adecuadamente los derechos básicos de los consumidores y usuarios y establecer y garantizar unos parámetros mínimos de calidad que obligatoriamente deberán cumplir los servicios de atención a la clientela de las empresas.

1.2. Contenido.

El anteproyecto de ley se **estructura** en una parte expositiva y una parte dispositiva, con un total de veintitrés artículos, distribuidos en cuatro capítulos. En su parte final, recoge una disposición transitoria, una disposición derogatoria y seis disposiciones finales

- El **capítulo I** está dedicado a las **disposiciones generales**: objeto, ámbito de aplicación, definiciones, principios generales e información sobre el servicio de atención a la clientela.

- El **capítulo II** aborda la regulación de los **niveles mínimos de calidad** exigible a los servicios de atención a la clientela de las empresas (artículo 6), los medios de comunicación a disposición del cliente (artículo 7), la atención personalizada a

CORREO ELECTRONICO
sgt@mites.gob.es

Paseo de la Castellana, 63
28071 MADRID
TEL: 91 363 00 13
FAX: 91 363 02 40
Código DIR3: E04940304

CSV : PTF-a68c-32fa-d06e-e721-1cde-bdac-040e-1799
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : CONSOLACION RODRIGUEZ ALBA | FECHA : 29/12/2021 21:12 | Sin accion específica

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Código seguro de Verificación : PTF-a68c-32fa-d06e-e721-1cde-bdac-040e-1799 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm

solicitud de la persona consumidora o usuaria (artículo 8), el aseguramiento por parte de las empresas de que sus servicios de atención a la clientela estén dotados de los medios adecuados para el cumplimiento de sus funciones (artículo 9), el régimen de atención telefónica (artículo 10), la implantación de un sistema de gestión unitaria o centralizada del servicio de atención a la clientela (artículo 11) con la asignación de una clave identificativa. El artículo 12 recoge la entrega en papel o soporte duradero de un justificante de la consulta, queja, reclamación o incidencia presentada.

Los artículos 13, 14 y 15 regulan el cierre de consultas, la disponibilidad del servicio de atención a la clientela y la accesibilidad a los servicios de atención a la clientela. El artículo 16 regula la prestación diferenciada de esta actividad.

El plazo máximo de resolución de las consultas, quejas, reclamaciones e incidencias será el más breve posible en función de la naturaleza del problema, y en todo caso, en el plazo máximo de un mes desde su presentación (artículo 17), las empresas deberán implantar un sistema que permita definir el grado de satisfacción de sus clientes respecto al trato recibido (artículo 18).

Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación deberán establecer marcos estables de colaboración, interacción y diálogo con las asociaciones de consumidores y usuarios más representativas (artículo 19), además se regula el tratamiento de datos personales (artículo 20).

- El **capítulo** III contempla la regulación de las obligaciones a las que se deben ajustar las empresas respecto a la implantación de un **sistema de evaluación** del nivel de calidad del servicio conseguido (artículo 21) que incluirá, en todo caso, los parámetros que se contemplan en el capítulo II y una copia actualizada de la documentación descriptiva de dicho sistema que deberá estar a disposición de la Administración competente en materia de consumo. Además, las empresas deberán contratar la realización de una auditoría anual para comprobar la fiabilidad y precisión de las mediciones publicadas o reportadas a lo largo del año natural (artículo 22).

- Finalmente, el **capítulo IV** está dedicado al **régimen de infracciones y sanciones** (artículo 23), y se prevé al respecto que el incumplimiento de las obligaciones impuestas constituye infracción en materia de protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias, sancionándose por las autoridades competentes conforme a lo previsto en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

En cuanto a la **parte final** de la norma:

- La **disposición transitoria única** establece un período de seis meses desde la entrada en vigor de la misma para la adaptación a las novedades establecidas.

CSV : PTF-a68c-32fa-d06e-e721-1cde-bdac-040e-1799
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : CONSOLACION RODRIGUEZ ALBA | FECHA : 29/12/2021 21:12 | Sin accion específica

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Código seguro de Verificación : PTF-a68c-32fa-d06e-e721-1cde-bdac-040e-1799 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm

- La **disposición derogatoria única** deroga expresamente el apartado 1 y el párrafo primero del apartado segundo del artículo 4, y los artículos 6, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

- Las **disposiciones finales primera a tercera** modifican: el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.

- La **disposición final cuarta** recoge los títulos competenciales: artículo 149.1. 1ª, 6ª, 8ª, 11ª y 13ª de la Constitución Española.

- La **disposición final quinta** contiene una habilitación para el desarrollo.

- Por último, la **disposición final sexta** dispone la entrada en vigor de la norma el día siguiente al de su publicación en el BOE.

2. Valoración y observaciones.

Examinado el proyecto de real decreto, esta Secretaría General Técnica considera que el mismo se ajusta a la legalidad vigente y, desde un punto de vista técnico-jurídico, se adecúa a la generalidad de las Directrices de técnica normativa.

En cuanto a la **posible incidencia en las competencias del Ministerio de Trabajo y Economía Social**, tras la consulta realizada a los órganos superiores y directivos de este Departamento, no se han realizado observaciones.

No obstante, **se sugiere** que en el apartado de la MAIN relativo a la tramitación **se recoja**, entre los **informes recabados** en virtud del artículo 26.5, párrafo primero, de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, el **informe de este Departamento**, que no aparece reflejado.

3. Conclusión.

A la luz de lo anteriormente expuesto y de las observaciones realizadas, esta Secretaría General Técnica emite el informe que le ha sido solicitado, en virtud del artículo 26.5, párrafo primero de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, solicitando se tenga en cuenta lo señalado en el apartado anterior.

Es cuanto cabe informar por parte de esta Secretaría General Técnica.

LA SECRETARIA GENERAL TÉCNICA

Consolación Rodríguez Alba.

CSV : PTF-a68c-32fa-d06e-e721-1cde-bdac-040e-1799
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : CONSOLACION RODRIGUEZ ALBA | FECHA : 29/12/2021 21:12 | Sin accion específica

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

FIRMADO

INFORME SOBRE EL ANTEPROYECTO DE LEY POR LA QUE SE REGULAN LOS SERVICIOS DE ATENCION A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS QUE ACTÚAN EN CALIDAD DE CLIENTELA

La Secretaría General Técnica del Ministerio de Consumo ha remitido el "*proyecto de real decreto por el que se regulan las funciones, composición y funcionamiento de la Comisión Interministerial de Consumo*", acompañado de la memoria del análisis de impacto normativo, al objeto de que se emita el informe preceptuado en el párrafo primero del artículo 26.5 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno.

Una vez analizado el anteproyecto y su Memoria, esta Secretaría General Técnica emite el siguiente informe:

1. OBJETO Y MOTIVACIÓN DEL ANTEPROYECTO

El objeto del anteproyecto es la regulación de los servicios de atención a la clientela que tengan por finalidad facilitar información, atender incidencias y resolver las quejas y reclamaciones de su clientela, así como los requisitos y procedimientos que deben cumplir las empresas incluidas en su ámbito de aplicación.

Se aplica a aquellas empresas que lleven a cabo la ejecución efectiva de servicios de carácter básico o de interés general, ofrecidos o prestados en territorio español: servicios de suministro y distribución de agua y energía; servicios de transporte aéreo de pasajeros, de transporte de viajeros por ferrocarril, de transporte de pasajeros por mar o por vías navegables y de transporte de viajeros en autobús o autocar; de servicios postales; servicios prestados a través de medios audiovisuales de acceso condicional mediante pago; servicios de comunicaciones electrónicas, incluidos los servicios telefónicos; y servicios financieros. Se incluyen en el ámbito de aplicación de esta ley los servicios públicos prestados por las Administraciones Públicas en régimen de gestión indirecta en los sectores citados en este apartado. Asimismo, estarán incluidos en su ámbito de aplicación aquellos servicios cuya prestación sea temporalmente gratuita como consecuencia de una oferta, promoción o estrategia comercial análoga.

También será de aplicación a las empresas y grupos de sociedades, en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio, establecidas en España o en cualquier otro Estado, que lleven a cabo la venta bienes o la prestación de servicios diferentes a los recogidos en el apartado anterior en territorio español, siempre y cuando, de forma individual o en el seno del grupo de sociedades del que formen parte, ocupen a al menos 250 personas trabajadoras, su volumen de negocios anual exceda de 50 millones de euros, o su balance de negocios anual exceda de 43 millones de euros.

FIRMADO por : MARTINEZ ORTEGA, ANGELICA. A fecha: 07/03/2022 09:21 PM
Total folios: 12 (1 de 12) - Código Seguro de Verificación: MFOM025A9BE7CCE5498058BDC399
Verificable en https://sede.mitma.gob.es

MINISTERIO
DE TRANSPORTES, MOVILIDAD
Y AGENDA URBANA

FIRMADO

FIRMADO por : MARTINEZ ORTEGA, ANGELICA. A fecha: 07/03/2022 09:21 PM
Total folios: 12 (2 de 12) - Código Seguro de Verificación: MFOM025A9BE7CCE5498058BDC399
Verificable en https://sede.mitma.gob.es

MINISTERIO
DE TRANSPORTES, MOVILIDAD
Y AGENDA URBANA

Además, será de aplicación a los servicios prestados por las Administraciones Públicas, cuando medie el pago de un precio público.

2. ANÁLISIS JURÍDICO

El anteproyecto de ley, a propuesta conjunta de los Ministerios de Consumo y de Asuntos Económicos y Transformación Digital, se dicta al amparo de la competencia recogida en el artículo 149.1 reglas 1ª, 6ª, 8ª, 9ª y 13ª de la Constitución que atribuyen al Estado, respectivamente, la competencia sobre la regulación de las condiciones básicas que garanticen la igualdad de todos los españoles en el ejercicio de sus derechos; la competencia exclusiva sobre legislación mercantil; en materia de bases para las obligaciones contractuales; de bases de la ordenación de crédito, banca y seguros y la competencia sobre las bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica.

Desde el punto de vista formal, el rango de ley del anteproyecto es el adecuado ya que establece obligaciones a las empresas incluidas en su ámbito de aplicación.

Desde el punto de vista material, se trata de un anteproyecto de ley ordinaria al regular materias que no están reservadas a ley orgánica.

En cuanto a relación con otras normas del ordenamiento jurídico español, el contenido del anteproyecto está en consonancia con lo dispuesto en el artículo 21 del *Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias* aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (TRLGDCU).

Según se dispone en el anteproyecto de ley, lo establecido en esta ley se aplicará con carácter supletorio respecto de lo dispuesto en otras leyes generales o en la normativa sectorial que regula los servicios de atención a la clientela, considerando siempre de aplicación preferente la normativa sectorial.

Asimismo, incluye tres disposiciones finales que modifican el TRLGDCU, la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, *de Medidas de Reforma del Sistema Financiero* y la Ley 9/2014, de 9 de mayo, *General de Telecomunicaciones*, según se indica en la Memoria, en aras de la seguridad jurídica.

En cuanto a la regulación de esta materia en el ámbito competencial del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, es de aplicación:

- La Ley 43/2010, de 30 de diciembre, *del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal*;

- En el sector del transporte de viajeros por carretera: el Reglamento (UE) nº 181/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, *sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar y por el que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004*, la Ley 16/1987, de 30 de julio, *de Ordenación*

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

FIRMADO
FIRMADO por : MARTINEZ ORTEGA, ANGELICA. A fecha: 07/03/2022 09:21 PM
Total folios: 12 (3 de 12) - Código Seguro de Verificación: MFOM025A9BE7CCE5498058BDC399
Verificable en https://sede.mitma.gob.es
MINISTERIO DE TRANSPORTES, MOVILIDAD Y AGENDA URBANA

de los Transportes Terrestres, el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres aprobado por Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre y la Orden FOM/1230/2013, de 31 de mayo, *por la que se establecen normas de control en relación con los transportes públicos de viajeros por carretera*;

- En el ámbito del transporte de viajeros por ferrocarril Reglamento (UE) nº 2021/782 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2021, *sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril* y el Reglamento del Sector Ferroviario aprobado por el Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre;

- En el transporte marítimo de pasajeros: el Reglamento (UE) nº 1177/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, *sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables y por el que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004.*

- En el ámbito de transporte aéreo de pasajeros: el Reglamento (CE) nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, *por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) nº 295/91,* el Reglamento (CE) 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, *sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo* y la Ley 21/2003, de 7 de julio, *de Seguridad Aérea.* Asimismo, la Ley 18/2014, de 15 de octubre, *de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia*, establece la obligación de que Aena SME, S.A., en la red de aeropuertos que gestiona, cumpla con lo recogido en el Documento de Regulación Aeroportuaria (DORA). , instrumento básico que define las condiciones mínimas necesarias para garantizar la accesibilidad, suficiencia e idoneidad de las infraestructuras aeroportuarias y la adecuada prestación de los servicios aeroportuarios básicos.

3. CONTENIDO Y ESTRUCTURA DEL ANTEPROYECTO

El artículo 21 del texto refundido de la *Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias* (TRLGDCU) aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, establece ciertas exigencias en relación con el servicio de atención al cliente de las empresas, con el fin de salvaguardar los derechos básicos de las personas consumidoras.

En este anteproyecto se aborda la regulación de esos servicios de atención a la clientela de las empresas, estableciendo unos parámetros mínimos de calidad que deberán cumplir obligatoriamente, prestando una especial atención a los derechos e intereses de las personas consumidoras vulnerables.

