

**Departamento de Documentación**

Dirección de Documentación,  
Biblioteca y Archivo

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

[121/000012]



Dosier. Serie legislativa. Núm. 11. Marzo 2024



La Mesa de la Cámara, en su reunión del día 5 de marzo, acordó, en relación con el **Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela** encomendar su aprobación con competencia legislativa plena y por el procedimiento de urgencia, conforme a los artículos 148 y 93 del Reglamento, a la Comisión de Derechos Sociales y Consumo.

El Proyecto consta de una **Exposición de Motivos** y una parte dispositiva con **cuatro capítulos, que agrupan un total de veintitrés artículos, una disposición transitoria, una disposición derogatoria y seis disposiciones finales.**

Como se señala en la Exposición de Motivos, el **artículo 51** de nuestra Constitución establece 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 las mismas.

En cumplimiento de este mandato constitucional, la **Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios**, incorpora, en el ámbito de las competencias estatales, el régimen general de la protección de las personas consumidoras y usuarias. A lo largo de su articulado, califica esta protección como un derecho básico y contempla la obligación de que las oficinas y servicios de información y atención a la clientela de las empresas aseguren la constancia de las consultas, quejas, reclamaciones o incidencias recibidas; igualmente establece que, si tales servicios utilizan la atención telefónica o electrónica, se deberá garantizar una atención personal directa.

En esta misma línea, la obligación de las administraciones de velar por la protección de los derechos de las personas consumidoras vulnerables se recoge en la **Ley 4/2022 de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica.**

Todas 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 pretende definir como un parámetro más que determine la calidad de la prestación del servicio.

La práctica administrativa 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, y así se recoge en el **Informe de 2020** del Defensor del Pueblo. Estas carencias no solo generan insatisfacción, sino que, a su vez desprestigian la imagen comercial, con el consecuente perjuicio en el seno del mercado.

De acuerdo con todo lo anterior, con esta 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**, de cumplimiento obligatorio, y prestando una especial atención a los derechos e intereses de las **personas consumidoras vulnerables.**

Tal como recoge la **Nueva Agenda del Consumidor**, el respeto de los derechos de los consumidores es, en primer lugar, responsabilidad de las autoridades nacionales, no obstante, la **Unión Europea** desempeña un papel importante de coordinación y apoyo. La UE centra sus esfuerzos en la posibilidad de llegar a un acuerdo por vía extrajudicial con la ayuda de un organismo imparcial situado fuera de la empresa en la que se originó el conflicto: **resolución alternativa de litigios (RAL)**.

Existen diversos tipos de RAL: mediación, conciliación, defensor del consumidor, arbitraje y oficinas de reclamaciones. En octubre de 2023, la Comisión adoptó una serie de propuestas para revisar su marco<sup>1</sup>. Los objetivos de dichas iniciativas son adaptarlos a los mercados digitales, mejorar el acceso en los litigios transfronterizos y simplificar los procedimientos para todas las partes interesadas.

La mayoría de **los países de nuestro entorno** también han desarrollado normas y mecanismos de protección de los consumidores y usuarios.

En **Alemania**, la normativa sobre las garantías jurídicas de los consumidores se encuentra desarrollada en los artículos **434 a 442** y **474 a 477** del Código Civil alemán<sup>2</sup>. Un código que fue modificado tras la transposición de la Directiva *Omnibus* (Directiva (UE) 2019/2161), que reforzaba los derechos de los consumidores y aumentaba la transparencia en el comercio minorista y electrónico.

La legislación sobre conciliación en materia de consumo está recogida en la Ley de Solución Alternativa de Controversias en Materia de Consumo, ***Act on Alternative Dispute Resolution in Consumer Matters***. En Alemania, la conciliación la realizan organizaciones de consumidores oficialmente autorizadas, y existe además un organismo nacional, ***Germany's National General Conciliation Body (Universalschlichtungsstelle)***.

---

<sup>1</sup> Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo por la que se modifica la Directiva 2013/11/UE, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, así como las Directivas 2015/2302, 2019/2161 y 2020/1828. [COM \(2023\) 649](#). 17 de octubre 2023. Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se deroga el Reglamento 524/2013 y se modifican los Reglamentos 2017/2394 y 2018/1724 en lo que respecta a la desaparición de la plataforma europea de resolución de litigios en línea. [COM \(2023\) 647](#). 17 de octubre 2023. [Recomendación 2023/2211](#) de la Comisión de 17 de octubre de 2023 relativa a los requisitos de calidad de los procedimientos de resolución de litigios ofrecidos por los mercados en línea y las asociaciones empresariales de la Unión.

Además pueden consultarse los siguientes estudios:  
[Alternative dispute resolution](#). European Parliament. Briefing. March 2024.  
[EU framework on alternative dispute resolution for consumers](#). European Parliament. Briefing. February 2024.  
[Alternative dispute resolution for consumers](#). European Parliament. Briefing. January 2024.

<sup>2</sup> *Civil Code in the version promulgated on 2 January 2002 (Federal Law Gazette [Bundesgesetzblatt] I page 42, 2909; 2003 I page 