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

FIRMADO

FIRMADO por : MARTINEZ ORTEGA, ANGELICA. A fecha: 07/03/2022 09:21 PM
Total folios: 12 (4 de 12) - Código Seguro de Verificación: MFOM025A9BE7CCE5498058BDC399
Verificable en https://sede.mitma.gob.es

MINISTERIO
DE TRANSPORTES, MOVILIDAD
Y AGENDA URBANA

En el ámbito financiero, recoge una modificación de la normativa sectorial en materia de atención a la clientela, mejorando los estándares y requisitos materiales de la misma. Asimismo, modifica el régimen de garantías de viajes combinados.

El anteproyecto de ley se estructura en una exposición de motivos, seguida de veintitrés artículos repartidos en cuatro capítulos: el primero recoge las disposiciones generales, el segundo los artículos por los que se establece los niveles mínimos de calidad de los servicios de atención a la clientela, el tercero los sistemas de evaluación del nivel de calidad de estos servicios y el cuarto relativo a las infracciones y sanciones aplicables.

La parte final consta de una disposición transitoria única que establece un plazo de seis meses desde la entrada en vigor de la ley para que las empresas adapten sus servicios a lo establecido en ella; continúa con una disposición derogatoria que contiene una derogación general de las disposición de igual o inferior rango que se opongan a ella y la derogación de determinados artículos de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, *sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.*

Por último, incluye seis disposiciones finales: con las tres primeras se modifican las tres leyes ya citadas en el epígrafe anterior, y las tres últimas contienen, respectivamente, el título competencial, la habilitación para el desarrollo reglamentario y la entrada en vigor, que se establece el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del Estado.

4. TRAMITACIÓN.

Según se indica en la Memoria en cumplimiento de los dispuesto en el artículo 26 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, *del Gobierno*, el anteproyecto ha sido sometido a los tramites de consulta pública previa a la elaboración del mismo y a los de audiencia e información pública.

Asimismo se informa en ella que se recabará la aprobación previa de la Ministra de Hacienda y Función Pública, el informe del Ministerio de Política Territorial relativo a la distribución de competencias entre el Estado y las Comunidades Autónomas, el informe de la Oficina de Coordinación y Calidad Normativa, informes de las Secretarías Generales Técnicas de los Ministerios de Industria, Comercio y Turismo, de Hacienda y Función Pública, de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, de Sanidad, de Igualdad, de Derechos Sociales y Agenda 2030, y Para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico. También se someterá a informe de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, de la Comisión Sectorial de Consumo, y finalmente se solicitará el dictamen del Consejo de Estado.

A fin de elaborar el presente informe, esta Secretaría General Técnica ha solicitado informe a: DG de Carreteras; DG Planificación y Evaluación de la Red

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

FIRMADO

Ferroviaria; DG Aviación Civil; DG Marina Mercante; DG Transporte Terrestre; DG Agenda Urbana y Arquitectura; DG Vivienda y Suelo; DG Programación Económica y Presupuestos; DG Organización e Inspección; DG Instituto Geográfico Nacional; Ente Público Puertos del Estado; ADIF; RENFE; ENAIRE; SEPES; CEDEX; Aena SME,SA; Agencia Estatal de Seguridad Aérea; Agencia Estatal de Seguridad Ferroviaria; SENASA y SASEMAR.

Asimismo, la Dirección General de Transporte Terrestre solicita informe al departamento de viajeros del Comité Nacional de Transporte por Carretera. Este informe, con observaciones, se remite junto con el presente informe.

Han formulado observaciones la Dirección General de Transporte Terrestre, la Dirección General de Aviación Civil, la Dirección General de la Marina Mercante, RENFE y Aena SME, S.A

5. OBSERVACIONES

- En primer lugar, se señala que la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (TRLGDCU) contiene disposiciones que regulan los servicios de atención al cliente, por lo que se propone valorar la conveniencia de que, en aras de una mayor seguridad jurídica, las disposiciones de este anteproyecto se incluyan en la citada Ley, con el fin de aunar en un único texto legal la regulación relativa a esta materia.

- Tras examinar el contenido de la documentación remitida y recabar las observaciones de los Centros Directivos y Entidades adscritas al Ministerio, esta Secretaria General Técnica destaca que en los ámbitos de aplicación que competen a este Ministerio, ya existe normativa sectorial tanto española, como comunitaria, señalada en el apartado de este informe referido al análisis jurídico, que regula suficientemente la materia objeto del anteproyecto.

  Por tanto, con el fin de garantizar el principio de seguridad jurídica, invocado en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, *del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*, *la iniciativa normativa debe ejercerse de manera coherente con el resto del ordenamiento jurídico, nacional y de la Unión Europea,* teniendo en cuenta que, en todos los ámbitos del transporte, existe normativa específica en materia de servicios de atención a los usuarios y que esta regulación está compuesta por normas armonizadas y reglamentos de la Unión Europea, dictadas para garantizar una homogeneidad de las reglas sobre información y reclamaciones a los clientes en todos los Estados miembros, su aplicación única debería mantenerse en la actualidad en aras de garantizar una interoperabilidad de servicios en el mercado comunitario.

  Este régimen jurídico ya existente, es obligatorio a la luz del principio de primacía, que impide que la normativa nacional sea contraria al Derecho comunitario, consagrado por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea en la sentencia Costa Enel de 1964. Además, tal y como dispone el artículo 288 del

FIRMADO por : MARTINEZ ORTEGA, ANGELICA. A fecha: 07/03/2022 09:21 PM
Total folios: 12 (5 de 12) - Código Seguro de Verificación: MFOM025A9BE7CCE5498058BDC399
Verificable en https://sede.mitma.gob.es

MINISTERIO
DE TRANSPORTES, MOVILIDAD
Y AGENDA URBANA

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

FIRMADO

FIRMADO por : MARTINEZ ORTEGA, ANGELICA. A fecha: 07/03/2022 09:21 PM
Total folios: 12 (6 de 12) - Código Seguro de Verificación: MFOM025A9BE7CCE5498058BDC399
Verificable en https://sede.mitma.gob.es

MINISTERIO
DE TRANSPORTES, MOVILIDAD
Y AGENDA URBANA

Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, los reglamentos de la Unión tienen un alcance general y son obligatorios en todos sus elementos y directamente aplicables en cada Estado miembro.

En cuanto a la aplicación de la norma a las compañías no españolas, se señala que estas empresas no deberían quedar incluidas en su ámbito de aplicación, teniendo en cuenta lo siguiente:

- En el ámbito del transporte aéreo, el Reglamento (CE) 1008/2008 *del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de septiembre de 2008, sobre normas comunes para la explotación de servicios aéreos en la Comunidad* establece en su artículo 15.1 el derecho a realizar servicios aéreos intracomunitarios condicionado al cumplimiento de los requisitos establecido en el citado Reglamento. Por otro lado, la Ley 48/1960, de 21 de julio, *sobre navegación aérea* en su art. 88 establece que los servicios aéreos para el tráfico internacional de carácter regular se establecerán mediante convenios con los Estados interesados.

  Por tanto, aunque el anteproyecto no regule el modo de prestar el servicio del transporte aéreo regulado en esa normativa, tal y como indicó el Ministerio de Consumo a esta observación, hay que tener en cuenta que tanto la normativa comunitaria como los Convenios Internacionales, normativas que regulan las condiciones a las que se sujeta el derecho a operar servicios aéreos intracomunitarios o internacionales, en este caso, en el Estado español, establecen condiciones con carácter exclusivo y exhaustivo, que no permiten condicionar el derecho a operar estos servicios aéreos a requisitos adicionales a los previstos en sus respectivas normativas, que en el caso que nos ocupa sería la obligación de disponer del servicio de clientela en las condiciones establecidas en el anteproyecto.

  La Ley de Navegación aérea establece en su artículo séptimo, que las aeronaves extranjeras mientras se encuentren en territorio de soberanía española o en espacio aéreo a ellas sujeto, les serán aplicadas las disposiciones de esta Ley, así como las penales, de policía y seguridad pública vigentes en España. Esta disposición es coherente con lo establecido en el artículo 8 del Código Civil, que dispone que: "*Las leyes penales, las de policía y las de seguridad pública obligan a todos los que se hallen en territorio español".*

  Asimismo, según establece el artículo 67 del TRLGDCU, relativo a las normas de derecho internacional privado, la ley aplicable a los contratos celebrados con consumidores y usuarios se determinará por lo previsto en el Reglamento (CE) nº 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de junio de 2008, sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales («Roma I»). Por

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

FIRMADO

FIRMADO por : MARTINEZ ORTEGA, ANGELICA. A fecha: 07/03/2022 09:21 PM
Total folios: 12 (7 de 12) - Código Seguro de Verificación: MFOM025A9BE7CCE5498058BDC399
Verificable en https://sede.mitma.gob.es

MINISTERIO
DE TRANSPORTES, MOVILIDAD
Y AGENDA URBANA

todo ello, y teniendo en cuenta el concepto de "leyes de policía" del citado Reglamento que considera como tal "*una disposición cuya observancia un país considera esencial para la salvaguardia de su intereses públicos , tales como su organización política, social o económica, hasta el punto de exigir su aplicación a toda situación comprendida dentro de su ámbito de aplicación, cualquiera que fuese la ley aplicable al contrato (…)*", y que la norma proyectada no se incardina en el ámbito de las leyes penales ni de las relativas a la seguridad, resulta que no podría ser de aplicación a las compañías aéreas no españolas.

Por otra parte, el Ministerio de Consumo manifiesta en una fase previa de tramitación del proyecto, en cuanto a que las compañías que oferten sus servicios en España ya deben sujetarse a determinadas obligaciones en la prestación de los servicios accesorios de atención a la clientela impuestos en virtud del artículo 21 del TRLGDCU, sin que ello afecte a su modo de prestar servicio de transporte aéreo. No cabe aceptar lo manifestado por ese Ministerio, a la vista de lo dispuesto en el TRLGDCU en su artículo 2: "*Está norma será de aplicación a las relaciones entre consumidores o usuarios y empresarios*" y en su ya citado artículo 67 relativo a las normas de derecho internacional privado. En virtud de ellos, esta relación se encuentra sujeta a las reglas generales de derecho internacional privado, las que, conforme a lo indicado anteriormente, reconducen a la aplicación de la ley española en los supuestos de leyes penales, de policía y de seguridad pública (art. 8 C Civil), incluidas las reglas sobre navegación aérea (artículo séptimo de la Ley Sobre Navegación aérea), supuestos entre los que no se incardina, el régimen de los servicios de atención al cliente. Teniendo en cuenta lo anterior, se deduce que en el TRLGDU para el régimen de los servicios de atención al cliente dispuesto en su artículo 21, no se establece la aplicación de la norma española en caso de conflicto de leyes en los servicios prestados por compañías aéreas no españolas.

- Por otra parte, en el ámbito del transporte marítimo, el Reglamento (UE) 1177/2010, como ya se ha indicado anteriormente, permite excluir su aplicación a los servicios de pasaje cubiertos por obligaciones de servicio público y contratos de servicio público, lo cual implica que, las empresas no españolas no pueden incluirse en el ámbito de aplicación del anteproyecto.

Además, si tenemos en cuenta el principio de proporcionalidad establecido en la ley 39/2015 de 1 de octubre, la iniciativa legislativa debe *contener la regulación imprescindible para atender la necesidad a cubrir con la norma, tras constatar que no existen otras medidas menos restrictivas de derechos, o que impongan menos obligaciones a los destinatarios.* Sin embargo, la implantación en este sector de las medidas establecidas en el anteproyecto originaría un importante

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

FIRMADO

FIRMADO por : MARTINEZ ORTEGA, ANGELICA. A fecha: 07/03/2022 09:21 PM
Total folios: 12 (8 de 12) - Código Seguro de Verificación: MFOM025A9BE7CCE5498058BDC399
Verificable en https://sede.mitma.gob.es

MINISTERIO
DE TRANSPORTES, MOVILIDAD
Y AGENDA URBANA

coste adicional que repercutiría negativamente tanto en las empresas que prestan sus servicios, como en los propios usuarios de los mismos.

En este sentido, habría que tener en cuenta también, la singularidad de los servicios del sector del transporte de viajeros o pasajeros, por el número tan elevado de clientela que los utiliza y por el tipo de relación contractual que se formaliza mediante la expedición de un título de transporte, lo que conlleva que determinadas obligaciones que se imponen en el anteproyecto resulten inviables.

En cuanto a las empresas que realizan transporte discrecional de viajeros en autobús, su exclusión estaría justificada por su escasa relación con consumidores y usuarios.

Por todo lo anterior, compartiendo el espíritu de la norma que establece la aplicación preferente de la normativa sectorial, se significa que en el ámbito competencial de este Ministerio, ya existe regulación suficiente para atender satisfactoriamente la necesidad de atención a la clientela, por lo que para evitar dificultades en su aplicación debido a la duplicidad normativa que se origina con el anteproyecto, en el artículo 2.5 se propone sustituir el contenido de este apartado por la siguiente redacción:

> *"Lo establecido en esta ley, en el ámbito del transporte únicamente se aplicará subsidiariamente en el supuesto de ausencia de legislación específica sectorial en relación con los servicios de atención a la clientela y se aplicará con carácter supletorio respecto de lo dispuesto en otras leyes generales. No obstante, no serán de aplicación al sector financiero la letra d) del apartado 2 y el apartado 6 del artículo 4 y el artículo 17.2."*

- Sin perjuicio de lo anteriormente expuesto, se observa que el anteproyecto no define lo que se entiende por servicios de carácter básico de interés general a los efectos de esta norma, lo que genera dudas para delimitar el alcance de su aplicación en el ámbito del transporte, por tanto, debiera incluirse una definición concreta de ese concepto.

  La necesidad de una definición precisa se hace necesaria porque la normativa sectorial del transporte no contempla ese concepto como tal, si bien pudiera encontrarse un concepto similar en los denominados servicios prestados en cumplimiento de obligaciones de servicio público, No obstante, se destaca que para estos servicios también es de aplicación las mismas normas sectoriales españolas y comunitarias en la materia, que para el resto de servicios de transporte.

  Así, en el transporte aéreo los servicios en los que cabe imponer obligaciones de servicio público son los "servicios económicos de interés general", en relación con servicios aéreos regulares entre un aeropuerto situado en la Comunidad y

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

FIRMADO

un aeropuerto que sirva a una región periférica o en desarrollo de su territorio o en una ruta de baja densidad de tráfico que sirva a un aeropuerto de su territorio, cuando dicha ruta se considere esencial para el desarrollo económico y social de la región servida por el aeropuerto. En el transporte marítimo los servicios de pasaje cubiertos por obligaciones de servicio público y contratos de servicio público realizadas por empresas españolas declaradas de interés público son la navegación de línea regular de cabotaje insular en los trayectos definidos en el en el artículo 7 del RD 1516/2007, de 16 de noviembre, *por el que se determina el régimen jurídico de las líneas regulares de cabotaje marítimo y de las navegaciones de interés público*. así como para el trayecto Motril-Melilla y viceversa. Por último, también en el ámbito del transporte terrestre, tanto para el transporte regular de viajeros en autobús como para el transporte de viajeros por ferrocarril, las empresas pueden desarrollar servicios de carácter básico (obligaciones de servicio público).

➢ En cuanto al articulado se formulan las siguientes observaciones:

Artículo 4.2 c)

En relación con la identificación de quejas, consultas, etc. no queda claro si el nº/clave identificativa debe ser por cada gestión (varias consultas) o por cada consulta.

Artículo 4.5

Se considera que se debe excepcionar de la obligación de incluir en el contrato los medios de interlocución del servicio de atención al cliente cuando éste se formalice en un título de transporte cuyo tamaño dificulte incluir la información, sin imponer otras obligaciones adicionales que la ya incluida de que esta información sea accesible en los puntos de venta.

Artículos 4.7 y 21.2

En cuanto a la Administración competente por razón de la materia: sería más preciso especificar que la Administración competente a la que se refiere, es la "*Administración competente en materia de protección de los consumidores y usuarios*".

Artículo 7.3

En el ámbito del transporte aéreo, en particular la extensión de estas obligaciones del anteproyecto a compañías de la Unión Europea no españolas y de terceros países, como se pretende, además de vulnerar, conforme a lo ya indicado, el régimen jurídico aplicable al transporte aéreo (Reglamento UE,

FIRMADO por : MARTINEZ ORTEGA, ANGELICA. A fecha: 07/03/2022 09:21 PM
Total folios: 12 (9 de 12) - Código Seguro de Verificación: MFOM025A9BE7CCE5498058BDC399
Verificable en https://sede.mitma.gob.es

MINISTERIO
DE TRANSPORTES, MOVILIDAD
Y AGENDA URBANA

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

FIRMADO

Convenios Internacionales y reglas de derecho internacional privado), implica un sobrecoste adicional desproporcionado.

Artículos 8.1 y 9.1

Se observa que no se especifica el horario en el que la atención personalizada debe realizarse. Asimismo, en cuanto la dotación de medios humanos, materiales, técnicos y organizativos de los servicios de atención a la clientela, debería especificarse lo que se considera "adecuado" a los efectos de cumplimiento de esta obligación.

Artículos 8.4, 14.2, 18, 19 y 22

Imponen obligaciones como la disposición de una persona física supervisora, la disponibilidad 24 horas al día de servicio a la clientela, implantación de un sistema de valoración de la satisfacción del cliente, interacción con asociaciones de consumidores y usuarios, realización de auditorías, todas ellas suponen un sobrecoste desproporcionado, que al final repercutirá en el precio del servicio, sin que suponga un claro beneficio al usuario.

Disposición transitoria única

Sería preciso dar un plazo bastante más amplio que el que se prevé en el anteproyecto, para que las empresas afectadas puedan implementar las medidas que permitan adaptar sus servicios de atención a la clientela con el fin de cumplir las obligaciones que se establecen, teniendo en cuenta que ello supone cargas desproporcionadas o, en la mayor parte de los casos, inasumibles para el desarrollo de la actividad de esas empresas.

Disposición final primera

Se propone incluir un nuevo apartado con la modificación del apartado 2 del artículo 21 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre:

Se considera necesario reconsiderar lo dispuesto en el artículo 21.2 del TRLGDCU en relación con la obligación de que las empresas prestadoras de servicios de carácter básico de interés general deban disponer de un teléfono de atención al consumidor gratuito. Esta obligación fue introducida por el Real Decreto-ley 37/*2020 de medidas urgentes para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad social y económica en el ámbito de la vivienda y en materia de transporte*, con el fin de garantizar a los consumidores su protección y defensa en la situación de la pandemia COVID-19.

En la situación actual dada la paulatina recuperación de la normalidad, sería procedente la reversión de esa medida y el regreso a un régimen equivalente al

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

FIRMADO por : MARTINEZ ORTEGA, ANGELICA. A fecha: 07/03/2022 09:21 PM
Total folios: 12 (10 de 12) - Código Seguro de Verificación: MFOM02SA9BE7CCE5498058BDC399
Verificable en https://sede.mitma.gob.es

MINISTERIO
DE TRANSPORTES, MOVILIDAD
Y AGENDA URBANA

FIRMADO

FIRMADO por : MARTINEZ ORTEGA, ANGELICA. A fecha: 07/03/2022 09:21 PM
Total folios: 12 (11 de 12) - Código Seguro de Verificación: MFOM02SA9BE7CCE5498058BDC399
Verificable en https://sede.mitma.gob.es

MINISTERIO
DE TRANSPORTES, MOVILIDAD
Y AGENDA URBANA

del resto de los sectores, esto disponer de una línea cuyo uso no suponga al consumidor un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar. Así, por un lado, se mantiene la protección del usuario, y por otro se reducen las cargas de las empresas, imprescindible en el contexto de recuperación económica, ya que de lo contrario el coste de las llamadas de todos los usuarios tiene que ser asumido por la empresa.

En todo caso si tal y como informó en su día el Ministerio de Consumo, la obligación de disponer de este teléfono gratuito únicamente se aplica cuando las compañías opten por este medio de interlocución, esto debería ser aclarado en el propio artículo, de modo que no hubiese dudas al respecto.

En consecuencia, se propone que se reconsidere la obligación de que las empresas prestadoras de servicios de carácter básico de interés general deban disponer de un teléfono de atención al consumidor gratuito, eliminando el último párrafo del artículo 21.2 o de no ser así, que se modifique su contenido de tal modo que desaparezca su carácter obligatorio y se especifique con claridad la facultad de las empresas para optar por este medio de interlocución.

MEMORIA-

En cuanto al apartado del *análisis del impacto económico y presupuestario* de la MAIN, sería preciso un replanteamiento de la cuantificación de las cargas, ya que no se han incorporado todas obligaciones y cargas que suponen un incremento de los costes del transporte que suponen cargas desproporcionadas, y que en su mayor parte no han sido valoradas económicamente en el proyecto:

Persona física supervisora (8.4); obligatoriedad de una formación específica del personal que preste servicios de atención a la clientela (artículo 9.2); contar con medios de atención complementarios en caso de atender a personas con discapacidad (artículo 10.4); disponibilidad 24 horas al día del servicio de atención a la clientela (artículo 14); operativa para rápida reacción para atender situaciones imprevistas en el servicio de atención al cliente (artículo 18); establecimiento de un sistema de valoración de satisfacción del cliente; implantación y documentación de un sistema de evaluación del nivel de calidad del servicio de atención a la clientela (artículo 21); auditoría de calidad del servicio (artículo 22); costes asociados a las inversiones y gastos en sistemas informáticos y desarrollos tecnológicos, etc.

En el impacto económico debiera indicarse el coste de las nuevas obligaciones que impone a las empresas, que se indican en el apartado anterior, al menos unitariamente en relación con cada una de ellas.

Por otra parte, en este apartado en la estimación de coste directo de las cargas administrativas, no se corresponden las cargas identificadas con los artículos 19.2, 19.4 y 20 del texto con los que se relacionan.

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

FIRMADO

6. VALORACIÓN

Esta Secretaría General Técnica informa que deben tenerse en consideración las anteriores observaciones antes de la aprobación del "*Anteproyecto de ley por la que se regulan los servicios de atención a las personas consumidoras y usuarias que actúan en calidad de clientela*".

LA SECRETARIA GENERAL TÉCNICA

Fdo.: Angélica Martínez Ortega

SRA. SECRETARIA GENERAL TÉCNICA DEL MINISTERIO DE CONSUMO.

FIRMADO por : MARTINEZ ORTEGA, ANGELICA. A fecha: 07/03/2022 09:21 PM
Total folios: 12 (12 de 12) - Código Seguro de Verificación: MFOM02SA9BE7CCE5498058BDC399
Verificable en https://sede.mitma.gob.es

MINISTERIO
DE TRANSPORTES, MOVILIDAD
Y AGENDA URBANA

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

COMITÉ NACIONAL DEL TRANSPORTE POR CARRETERA
Departamento de Viajeros

Informe que emite el Departamento de Viajeros del Comité Nacional del Transporte por Carretera sobre el Anteproyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a las personas consumidoras y usuarias que actúan en calidad de clientela

Sometido el Anteproyecto de referencia a los miembros de este Departamento de Viajeros se emite **informe negativo** y se solicita la exclusión de los servicios de transporte de viajeros en autobús o autocar en la regulación proyectada, en base a las siguientes consideraciones.

Ha de tenerse en cuenta como fundamento básico del carácter negativo del informe el hecho de que la actividad de transporte de viajeros en autobús cuenta con una normativa específica en materia de servicios de atención a los usuarios con lo que vendría a producirse una duplicidad normativa productora de confusión e inseguridad jurídica. Añádase a ello el que nadie ha pedido que se regule nuevamente una actividad que está suficientemente regulada a satisfacción de la propia Administración, empresas y usuarios que, según recogen todos los estudios realizados, están altamente satisfechos con el servicio que se les presta y añádase también que se originará un importante coste adicional que repercutirá negativamente en la situación económica de las empresas y de los propios usuarios que verán cómo el servicio se encarece sin beneficio que lo justifique.

Desarrollando todo ello, ha de decirse que el sector de transporte de viajeros en autobús o autocar está muy atomizado y compuesto mayoritariamente por pymes. Tomando como referencia el último Observatorio del Transporte de Viajeros por Carretera del MITMA (enero 2021), el sector está compuesto de 3.177 empresas, con una media de 13,72 autobuses en el segmento de empresas dedicadas a servicio público.

Una aplicación íntegra de las obligaciones que pretende establecer esta nueva Ley alteraría de tal manera la estructura de costes de todas estas empresas que podrían incluso ver comprometida su permanencia en el mercado en el medio y largo plazo.

Por ello es imprescindible que los contratos y autorizaciones de servicio público reconozcan los costes íntegros de aplicación de la norma y la adecuada compensación para las empresas prestadoras de los servicios de interés general. En España, buena parte de la prestación de este tipo de servicios se lleva a cabo, siempre, a través de contratos o autorizaciones de gestión de servicio público con administraciones titulares. Por consiguiente, las obligaciones que pretende imponer el Anteproyecto no deben transferirse directamente a las empresas prestadoras del servicio, sino a las

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

administraciones titulares de los contratos, de forma que éstas recojan y trasladen los contenidos del Anteproyecto al ámbito de los diferentes contratos de gestión a su cargo. Este punto es de vital importancia para asegurar el equilibrio económico de los servicios de interés de general, y de manera muy especial los de mediano y pequeño tamaño cuyas estructuras de coste claramente no están adaptadas para recoger este tipo de nuevas obligaciones y, como se ha dicho, pueden llegar a ver en peligro su existencia.

De la misma manera, en aquellos servicios no realizados en virtud de contratos administrativos, el fuerte incremento de costes que la norma ha de suponer, representará un hándicap importante para la mayoría de las empresas y, especialmente y sin duda, un importante encarecimiento de los servicios que tendrán que soportar los usuarios sin que la mejora del servicio que la norma suponga sea significativa puesto que el usuario ya se encuentra suficientemente atendido como lo demuestran los resultados de los diversos estudios sobre ello.

El Anteproyecto incumple el principio de proporcionalidad establecida en el artículo 129 de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. La Memoria del Análisis de impacto normativo del Anteproyecto recoge una cuantificación de impacto económico y presupuestario claramente insuficiente y cuya dotación no se ajusta a las obligaciones que realmente implicará la norma para las administraciones y empresas.

Se señalan a continuación algunos ejemplos de estos errores e incoherencias, con carácter no limitativo, pero que permiten concluir un impacto económico claro y relevante para las administraciones y empresas, que debe tenerse en cuenta a la hora de valorar el principio de proporcionalidad:

1.- El anteproyecto impone obligaciones que van mucho más allá de “nuevas cargas administrativas para las empresas”, que van a tener que soportar las empresas, y que el informe económico de la norma obvia en su totalidad.

2.- No existe, actualmente, una obligación de disponer de servicios de atención al cliente con el nivel que impone la norma, en los servicios de autobús y autocar. También se obliga a disponer de una persona supervisora que pueda atender la comunicación durante su transcurso en caso de que el cliente así lo solicite. El coste de estas obligaciones no se recoge en la memoria de impacto.

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

3.- Se obliga, para los servicios de interés general que se presten de forma continuada, a tener un servicio de atención al cliente 24 horas al día y 365 días del año. El coste de estas obligaciones no se recoge en la memoria de impacto.

4.- Requisitos obligados de formación, capacitación y reciclaje para el personal de atención al cliente, incluyendo formación específica en el sector o actividad, y otras formaciones como atención a personas consumidoras vulnerables, con discapacidad o edad avanzada. El coste de estas obligaciones no se recoge en la memoria de impacto.

5.- Se obliga a disponer de una atención personalizada a través de un operador o agente comercial, que conteste en tiempo real, al cliente que lo solicite.

6.- Se obliga a disponer de un sistema alternativo de mensajería escrita, instantánea, por aplicación de dispositivo móvil, o un sistema de video interpretación en lengua de signos, para atender a personas con discapacidad, complementario al canal telefónico. El coste de esta obligación no se recoge en la memoria de impacto.

7.- No se están teniendo en cuenta los costes derivados del cumplimiento de los artículos 11, 18, 21 y 22, relativos a sistemas de valoración y evaluación.

8.- No se recoge el coste asociado a las inversiones y gastos en sistemas informáticos y desarrollos tecnológicos que tendrán que asumir las empresas para dar respuesta a los requerimientos relativos a comunicación e interacción con los clientes, adaptación de la emisión de títulos de transporte, gestión unitaria y centralizada de servicios, asignación de clave identificativa, etc.

Por otro lado, existe carencia de justificación de los servicios objeto del ámbito de aplicación. Como recoge el texto del Anteproyecto, la iniciativa surge porque la práctica muestra que muchas de las quejas y reclamaciones formuladas ante los servicios de protección no se presentarían si las empresas dispusieran de servicios de atención a la clientela más eficaces y esas carencias generan insatisfacción de las personas consumidoras y usuarias y desprestigian la imagen comercial de las empresas.

Sin embargo, en ningún momento se justifica la inclusión de los servicios objeto del ámbito de aplicación sobre la base de estudios de impacto que avalen que las empresas que prestan dichos servicios carecen de mecanismos y sistemas de atención al cliente y/o que si los tienen estos funcionan incorrectamente.

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

En el caso del transporte de viajeros en autobús o autocar, la experiencia general del viajero es satisfactoria, tanto a nivel nacional como de la UE. De hecho, en el caso de España, el Eurobarómetro "Coach Services" (2017) constató que el 83% de los pasajeros españoles de transporte en autobús y autocar considera que los servicios son buenos o muy buenos, una proporción 19 puntos por encima de la media de la UE, posicionando los servicios en España como el segundo país mejor calificado de todos los países de la UE.

Además, según los Estudios de calidad del servicio y grado de satisfacción de los usuarios de los servicios públicos de transporte regular de viajeros por carretera del Ministerio de Transporte, Movilidad y Agenda Urbana de España (2019), la calidad de los servicios nacionales regulares también es valorada positivamente por los usuarios, con una nota de 7.4/10 (que incluye, entre otras cosas, la disponibilidad de formularios de reclamaciones o información sobre los derechos de los pasajeros).

La propia Administración emite informes de aplicación de la normativa de derechos de los pasajeros en transporte en autobús y autocar que avalan el desempeño de estos servicios a la hora de cumplir con las normas sectoriales en materia de consumo y de derechos de los viajeros. En el caso de los servicios públicos prestados por las Administraciones Públicas en régimen de gestión indirecta, tiene más sentido que sea la propia Administración titular quien lleve a cabo las encuestas.

Todas las empresas de transporte de viajeros por carretera han estado cumpliendo la legislación de consumo y de transportes en materia de derechos de los viajeros, incluido el Reglamento UE 181/2011 relativo a los derechos de los pasajeros que se desplazan en autobús y autocar, de aplicación plena en nuestro país desde el 1 de marzo de 2013 a diferencia de otros países de nuestro entorno que se acogieron a moratorias.

A pesar de que la aplicación de la normativa europea diverge mucho entre los Estados miembros y existen muchos países que muestran una clara opacidad y/o nula aplicación, España es, con diferencia, el país de la UE que más estrictamente aplica el Reglamento UE 181/2011 relativo a los derechos de los pasajeros que se desplazan en autobús y autocar (para todo ello véase COM-2016- 619, Informe sobre la aplicación del Reglamento UE n.º 181/2011 sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004).

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

El Anteproyecto generaliza, sin diferenciar entre sectores o servicios y no aporta ningún dato o referencia para este sector en particular, por lo que **no se justifica la inclusión de los servicios de transporte de viajeros en autobús y autocar en el ámbito de aplicación de este Anteproyecto** sobre la base de que muchas de las quejas y reclamaciones formuladas ante los servicios de protección no se presentarían si las empresas dispusieran de servicios de atención a la clientela más eficaces.

Pero es que, además, **existe ya una normativa especial para los servicios de transporte en autobús y autocar.** Se trata de un sector regulado en el que gran parte de la actividad se lleva a cabo a través de contratos y autorizaciones de transporte público de viajeros con unos derechos y obligaciones que ahora se verán modificados sin que la solución del impacto que tendrá en el equilibrio económico financiero de los contratos, quede debidamente garantizada.

El Anteproyecto olvida que al transporte de viajeros en autobús y autocar ya le resulta de aplicación normativa especial y sectorial en este mismo campo. Por el principio de especialidad que rige las relaciones internormativas, la ley especial prevalece sobre cualquier otra de igual o inferior rango, por lo que desplaza la eficacia de esta última.

Por un lado, debe considerarse el Reglamento (UE) nº 181/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011 ya citado. Este Reglamento introdujo importantes obligaciones que vinculan a las empresas de transporte en autobús y en autocar que presten servicios regulares y discrecionales, resultando un marco jurídico que ampara al viajero y refuerza y garantiza su confianza en estos servicios. La norma europea obliga a las empresas de transporte en autobús y autocar a que todos los viajeros reciban información sobre el viaje, así como información adecuada y exhaustiva sobre los derechos que les otorga el Reglamento. También obliga a crear un mecanismo de tramitación de las reclamaciones y establece la obligación de regular a nivel nacional el procedimiento de reclamaciones lo cual ya está previsto y regulado en España prestándose especial atención a las personas con discapacidad o con movilidad reducida en cuanto a derechos, información y accesibilidad.

Además, están la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres, y el Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, por el que se aprueba su Reglamento. Ambas normas establecen legislación específica sobre los derechos de los viajeros del transporte en autobús y autocar que van más allá

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

de las obligaciones y derechos recogidos en la normativa europea. Todo ello sin olvidar que los servicios regulares de transporte de viajeros por carretera están sujetos a contratos de servicio público donde la Administración estable en dichos contratos las obligaciones para la empresa operadora y los derechos que tienen los viajeros que utilicen esos servicios. A mayor abundamiento, el Sector cuenta con la Resolución de 24 de julio de 2020, de la Dirección General de Transporte Terrestre, por la que se establecen las condiciones que deben cumplir las aplicaciones informáticas y los formularios electrónicos de reclamaciones de los usuarios de los servicios públicos de transporte regular de uso general.

Por todo ello, no se entiende que se pretenda aplicar las medidas que establece el Anteproyecto a un sector que tiene normativa específicamente habilitada y vigente que regula estas cuestiones por lo que tales medidas no serían exigibles en virtud del principio de especialidad de la ley. Si bien el Anteproyecto ya establece la supletoriedad del texto en estos casos, la aplicación expresa a este tipo de servicios es innecesaria ya que la normativa sectorial es exhaustiva, estableciendo obligaciones vinculantes para los operadores, así como un marco jurídico proporcionado y suficiente. Por tanto, el Anteproyecto está haciendo un ejercicio de “doble regulación” productor de confusión y, por ello, de inseguridad jurídica.

Como remedio parcial a estas cuestiones sería necesario que, en caso de incluirse finalmente en el Anteproyecto los servicios de transporte de viajeros en autobús y autocar, se recoja expresamente la singularidad de este sector en cuanto a contratos y autorizaciones de servicios públicos ya establecidos cuyo equilibrio económico debe quedar salvaguardado al recoger las inversiones y gastos derivados de la implantación de esta norma a cada contrato en particular.

A todo ello se añade necesidad indispensable de un mayor plazo de adaptación a la nueva norma ya que el que se prevé de seis meses es totalmente insuficiente.

Las medidas planteadas conllevan importantes costes, como es el caso de mantener servicios de atención personalizada 24 horas. En nuestro caso, eso implica dar servicio de atención al cliente, en algunos casos, muy por encima de la prestación efectiva del servicio de viajeros por carretera. Es decir, podría darse que los servicios nocturnos fueran escasos o nulos, pero debería disponerse de una persona de atención al cliente 24 h. Todo ello sin olvidar que, en el caso de los servicios públicos prestados por las Administraciones Públicas en régimen de

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

gestión indirecta, las obligaciones introducidas estarían alterando el equilibrio económico-financiero de los contratos públicos.

En resumen, resulta totalmente inadecuado e inaceptable imponer las exigencias del texto propuesto a un sector que ya tiene suficientemente regulada y asegurada la debida atención al cliente como lo demuestran las cifras de satisfacción del servicio antes señaladas y, tras todo lo expuesto, sólo cabe ratificar la afirmación inicial de informe negativo.

No obstante, además de cuanto se ha dicho y sin menoscabo del carácter negativo de este Informe, se señalan, a continuación, algunas cuestiones concretas sobre determinados artículos del texto.

En el artículo 2º según el cual *"esta ley será de aplicación a todas las empresas (...) que lleven a cabo la ejecución efectiva de los siguientes servicios de carácter básico (...)"* debe tenerse en cuenta que una empresa puede desarrollar servicios de carácter básico y otros que no tengan tal carácter, sin que ello deba suponer que las obligaciones de esta normativa se extiendan a dichos servicios sin carácter básico. Por tanto, el artículo debería precisar que *"esta ley será de aplicación a todas las empresas (...) que lleven a cabo la ejecución efectiva de los siguientes servicios de carácter básico (...), sólo en la medida en que estén desarrollando dichos servicios de carácter básico".*

Aunque ya se ha apuntado, la inclusión en el ámbito de aplicación de la norma de los servicios de interés básico de interés general (es decir, sujetos a una obligación de servicio público) y, en particular, el transporte de viajeros en autobús o autocar, llevará aparejada una modificación de las condiciones de las correspondientes concesiones y/o de los contratos de servicios con el fin de adaptarse a lo establecido en esta normativa al suponer la incorporación de nuevos medios humanos (con una formación y capacitación especializada), materiales, técnicos y organizativos a la concesionaria o contratista. Por ello, la preceptiva Memoria del análisis de impacto normativo debe prever y evaluar la afección que para los organismos adjudicadores tendrá esta modificación de los contratos.

Por otra parte, no resulta consistente exigir la aplicación de esta normativa a cualquier empresa (para servicios diferentes de los contemplados en el apartado 2.1) por el simple hecho de pertenecer a un grupo de empresas. El ámbito de aplicación objetivo de la norma debería ir ligado a la tipología de los servicios al consumidor prestados, no a la pertenencia (o no) de una empresa a un grupo. Así,

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

un grupo de empresas de transporte de viajeros que tenga otra rama de actividad no relacionada con este servicio estaría sujeta a esta norma, también en la parte de su actividad que no tiene relación con los servicios del artículo 2.1 por el simple hecho de ser un grupo de empresas. Esta circunstancia penaliza injustificadamente a los grupos de empresa que se dediquen a actividades dispares no relacionadas con los servicios enumerados en el artículo 2.1.

Respecto al artículo 4.2, letra c, a todas las quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas, con independencia del canal empleado (teléfono, correo electrónico, correo postal, formulario web o formulario en papel) se les asigna un número de referencia, que sirve tanto para el control interno de la empresa como para que el usuario pueda hacer seguimiento del asunto. Únicamente no se asigna referencia a las meras consultas, que son atendidas y resueltas en el momento sin necesidad de posterior seguimiento. Debe excluirse a las consultas de la obligación de asignación de clave identificativa.

Además, en el artículo 4.4, debería preverse que la obligación de informar sobre los medios de interlocución de atención a la clientela habilitados en el caso de empresas que prestan un servicio de transporte público de viajeros se limite a la página web, plataformas de compra/recarga de títulos de viaje, máquinas expendedoras y Reglamento de Regulación del Servicio o Carta de Servicios de la empresa. De esta forma quedaría cubierta de forma suficiente la obligación de informar "*… antes de que la persona consumidora o usuaria quede vinculada por un contrato u oferta comercial…*" (art. 5.1).

En cuanto al artículo 4.9, la presunción de inocencia que constituye el fundamento básico de todo orden sancionador, tiene amparo en el art 24.2 de la Constitución y está recogida expresamente en ordenamiento administrativo sancionadores en el art. 53.2.b) de la Ley 39/15 donde entre los derechos del interesado en el procedimiento administrativo sancionador se dice que el administrado tendrá derecho *"a la presunción de no existencia de responsabilidad administrativa mientras no se demuestre lo contrario"*. El desplazamiento de la carga de la prueba al administrado que propone el artículo 4.9 vulnera estos principios que la jurisprudencia de los Tribunales acoge sin ninguna reserva.

Respecto al art. 5.3 debe decirse que, por la experiencia de las empresas afectadas, la opinión del cliente sobre el servicio es más negativa cuanto mayor sea el tiempo que transcurre desde que marca el número de teléfono al que se quiere dirigir hasta que el operador atiende su llamada. Aunque el acceso a la información adicional propuesta en este precepto sea voluntaria, el mero hecho de escuchar la locución

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

completa (como ocurre con las relativas a la protección de datos personales) es un aspecto que el usuario suele percibir como negativo.

Por otra parte, la grabación de llamadas sobre reclamaciones u otras peticiones que se contemplan en el artículo 12.2 al incorporar datos de carácter personal, debe adaptarse a la normativa de protección de datos pues establece un derecho general de acceso a estas grabaciones sin limitaciones ni reglas concretas que puede suponer infracción de aquélla.

El artículo 14.1 requiere una redacción más clara ya que en algunas empresas, el servicio de atención al cliente está permanentemente disponible para recibir peticiones vía formulario web o correo electrónico. En general, la oficina de atención al cliente, que es desde donde se presta el servicio en sentido estricto, tiene un horario más reducido que el de servicio, pero se complementa con las labores de atención al cliente que también realiza el personal que presta servicios en estaciones de forma itinerante durante todo el horario de servicio comercial.

En cuanto al artículo 23.2, la acreditación de la empresa auditora debe ser voluntaria. No está justificada la exigencia de que la auditora esté acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación.

Finalmente, en relación con el régimen transitorio previsto, vista la gran cantidad de medidas requeridas por el Anteproyecto, y , teniendo en cuenta la situación actual del sector del transporte de viajeros por carretera (muy vinculado al turismo y gravemente afectado por la actual pandemia, en donde las restricciones de movilidad han jugado una parte fundamental en la lucha contra el COVID-19) así como que el respeto al derecho de los viajeros y a la normativa de consumo se encuentra perfectamente amparado y ajustado al estricto cumplimiento legal, debe esperarse a la recuperación económica para la entrada en vigor de las medidas que se pretenden. En cualquier caso, ya se ha dejado dicho es necesario un mayor plazo de adaptación a la norma. El previsto de seis meses es insuficiente y debe ser, al menos, de veinticuatro meses.

21 de Febrero de 2022

El Secretario del Departamento

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Archivado: martes, 22 de febrero de 2022 11:24:21
De: Buzón legislacion.sgt
Enviado: martes, 22 de febrero de 2022 10:48:07
Para: Gálvez Bedmar Julia
CC: Díaz Millán Mario
Tema: 22-026 Informe del CNTC-Viajeros CON OBSERV. sobre APL Ley atención a la clientela (MCSM)
Solicitud de respuesta: No
Importancia: Normal
Adjuntos:
20220221 informe-d CNTC-V.pdf;

De: Buzón sgon <sgon@mitma.es>
Enviado el: martes, 22 de febrero de 2022 10:36
Para: Buzón legislacion.sgt <legislacion.sgt@mitma.es>
Asunto: RE: Solicitud de informe sobre APL Ley atención a la clientela (MCSM)

Tal y como se indicaba en el correo adjunto, se reenvía informe recibido del Departamento de Transporte de Viajeros del Comité Nacional del Transporte por Carretera.

Marta Santamaría Mosquera
Subdirectora General de Ordenación y Normativa de Transporte Terrestre
Dirección General de Transporte Terrestre
Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana

Teléfono: 91 597 82 87. Correo electrónico: sgon@mitma.es

De: Buzón sgon
Enviado el: miércoles, 9 de febrero de 2022 10:23
Para: Buzón legislacion.sgt <legislacion.sgt@mitma.es>
CC: Buzón dirgtt <dirgtt@mitma.es>
Asunto: RV: Solicitud de informe sobre APL Ley atención a la clientela (MCSM)

Adjunto se reiteran observaciones de esta Dirección General.

Se comunica que, con esta misma fecha, se ha solicitado informe al Departamento de Transporte de Viajeros del Comité Nacional del Transporte por Carretera y que se reenviará a esa Subdirección en cuanto nos llegue.

Marta Santamaría Mosquera
Subdirectora General de Ordenación y Normativa de Transporte Terrestre
Dirección General de Transporte Terrestre
Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana

Teléfono: 91 597 82 87. Correo electrónico: sgon@mitma.es

De: Buzón legislacion.sgt <legislacion.sgt@mitma.es>
Enviado el: lunes, 7 de febrero de 2022 11:54

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Para: Buzón dg.carreteras <dg.carreteras@mitma.es>; Buzón dg.redferroviaria <dg.redferroviaria@mitma.es>; Buzón dgac <dgac@mitma.es>; Antón Medrano Nuria <nanton@mitma.es>; Buzón Marina Mercante <marina.mercante@mitma.es>; Buzón normativamaritima <normativamaritima@mitma.es>; Fuentes Gómez Julio Carlos <jcfuentes@mitma.es>; Buzón dirgtt <dirgtt@mitma.es>; Buzón sgon <sgon@mitma.es>; Buzón DG Agenda Urbana y Arquitectura <aue.arquitectura@mitma.es>; Buzón Dirección General de Vivienda y Suelo <dgvs@mitma.es>; gabinete.sgvivienda Buzón <gabinete.sgvivienda@mitma.es>; Buzón DG-Programación Económica <dgpe@mitma.es>; Buzón D.G. Organización e Inspección <dg.org.inspeccion@mitma.es>; Director IGN <director.ign@mitma.es>; Presidencia Puertos del Estado <presidencia.puertos@puertos.es>; 'servicioJuridico@PUERTOS.ES' <servicioJuridico@PUERTOS.ES>; 'secretariageneral@adif.es' <secretariageneral@adif.es>; 'gabinete.presidencia@adif.es' <gabinete.presidencia@adif.es>; 'gabinetepresidencia@renfe.es' <gabinetepresidencia@renfe.es>; 'sgys@enaire.es' <sgys@enaire.es>; Buzón Director Sepes <director@sepes.es>; Secretaría Dirección CEDEX <secretaria.direccion@cedex.es>; 'secpresidencia@aena.es' <secpresidencia@aena.es>; 'dadgci@aena.es' <dadgci@aena.es>; Buzón normativa.aesa <normativa.aesa@seguridadaerea.es>; Buzón director.aesf <director.aesf@seguridadferroviaria.es>; 'senasa_presidencia@senasa.es' <senasa_presidencia@senasa.es>; dir.madrid@sasemar.es; Buzón Secretaría Particular de la Sub.Gral. de Régimen Postal <sec.regimenpostal@mitma.es>
CC: Díaz Millán Mario <mdiaz@mitma.es>
Asunto: Solicitud de informe sobre APL Ley atención a la clientela (MCSM)

El Ministerio de Consumo, a tenor de lo dispuesto en el artículo 26.5 párrafo 1º de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, ha solicitado informe a esta Secretaría General Técnica sobre el ***"anteproyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a las personas consumidoras y usuarias que actúan en calidad de clientela".***

Conforme a las indicaciones de la Secretaría General Técnica, se remiten el texto del proyecto y la memoria del análisis de impacto normativo, para su informe en lo que pueda afectar a sus competencias.

Se ruega su emisión con carácter urgente, en un plazo de 5 días.

Pueden adelantar su informe al siguiente correo: legislación.sgt@mitma.es

Subdirección General de Legislación
Secretaría General Técnica
Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana.
Teléfono: 91.5978163
Fax: 915978564
Correo electrónico: legislacion.sgt@mitma.es

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Código seguro de Verificación : GEN-95ab-ec38-bd84-4934-df22-39e7-4e6c-1459 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...

OFICIO

S/REF.

N/REF.: N-070/21

ASUNTO: Informe art. 26.5.1º LG. APL Clientela.

DESTINATARIO: Secretaría General Técnica. Ministerio de Consumo.

.

En contestación a su oficio del pasado día 23 de noviembre de 2021, por el que se solicitaba el informe previsto en el art. 26.5 párrafo primero de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, en relación con el Anteproyecto de ley por la que se regulan los servicios de atención a las personas consumidoras y usuarias que actúan en calidad de clientela", se comunica que, una vez efectuada consulta a los diversos centros directivos y organismos públicos de este departamento, desde este Ministerio no se formulan observaciones al texto del citado proyecto normativo.

LA SECRETARIA GENERAL TECNICA,

CSV : GEN-95ab-ec38-bd84-4934-df22-39e7-4e6c-1459
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : LAURA CADENAS LAZARO | FECHA : 03/12/2021 11:28 | Sin acción específica

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Código seguro de Verificación : GEN-2ad5-34ac-abd3-e933-a428-4323-3848-402d | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...

MINISTERIO
DE POLÍTICA TERRITORIAL

Se ha recibido en esta Secretaría General Técnica solicitud de informe sobre el anteproyecto de ley por la que se regulan los servicios de atención a las personas consumidoras y usuarias que actúan en calidad de clientela, de acuerdo con lo previsto en el artículo 26.5 primer párrafo, de la Ley 50/1997, de 26 de noviembre, del Gobierno.

En relación con esta solicitud se informa que, una vez consultados los órganos superiores y directivos de este departamento, no se realizan observaciones al contenido del anteproyecto.

LA SECRETARIA GENERAL TÉCNICA

María González Fernández

SRA. SECRETARIA GENERAL TÉCNICA DEL MINISTERIO DE CONSUMO

Paseo de la Castellana, 3
28071 Madrid
Tel: 91 273 13 44
sgt.mptfp@correo.gob.es

CSV : GEN-2ad5-34ac-abd3-e933-a428-4323-3848-402d
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : MARIA GONZALEZ FERNANDEZ | FECHA : 07/02/2022 13:56 | Sin acción específica

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Código seguro de Verificación : GEN-1544-a2bb-4b0c-91ff-60b4-2070-49ae-eb93 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...

INFORME SOBRE EL ANTEPROYECTO DE LEY POR LA QUE SE REGULAN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS QUE ACTÚAN EN CALIDAD DE CLIENTELA.

Art. 26.5, párrafo primero, de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno.

Se ha recibido en esta Secretaría General Técnica-Secretariado del Gobierno petición de informe acerca del anteproyecto de ley referenciado, procedente del Ministerio de Consumo, a los efectos previstos en el artículo 26.5, párrafo primero, de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno. Al anteproyecto de ley se acompaña su correspondiente Memoria del Análisis de Impacto Normativo.

La norma proyectada tiene por objeto la regulación de los servicios de atención a la clientela que tengan por finalidad facilitar información, atender incidencias y resolver las quejas y reclamaciones, así como los requisitos y procedimientos que deben cumplir las empresas, de forma que se garanticen los derechos de los consumidores.

Asimismo, se modifica el régimen de garantías de los viajes combinados, en orden a reducir las cargas administrativas que soportan las pequeñas y medianas empresas del sector.

El anteproyecto de ley se estructura en una exposición de motivos y una parte dispositiva, compuesta por cuatro capítulos que agrupan veintitrés artículos, una disposición transitoria única, una disposición derogatoria única y seis disposiciones finales.

Una vez examinado el texto del proyecto de real decreto y su MAIN, y consultados los órganos superiores competentes de este departamento, se formulan las siguientes observaciones:

Al texto del anteproyecto

La Dirección General de Asuntos Constitucionales y Coordinación Jurídica observa:

"1. En relación con los títulos competenciales aducidos en el Anteproyecto de Ley, se advierte una errata que conviene subsanar. En la Exposición de Motivos se señala que la norma "se dicta al amparo del artículo 149.1.1ª, 6ª, 8ª, 9ª y 13ª de la Constitución española". En particular, debe cambiarse la alusión al art. 149.1.9ª por el art. 149.1.11ª, ya que es este último el precepto constitucional que establece la competencia estatal

BzViceGralTec@mpr.es

COMPLEJO DE LA MONCLOA
28071 - MADRID
Tel: 91 335 33 56
FAX: 91 335 34 98

CSV : GEN-1544-a2bb-4b0c-91ff-60b4-2070-49ae-eb93
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : ALBERTO GARCIA GONZALEZ | FECHA : 30/12/2021 14:38 | Sin acción específica

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Código seguro de Verificación : GEN-1544-a2bb-4b0c-91ff-60b4-2070-49ae-eb93 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...

sobre bases de la ordenación de crédito, banca y seguros. Cabe destacar que esta modificación afecta solamente al numeral señalado en la Exposición de Motivos (149.1.9ª CE), por cuanto la descripción de los títulos competenciales que se realiza a continuación es correcta.

2. En relación con la Disposición Final Tercera, por la que se modifica el segundo apartado del artículo 47 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, cabe señalar que el pasado 16 de noviembre fue aprobado por el Consejo de Ministros el APL General de Telecomunicaciones, cuya Disposición derogatoria indica específicamente que la norma proyectada deroga la mencionada Ley 9/2014. En este sentido, dado que el APL ya ha sido remitido a las Cortes Generales para su tramitación parlamentaria, el contenido de la Disposición Final propuesta cabria, en su caso y por decisión de los legitimados para ello, tramitase como Enmienda al artículo 65, relativo a los "Derechos específicos de los usuarios finales y consumidores de redes y servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público".

Por otra parte, y en relación con las modificaciones normativas que se incluyen en las disposiciones finales primera a tercera, deberán seguir el orden de aprobación de las disposiciones afectadas, de conformidad con lo dispuesto en la regla 60ª de las Directrices de Técnica Normativa, aprobadas por Acuerdo del Consejo de Ministros, de 22 de julio de 2005.

Asimismo, y de acuerdo con la regla 29ª de las Directrices de Técnica Normativa, la composición de los artículos se realizará «[…] sin negrita ni subrayado […]».

A la Memoria del Análisis de Impacto Normativo

La descripción de la tramitación del proyecto normativo debe incluir una referencia a la emisión por este Departamento ministerial del informe previsto por el el artículo 26.5, párrafo primero de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno.

EL SECRETARIO GENERAL TÉCNICO-
DIRECTOR DEL SECRETARIADO DEL GOBIERNO

Alberto García González

CSV : GEN-1544-a2bb-4b0c-91ff-60b4-2070-49ae-eb93
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : ALBERTO GARCIA GONZALEZ | FECHA : 30/12/2021 14:38 | Sin acción específica

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Código seguro de Verificación : GEN-d71e-f8b0-4bb7-b147-3529-65be-805c-e04e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...

MINISTERIO
DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL
Y MIGRACIONES

SUBSECRETARÍA

SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA

O F I C I O

N/REF: ID 76-21

ASUNTO: ANTEPROYECTO DE LEY POR LA QUE SE REGULAN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS QUE ACTÚAN EN CALIDAD DE CLIENTELA.

DESTINATARIO: SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DEL MINISTERIO DE CONSUMO.

Con relación al "*Anteproyecto de ley por la que se regulan los servicios de atención a las personas consumidoras y usuarias que actúan en calidad de clientela*", y a los efectos establecidos en el artículo 26.5, primer párrafo, de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, se indica que, una vez consultados al efecto los órganos superiores y directivos del departamento, no se efectúan observaciones.

LA SECRETARIA GENERAL TÉCNICA

Iria Álvarez Besteiro

CORREO ELECTRÓNICO
sgt@inclusion.gob,.es

PASEO DE LA CASTELLANA 63
28071 MADRID
TEL: 91 363.00.20
FAX: 91 363.02.57
Código DIR3: E04940302

CSV : GEN-d71e-f8b0-4bb7-b147-3529-65be-805c-e04e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : IRIA ALVAREZ BESTEIRO | FECHA : 09/12/2021 10:55 | Sin acción específica

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Código seguro de Verificación : GEISER-edcb-98bd-b6a5-43a8-81bf-6eb6-5c89-d2a9 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracionespublicas.gob.es/valida

MINISTERIO
DE JUSTICIA

SUBSECRETARÍA
SECRETARIA GENERAL TÉCNICA
VICESECRETARÍA GENERAL TÉCNICA

O F I C I O

S/REF:
N/REF: 554/2021
FECHA: 9 de febrero de 2022
ASUNTO: *Remisión de informe SGT*
DESTINATARIO: Sra. Secretaria General Técnica
Ministerio de Consumo

MINISTERIO DE JUSTICIA
SECRETARIA GENERAL TECNICA
9-02-2022

En relación con el **Anteproyecto de ley por la que se regulan los servicios de atención a las personas consumidoras y usuarias que actúan en calidad de clientela**, de acuerdo con lo previsto en el artículo 26.5, párrafo primero, de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, esta Secretaría General Técnica formula las siguientes observaciones:

1.- En relación con los artículos y disposiciones de la parte final del proyecto, de conformidad con las DTN 29 y 37, los títulos de los mismos han de constar en cursiva, sin negrita y con un punto al final.

2.- En relación con el artículo 17.2 del APL que establece que "*El sometimiento de la queja, reclamación o incidencia a un sistema extrajudicial de resolución de conflictos dará lugar a la suspensión de las acciones de gestión de cobro relacionadas con ella, suspensión que deberá mantenerse en tanto no tenga lugar la comunicación a la persona consumidora o usuaria de la resolución expresa y motivada, salvo en aquellos casos en los que así lo determine la normativa sectorial aplicable*.", no se aprecia en el texto ninguna contradicción con la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles ni con el resto de la normativa civil y mercantil de aplicación. No obstante, se propone considerar la mención a esta normativa específica de aplicación.

3.- En relación con la disposición final segunda, por la que se modifica la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, se debe eliminar el apartado Uno ya que no consta de más apartados.

Además, se hace referencia a la sección 1ª del título V cuando la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, consta de 69 artículos distribuidos en seis capítulos. Por

www.mjusticia.es
vsgt@mjusticia.es

C/ SAN BERNARDO, 62
28071 – MADRID
TEL: 91 390 44 21
FAX: 91 390 44 49

Código Seguro de verificación:	PF:8vvi-SGag-QmNU-XkOP	Página	1/2
FIRMADO POR	JACOBO FERNANDEZ ALVAREZ (SECRETARIO GENERAL TÉCNICO)	Fecha	09/02/2022

https://sede.mjusticia.gob.es/sedecsvbroker/FormularioVerificacion.action?CSV=PF:8vvi-SGag-QmNU-XkOP

ÁMBITO- PREFIJO	CSV	FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO
GEISER	**GEISER-edcb-98bd-b6a5-43a8-81bf-6eb6-5c89-d2a9**	**09/02/2022 12:40:36 Horario peninsular**
Nº registro	DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN	Validez del documento
E03135502s22N0000045	**https://sede.administracionespublicas.gob.es/valida**	**Copia Electrónica Auténtica**

29 FEB 2024 20:59:13 Entrada: 14515

GEISER-edcb-98bd-b6a5-43a8-81bf-6eb6-5c89-d2a9

Código seguro de Verificación : GEISER-edcb-98bd-b6a5-43a8-81bf-6eb6-5c89-d2a9 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracionespublicas.gob.es/valida

ello, ha de referirse a la sección 1ª del Capítulo V de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre.

4.- En relación con las disposiciones finales modificativas de leyes, de conformidad con la DTN 60, han de seguir el orden de aprobación de las disposiciones afectadas. Por tanto, la disposición final primera ha de ser la relativa a la modificación de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, y la disposición final segunda la relativa a la modificación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

5.- En el apartado relativo a la tramitación de la MAIN, no se menciona que se haya solicitado informe a este Ministerio de Justicia, por lo que se considera necesario completar el citado apartado. Y en este sentido se ha de completar la ficha del resumen ejecutivo.

Asimismo, en el apartado relativo a la tramitación y en la ficha del resumen ejecutivo, se recomienda hacer constar el año en el que se han sustanciado los trámites de consulta pública y de audiencia e información pública.

Es cuanto cabe informar por esta Secretaría General Técnica.

Firmado electrónicamente en Madrid por el Secretario General Técnico,

Jacobo Fernández Álvarez.

MINISTERIO
DE JUSTICIA

ÁMBITO- PREFIJO	CSV	FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO
GEISER	**GEISER-edcb-98bd-b6a5-43a8-81bf-6eb6-5c89-d2a9**	**09/02/2022 12:40:36 Horario peninsular**
Nº registro	DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN	Validez del documento
E03135502s22N0000045	**https://sede.administracionespublicas.gob.es/valida**	**Copia Electrónica Auténtica**

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

GEISER-edcb-98bd-b6a5-43a8-81bf-6eb6-5c89-d2a9

Código seguro de Verificación : GEN-25e8-90c5-75d3-3c73-d6e4-fa69-599e-2c4c | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...

MINISTERIO
DE UNIVERSIDADES

SUBSECRETARÍA

SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA

O F I C I O

S/REF:

N/REF: SGT/2021/Informe/130

ASUNTO: Solicitud informe 26.5, párrafo primero.

DESTINATARIO: Secretaría General Técnica
Ministerio de Consumo

Se remite informe del ***"Anteproyecto de ley por la que se regulan los servicios de atención a las personas consumidoras y usuarias que actúan en calidad de clientela",*** de acuerdo con lo establecido en el artículo 26.5, párrafo primero, de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno.

Firmado electrónicamente por la Secretaria General Técnica,
Carmen Burguillo Burgos

vsgt@universidades.gob.es
www.univesidades.es

C/ Poeta Joan Maragall 41
PLANTA 12
28020 MADRID
Código DIR3: EA0041230

CSV : GEN-25e8-90c5-75d3-3c73-d6e4-fa69-599e-2c4c
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : CARMEN BURGUILLO BURGOS | FECHA : 28/12/2021 17:05 | Sin acción específica | Sello de Tiempo: 28/12/2021 17:05

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Código seguro de Verificación : GEN-25e8-90c5-75d3-3c73-d6e4-fa69-599e-2c4c | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...

S/Ref:	
N/Ref:	SGT/2021/Informe/130
Informe:	26.5.1º Ley 50/1997
Autor:	CBB-AGV

INFORME SOBRE EL ANTEPROYECTO DE LEY POR LA QUE SE REGULAN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS QUE ACTÚAN EN CALIDAD DE CLIENTELA.

Se ha recibido para informe en esta Secretaría General Técnica el Anteproyecto de ley por la que se regulan los servicios de atención a las personas consumidoras y usuarias que actúan en calidad de clientela.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 26.5.1º de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, se procede a realizar el informe de la Secretaría General Técnica de este Ministerio.

Tal y como exige el artículo 26.3 de la referida Ley 50/1997, de 27 de noviembre, desarrollado por el Real Decreto 931/2017, de 27 de octubre, por el que se regula la Memoria del Análisis de Impacto Normativo, el proyecto va acompañado de dicha memoria, con fecha de 23 de noviembre de 2021.

Examinado el texto del proyecto normativo y su memoria, esta Secretaría General Técnica informa lo siguiente:

1. OBJETO

La propuesta normativa tiene por objeto la regulación de los servicios de atención a la clientela que tengan por finalidad facilitar información, atender incidencias y resolver las quejas y reclamaciones de su clientela, así como los requisitos y procedimientos que deben cumplir las empresas.

Asimismo, este anteproyecto de ley pretende facilitar la protección de los derechos de la clientela en relación con la ejecución de los contratos de consumo, reduciendo con ello la litigación al respecto, así como proteger los derechos de los viajeros en contratos de viajes combinados evitando duplicidad de cargas para los prestadores de los servicios.

vsgt@universidades.gob.es
www.univesidades.es

C/ Poeta Joan Maragall 41
PLANTA 12
28020 MADRID
Código DIR3: EA0041230

CSV : GEN-25e8-90c5-75d3-3c73-d6e4-fa69-599e-2c4c
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : CARMEN BURGUILLO BURGOS | FECHA : 28/12/2021 17:05 | Sin acción específica | Sello de Tiempo: 28/12/2021 17:05

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Código seguro de Verificación : GEN-25e8-90c5-75d3-3c73-d6e4-fa69-599e-2c4c | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...

2. ESTRUCTURA Y CONTENIDO

El anteproyecto de ley comprende una parte expositiva, veintitrés artículos estructurados en cuatro capítulos, una disposición transitoria única, una disposición derogatoria única y seis disposiciones finales.

- El capítulo I contiene las disposiciones generales, y comprende cinco artículos: el artículo 1, que define el objeto de la ley; el artículo 2, que establece el ámbito de aplicación; el artículo 3, que recoge definiciones relativas a los servicios de atención a la clientela; el artículo 4, que establece los principios generales que han de regir la prestación de los servicios de atención a la clientela; y el artículo 5, que regula la información sobre el servicio de atención a la clientela que la empresa facilitará de forma clara y comprensible.
- El capítulo II contiene los niveles mínimos de calidad, y comprende quince artículos: el artículo 6, que regula los parámetros mínimos de calidad exigible a los servicios de atención a la clientela de las empresas; el artículo 7, que establece los medios de comunicación a disposición del cliente; el artículo 8, que estable que la empresa ha de garantizar la atención personalizada a solicitud de la persona consumidora o usuaria; el artículo 9, que dispone que las empresas asegurarán que los servicios de atención a la clientela estén dotados de medios humanos y materiales adecuados para el cumplimiento de sus funciones; el artículo 10, que regula el régimen de atención telefónica; el artículo 11, que dispone la implantación de un sistema de gestión unitaria o centralizada del servicio de atención a la clientela; el artículo 12, que recoge la entrega en papel o soporte duradero de un justificante de la consulta, queja, reclamación o incidencia presentada, que garantice su constancia; el artículo 13, que regula la resolución y notificación de las consultas, quejas, reclamaciones o incidencias; el artículo 14, que regula la disponibilidad del servicio de atención a la clientela; el artículo 15, que regula la accesibilidad a los servicios de atención a la clientela; el artículo 16, que dispone la prestación diferenciada de la actividad de atención a la clientela, que deberá estar claramente identificado y diferenciado de las otras actividades de la empresa; el artículo 17, que regula el plazo de resolución de consultas, quejas, reclamaciones e incidencias; el artículo 18, que establece que las empresas deberán implantar un sistema de valoración de la satisfacción del cliente; el artículo 19, que dispone que las empresas deberán establecer marcos estables de colaboración, interacción y diálogo con las asociaciones de consumidores y usuarios más representativas; y el artículo 20, que regula el tratamiento de los datos de carácter personal que se realice para la prestación del servicio de atención a la clientela.

vsgt@universidades.gob.es
www.univesidades.es

C/ Poeta Joan Maragall 41
PLANTA 12
28020 MADRID
Código DIR3: EA0041230

CSV : GEN-25e8-90c5-75d3-3c73-d6e4-fa69-599e-2c4c
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : CARMEN BURGUILLO BURGOS | FECHA : 28/12/2021 17:05 | Sin acción específica | Sello de Tiempo: 28/12/2021 17:05

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Código seguro de Verificación : GEN-25e8-90c5-75d3-3c73-d6e4-fa69-599e-2c4c | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...

- El capítulo III contiene los sistemas de evaluación del servicio de atención a la clientela, y comprende dos artículos: el artículo 21, que regula la obligación de las empresas de implantar un sistema de evaluación del nivel de calidad del servicio conseguido; y el artículo 22, que dispone que las empresas deberán contratar la realización de una auditoría anual relativa a la calidad del servicio de atención a la clientela.
- El capítulo IV contiene el régimen de infracciones y sanciones, y comprende un artículo, el artículo 23 que regula las infracciones y sanciones por incumplimiento de las disposiciones previstas en la ley.
- La disposición transitoria única establece un período de seis meses desde la entrada en vigor de la ley para la adaptación a las novedades establecidas.
- La disposición derogatoria única contempla la derogación del apartado 1 y del párrafo primero del apartado segundo del artículo 4, y de los artículos 6, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, así como de cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo establecido en esta ley.
- La disposición final primera modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, con el objetivo de actualizar y elevar los niveles de protección a la clientela, en línea con la presente norma. En particular, se introducen pequeñas modificaciones en relación con los viajes combinados.
- La disposición final segunda modifica la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, para garantizar la máxima protección a la clientela en el ámbito financiero, y una elevada seguridad jurídica.
- La disposición final tercera modifica la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones con el objetivo de actualizar y elevar los niveles de protección a la clientela, en línea con la presente norma.
- La disposición final cuarta contiene el título competencial habilitante.
- La disposición final quinta autoriza al Gobierno a dictar las disposiciones necesarias para el desarrollo y aplicación de esta ley.
- La disposición final sexta fija la entrada en vigor de la orden para el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

3. MEMORIA DE ANÁLISIS DE IMPACTO NORMATIVO

Tal y como exige el artículo 26.3 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre y el Real Decreto 931/2017, de 27 de octubre, el proyecto se acompaña de una memoria del análisis de impacto normativo, en su forma abreviada, de acuerdo con lo establecido en el artículo 3

vsgt@universidades.gob.es
www.univesidades.es

C/ Poeta Joan Maragall 41
PLANTA 12
28020 MADRID
Código DIR3: EA0041230

CSV : GEN-25e8-90c5-75d3-3c73-d6e4-fa69-599e-2c4c
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : CARMEN BURGUILLO BURGOS | FECHA : 28/12/2021 17:05 | Sin acción específica | Sello de Tiempo: 28/12/2021 17:05

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Código seguro de Verificación : GEN-25e8-90c5-75d3-3c73-d6e4-fa69-599e-2c4c | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...

del Real Decreto 931/2017, de 27 de octubre, en la medida en que se justifica que de la propuesta normativa no se derivan impactos significativos.

La Memoria contiene los siguientes apartados:

I. Resumen ejecutivo, de conformidad con el artículo 3.2 y 3 del Real Decreto 931/2017, de 27 de octubre.

II. Oportunidad del proyecto normativo: en el que se recoge en subapartados diferentes la motivación de la propuesta normativa, los objetivos que persigue, las alternativas, la adecuación a los principios de buena regulación y una referencia al Plan Anual Normativo.

III. Contenido, análisis jurídico y descripción de la tramitación: en el que se expone la estructura y contenido del anteproyecto de ley, así como el análisis jurídico y la descripción de la tramitación.

IV. Análisis de impactos: en el que se examina la adecuación de la norma al orden de distribución de competencias, y se analiza el impacto económico y presupuestario, el impacto de género, así como otros impactos considerados, particularmente, el impacto sobre los consumidores.

4. OBSERVACIONES

Se realizan las siguientes observaciones al proyecto normativo:

- De carácter general:

Convendría aclarar el régimen sancionador.

Así, por ejemplo, se considera que podría dar lugar a dudas cuál sería el régimen sancionador en el caso del incumplimiento del plazo de un mes previsto en el artículo 17 para la resolución de consultas, quejas, reclamaciones e incidencias.

En el artículo 23 sobre infracciones y sanciones se establece una remisión genérica al texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios:

> *"1. El incumplimiento por las empresas de las disposiciones de esta ley será sancionado como infracción en materia de consumo, siendo de aplicación lo dispuesto en el régimen sancionador general sobre protección de las personas*

vsgt@universidades.gob.es
www.univesidades.es

C/ Poeta Joan Maragall 41
PLANTA 12
28020 MADRID
Código DIR3: EA0041230

CSV : GEN-25e8-90c5-75d3-3c73-d6e4-fa69-599e-2c4c
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : CARMEN BURGUILLO BURGOS | FECHA : 28/12/2021 17:05 | Sin acción específica | Sello de Tiempo: 28/12/2021 17:05

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Código seguro de Verificación : GEN-25e8-90c5-75d3-3c73-d6e4-fa69-599e-2c4c | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...

consumidoras y usuarias previsto en el libro primero, título IV del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, y por la normativa autonómica que resulte de aplicación."

Por su parte, el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios establece en su artículo 47:

"1. Son infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios las siguientes:
[…]
q) El incumplimiento de las obligaciones en relación con los servicios de atención al cliente incluidas en esta norma."

El texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios solamente prevé infracciones por los servicios de atención al cliente incluidos en esa norma, por lo que al fin de evitar que la regulación de los servicios de atención a la clientela previstos en el anteproyecto de ley carezcan de régimen de garantías, para mayor seguridad jurídica el propio anteproyecto de ley debería recoger de forma específica su propio régimen sancionador, o en su caso, dado que modifica en su disposición final primera el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, debiera modificar el artículo 47 en los siguientes términos:

"q) El incumplimiento de las obligaciones en relación con los servicios de atención al cliente incluidas en esta norma y en su normativa específica."

- De carácter particular:

– Exposición de motivos

Convendría completar la adecuación de la norma a los principios de buena regulación recogidos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. En particular, sería preciso referirse al principio de seguridad jurídica.

– Artículo 2

El artículo 2 establece el ámbito de aplicación de la siguiente manera:

"Artículo 2. Ámbito de aplicación.

vsgt@universidades.gob.es
www.univesidades.es

C/ Poeta Joan Maragall 41
PLANTA 12
28020 MADRID
Código DIR3: EA0041230

CSV : GEN-25e8-90c5-75d3-3c73-d6e4-fa69-599e-2c4c
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : CARMEN BURGUILLO BURGOS | FECHA : 28/12/2021 17:05 | Sin acción específica | Sello de Tiempo: 28/12/2021 17:05

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Código seguro de Verificación : GEN-25e8-90c5-75d3-3c73-d6e4-fa69-599e-2c4c | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...

1. Esta ley será de aplicación a todas las empresas, establecidas en España o en cualquier otro Estado, que lleven a cabo la ejecución efectiva de los siguientes servicios de carácter básico de interés general, ofrecidos o prestados en territorio español:
[…]
Se incluyen en el ámbito de aplicación de esta ley los servicios públicos prestados por las Administraciones Públicas en régimen de gestión indirecta en los sectores citados en este apartado.
[…]"

La redacción del apartado 1 del artículo anterior resulta confuso dado que teniendo en cuenta el primer párrafo parece que la norma solamente resulta de aplicación a las empresas, si bien en el segundo párrafo se señala que se incluye en ese ámbito de aplicación a "servicios prestados por las Administraciones Públicas en régimen de gestión indirecta", de lo cual no queda claro si se refiere a las Administraciones Públicas.

Se sugiere recoger en un apartado independiente cada sujeto del ámbito de aplicación al fin de aportar mayor claridad y convendría reformular la redacción del párrafo segundo para aclarar a qué sujeto le resulta de aplicación lo establecido en relación con los servicios públicos.

- Artículo 5

De una parte, surge la duda si la referencia al artículo 4.4 que se hace en el artículo 5.1.a) no debiera ser al artículo 4.2. En cualquier caso, parece que podría simplificarse la redacción de este apartado ya que la condición de utilizar como medio de interlocución disponible aquel por el que se inició la relación contractual se recoge ya como principio en el artículo 4.2.a) y como parámetro mínimo de calidad en el artículo 7.1.

De otra parte, En el artículo 5.1. sobre la información que la empresa facilitará de forma clara y comprensible sobre el servicio de atención a la clientela, se dispone:

"c) Medio que facilite a la clientela el seguimiento del estado de tramitación del procedimiento en el que esté interesado, que ha de ser inteligible, viable, gratuito y fácilmente accesible."

En lugar de utilizar el término "viable" quizás convendría sustituirlo por "sencillo" o fácil", dado que el medio podría ser viable o factible pero complejo a la vez.

- Disposición final tercera

vsgt@universidades.gob.es
www.univesidades.es

C/ Poeta Joan Maragall 41
PLANTA 12
28020 MADRID
Código DIR3: EA0041230

CSV : GEN-25e8-90c5-75d3-3c73-d6e4-fa69-599e-2c4c
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : CARMEN BURGUILLO BURGOS | FECHA : 28/12/2021 17:05 | Sin acción específica | Sello de Tiempo: 28/12/2021 17:05

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Código seguro de Verificación : GEN-25e8-90c5-75d3-3c73-d6e4-fa69-599e-2c4c | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...

Tal vez convendría uniformar la definición "de incidencia" que se hace en el nuevo artículo 47.2.a) a la contenida en el artículo 3.8 dado que, en este caso, a diferencia de la disposición final segunda, sí que pueden producirse averías y cambio de tarifas o del plan de precios.

- A la Memoria del Análisis de Impacto Normativo:

En el apartado de tramitación debería hacerse referencia al presente informe solicitado en virtud del artículo 26.5, párrafo primero, de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno.

- De carácter formal:

- Se sugiere utilizar la cita corta y decreciente de conformidad con la regla 68 de las Directrices de técnica normativa, aprobadas por Acuerdo del Consejo de Ministros, de 22 de julio de 2005, (en adelante DTN): en el artículo 5.5, para hacer referencia al artículo 4.2.d) y 4.6; y en el artículo 4.4, para aludir al artículo 80.1.b) del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

- Uso de siglas: convendría seguir lo dispuesto en el Apéndice V.b) de las DTN en relación con el uso de las siglas y, por tanto, hacer una correcta referencia de las mismas cuando aparezcan por primera vez. Así, en la disposición final segunda, al modificarse el artículo 30, deberían revisarse las siglas CNMC y DGGSFP, toda vez que no se han señalado cuáles son éstas.

- Se han detectado las siguientes erratas en el texto:

  - Artículo 2.2.: donde dice "*venta bienes o la prestación de servicios*" debiera decir "*venta de bienes o la prestación de servicios*".

  - Artículo 3.9.: donde dice "*en relación al bien*" debiera decir "*en relación con el bien*".

  - Con respecto a la estructura, debería revisarse la numeración de los apartados de la disposición final segunda, pues solo parece que hay uno.

Firmado electrónicamente por la Secretaria General Técnica
Carmen Burguillo Burgos

vsgt@universidades.gob.es
www.univesidades.es

C/ Poeta Joan Maragall 41
PLANTA 12
28020 MADRID
Código DIR3: EA0041230

CSV : GEN-25e8-90c5-75d3-3c73-d6e4-fa69-599e-2c4c
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : CARMEN BURGUILLO BURGOS | FECHA : 28/12/2021 17:05 | Sin acción específica | Sello de Tiempo: 28/12/2021 17:05

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Código seguro de Verificación : GEISER-79b0-7395-8bfa-446b-8db8-b62f-4e66-7700 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracionespublicas.gob.es/valida

JUSTIFICANTE DE REGISTRO EN OFICINA DE REGISTRO

Oficina:	Registro Auxiliar de la Secretaría General Técnica - O00002071
Fecha y hora de registro en	20/12/2021 15:26:19 (Horario peninsular)
Fecha presentación:	20/12/2021 15:22:31 (Horario peninsular)
Número de registro:	O00002071s2100037435
Tipo de documentación fisica:	Documentación adjunta digitalizada
Enviado por SIR:	Sí

Información del registro

Tipo Asiento:	Salida
Resumen/Asunto:	Anteproyecto de ley por la que se regulan los servicios de atención a las personas consumidoras y usuarias que actúan en calidad de clientela
Unidad de tramitación origen/Centro directivo:	Subdirección General de Informes y Relaciones Internacionales - EA0044688 / Ministerio de Hacienda y Función Pública
Unidad de tramitación destino/Centro directivo:	Ministerio de Consumo - E05072201 / Administracion del Estado
Ref. Externa:	

Adjuntos

Nombre:	Informe.pdf
Tamaño (Bytes):	488.786
Validez:	Original
Tipo:	Documento Adjunto
CSV:	GEISER-da83-f468-cc82-426a-b0fb-ac33-a64c-a078
Hash:	57852b5a444833a68e433dc4e206cae6d12ff9834bda8551c833f1ea7305fae6e109bcd6c3007cc9e43ee37b0dcb001ef341f888c44493c5e59687390ce9d56e
Observaciones:	

La Oficina de Registro Registro Auxiliar de la Secretaría General Técnica declara que las imágenes electrónicas anexadas son imagen fiel e íntegra de los documentos en soporte físico origen, en el marco de la normativa vigente.

El registro realizado está amparado en el Artículo 16 de la Ley 39/2015.

De acuerdo con el art. 31.2b de la Ley 39/15, a los efectos del cómputo de plazo fijado en días hábiles, y en lo que se refiere al cumplimiento de plazos por los interesados, la presentación en un día inhábil se entenderá realizada en la primera hora del primer día hábil siguiente salvo que una norma permita expresamente la recepción en día inhábil.
Podrán consultar el estado de su registro en Carpeta ciudadana. https://sede.administracion.gob.es/carpeta/

ÁMBITO-PREFIJO	CSV	FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO
GEISER	**GEISER-79b0-7395-8bfa-446b-8db8-b62f-4e66-7700**	**20/12/2021 15:26:19 (Horario peninsular)**
Nº REGISTRO	DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN	VALIDEZ DEL DOCUMENTO
O00002071s2100037435	**https://sede.administracionespublicas.gob.es/valida**	**Original**

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

02IP2111291. E.098. F.

Se ha recibido en esta Secretaría General Técnica, para informe, a efectos de lo previsto en el artículo 26.5, párrafo primero, de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, procedente del Ministerio de Consumo, un **"Anteproyecto de ley por la que se regulan los servicios de atención a las personas consumidoras y usuarias que actúan en calidad de clientela"**.

1.- Este anteproyecto de ley tiene por objeto regular los servicios de atención a la clientela que tengan por finalidad facilitar información, atender incidencias y resolver las quejas y reclamaciones de su clientela, así como los requisitos y procedimientos que, a tal efecto, deben cumplir las empresas incluidas en su ámbito de aplicación.

A este respecto, el artículo 6 del proyecto define como "servicios de atención a la clientela" aquellos "*establecimientos y otros medios de interlocución diversos que la empresa pone a disposición de la clientela, cuya finalidad es la emisión de información, recepción de consultas, gestión y resolución de quejas o reclamaciones, averías o cualquier otra incidencia técnica, comercial o administrativa relativa a la venta de bienes o a la prestación de servicios, independientemente de que sean gestionados por la propia empresa o por un tercero.*"

La ley será de aplicación a aquellas empresas establecidas en España o en otro Estado que lleven a cabo la ejecución efectiva de los siguientes servicios de carácter básico de interés general, ofrecidos o prestados en territorio español:

a) Servicios de suministro y distribución de agua y energía.

b) Servicios de transporte aéreo de pasajeros, de transporte de viajeros por ferrocarril, de transporte de pasajeros por mar o por vías navegables y de transporte de viajeros en autobús o autocar.

c) Servicios postales.

d) Servicios prestados a través de medios audiovisuales de acceso condicional mediante pago.

CORREO ELECTRONICO:
secretaria.sgt@hacienda.gob.es

C/ALCALÁ, 5 – PLANTA 3ª
28071 MADRID
TEL: 91 595 82 11/12/13
FAX: 91 595 88 42/41

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

e) Servicios de comunicaciones electrónicas, incluidos los servicios telefónicos.

f) Servicios financieros.

Se incluyen en el ámbito de aplicación de este proyecto de ley los servicios públicos prestados por las Administraciones Públicas en régimen de gestión indirecta en los sectores citados en este apartado.

La ley será asimismo de aplicación a las empresas y grupos de sociedades que lleven a cabo en territorio español la venta de bienes o la prestación de servicios diferentes a los mencionados, siempre que ocupen, al menos, a 250 personas trabajadores, su volumen de negocios anual exceda de 50 millones de euros o su balance de negocios anual exceda de 43 millones de euros. También será de aplicación a los servicios prestados por las Administraciones Públicas cuando medio el pago de un precio público, en los términos previstos en el artículo 2.

Entre las obligaciones que el proyecto establece, se encuentra la de que las empresas faciliten de forma clara y comprensible a las personas consumidoras o usuarias, antes de que éstas queden vinculadas por contrato u oferta comercial correspondiente, entre otros, los siguientes aspectos informativos: medios de interlocución disponibles, mecanismos para garantizar la constancia de la formulación o prestación y del contenido de las consultas, quejas o reclamaciones e incidencias y tiempo máximo previsto para la resolución de éstos, o sistemas de resolución extrajudicial de conflictos. También se establece la obligación de implantar un sistema para definir el grado de satisfacción de su clientela y un sistema de evaluación del nivel de calidad del servicio de atención, debiendo ponerse la documentación de este último al servicio de la Administración competente, al menos, al final del primer trimestre de cada año.

En cuanto al plazo en que las consultas, quejas, reclamaciones o incidencias deben ser resueltos, el artículo 17 determina que será "*en el plazo más breve posible en función de la naturaleza del problema y, en todo caso, en el plazo máximo de un mes desde su presentación, salvo que la normativa sectorial establezca un plazo distinto.*"

Las empresas deberán contratar la realización de una auditoría anual para comprobar la fiabilidad y precisión de las mediciones publicadas o reportadas a lo largo del año natural correspondiente respecto a la calidad de sus servicios de atención a la clientela.

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Finalmente, el Capítulo IV regula el régimen de infracciones y sanciones para las empresas, teniendo en cuenta que la disposición transitoria única concede un plazo de seis meses desde la entrada en vigor de la ley para que las empresas adapten sus servicios de atención a la clientela.

Se dispone la derogación expresa de diversos artículos de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras. Asimismo, se procede a la modificación del 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 44/2002, de [redacted] de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, y la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.

Se prevé la entrada en vigor de la ley el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del Estado.

En cuanto al impacto presupuestario y económico de la norma, la Memoria del análisis de impacto normativo dispone que, dado que la obligación de las empresas de contar con un teléfono gratuito de atención al consumidor ya venía inicialmente prevista en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, "*no existirán en principio costes económicos significativos derivados del propio establecimiento de servicios de atención al cliente salvo para aquellos casos minoritarios en los que no existiera dicho servicio, ni tampoco costes adicionales asociados al establecimiento de sistemas de registro de quejas y reclamaciones para aquellas empresas que ya tuvieran un servicio de atención al cliente implantado, la práctica totalidad de empresas contempladas por la norma.*"

Según las novedades que, según se cita, pueden afectar al régimen de funcionamiento de las empresas, la MAIN prevé que "*en una primera fase podría esperarse un ligero incremento de costes, (…)*", si bien "*La nueva normativa puede de esta manera, no obstante, contribuir a la creación de empleo, así como a una mayor capacitación especializada del personal, (…). A su vez, la implantación de los estándares de calidad supondrá a medio plazo un aumento de la productividad tanto del trabajador como de la empresa y, por tanto, de la competitividad en términos generales al incrementarse los estándares de calidad para una parte sustancial del entorno empresarial, al tiempo que se fortalecen los intereses de las personas consumidoras.*"

En cuanto a las cargas administrativas que habrán de soportar las empresas, éstas se cuantifican en 2.104 euros anuales.

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Finalmente, concluye que no se producirá incremento de gasto ni disminución de ingreso alguno para la Hacienda Pública estatal o de las comunidades autónomas.

2.- Analizado el texto del anteproyecto de ley y consultados los órganos competentes del Ministerio de Hacienda y Función Pública, se formulan las siguientes observaciones:

Primera.- En cuanto al ámbito de aplicación del anteproyecto de ley, sería conveniente indicar que viene referido a los servicios postales, no sólo al Servicio Postal Universal, según la definición de los mismos de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal en su artículo 3:

"*1. «Servicios postales»: cualesquiera servicios consistentes en la recogida, la admisión, la clasificación, el transporte, la distribución y la entrega de envíos postales.*

2. «Envío postal»: todo objeto destinado a ser expedido a la dirección indicada por el remitente sobre el objeto mismo o sobre su envoltorio, una vez presentado en la forma definitiva en la cual debe ser recogido, transportado y entregado. Además de los envíos de correspondencia incluirá la publicidad directa, los libros, catálogos, diarios, publicaciones periódicas y los paquetes postales que contengan mercancías con o sin valor comercial, cualquiera que sea su peso."

Segunda.- Se sugiere sustituir la definición de los precios públicos contenida en el artículo 2.4 por una remisión general a la Ley 8/1989, de 13 de abril, de Tasas y Precios Públicos, al ser esta norma la que los define y regula las características principales de los precios públicos. Así, se propone el siguiente texto alternativo:

"*4. Lo dispuesto en esta ley será de aplicación a los servicios prestados por las Administraciones Públicas, cuando medie el pago de un precio público de los definidos en la Ley 8/1989, de 13 de abril, de Tasas y Precios Públicos.*"

Tercera.- Se considera conveniente valorar la redacción del artículo 10, dando entrada a los teléfonos gratuitos de atención al consumidor, como se hace en otras partes del proyecto.

Cuarta.- En la nueva redacción que el proyecto da al artículo 30 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, se indica que "*el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la*

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones publicarán anualmente una memoria de sus respectivos servicios de reclamaciones (…)".

Sería conveniente fijar dónde se hará pública la citada Memoria.

Quinta.- En el artículo 31 de la misma Ley citada en la observación anterior, se habilita a la titular del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital a establecer los requisitos a respetar por el departamento o servicio de atención a la clientela y el Defensor de la Clientela, así como el procedimiento a que someta la resolución de las reclamaciones y, de forma más concreta, indica: "*pudiendo a tal fin exigir, en su caso, (…)*".

Esta última consideración no parece adecuada para la referida habilitación, por su carácter abierto. Sería conveniente fijar de forma concreta los aspectos que serán objeto de concreción por Orden Ministerial teniendo en cuenta el carácter excepcional de este tipo de habilitaciones *ex artículo* 129. 4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Sexta.- En la Memoria del análisis de impacto normativo se realiza un estudio detallado de las cargas administrativas que se derivan del proyecto de norma en relación con la regulación anterior, conforme a lo establecido en el artículo 2.1 e) del Real Decreto 931/2017, de 27 de octubre, por el que se regula la Memoria del Análisis de Impacto Normativo, concluyéndose que la nueva norma supone un incremento de cargas administrativas de 2.104 euros al año, para cada una de las empresas afectadas.

Dado que están identificadas las cargas administrativas que implicará la aplicación del anteproyecto de ley, se requiere, con el fin de completar la Memoria de Análisis del Impacto normativo, concluir el trámite de su cuantificación total mediante la estimación del número de empresas a las que afectaría la norma.

Adicionalmente, con carácter meramente formal, se señala lo siguiente:

a) Analizada la documentación remitida, se comunica que el anteproyecto de ley no requerirá solicitar el trámite de aprobación previa de la Ministra de Hacienda y Función Pública, por lo que debe eliminarse esta referencia de la fórmula promulgatoria.

b) En el artículo 2.2, cuando se alude a "*las empresas y grupos de sociedades, (…) establecidas en España (…)*", debería utilizarse el término

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

"*establecidos*", ya que, al referirse a empresas y grupos, debe emplearse el masculino como genérico.

c) En el mismo apartado, donde dice "*a cabo la venta bienes*" debe decir "*a cabo la venta de bienes*".

d) De nuevo en el mismo apartado, donde dice "*ocupen a al menos 250 personas trabajadoras*" se sugiere que diga "*ocupen al menos a 250 personas trabajadoras*".

Madrid, [illegible] de diciembre de 2021

LA SECRETARIA GENERAL TÉCNICA

Marta de Andrés Novo

SRA. SECRETARIA GENERAL TÉCNICA DEL MINISTERIO DE CONSUMO.

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515

Código seguro de Verificación : GEN-4642-5423-9eef-ab9e-d022-3102-2136-e03e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES
Y AGENDA 2030

SUBSECRETARÍA

SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA

O F I C I O

S/REF.

N/REF. DG/DSA/69/21

DESTINATARIO **SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA**
MINISTERIO DE CONSUMO

De conformidad con lo establecido en el artículo 26.5, párrafo primero, de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, en relación con el texto recibido relativo al anteproyecto de **Ley por la que se regulan los servicios de atención a las personas consumidoras y usuarias que actúan en calidad de clientela,** se comunica que, una vez consultados los centros directivos competentes de este Departamento, no se realizan observaciones.

Asimismo, se da traslado del informe del Consejo Nacional de la Discapacidad recabado por este Departamento.

EL SECRETARIO GENERAL TÉCNICO

Rubén Baz Vicente

Pº DEL PRADO, 18-20
28014 MADRID

CSV : GEN-4642-5423-9eef-ab9e-d022-3102-2136-e03e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : RUBEN BAZ VICENTE | FECHA : 21/12/2021 11:37 | Resuelve

29 FEB. 2024 20:59:13 Entrada: 14515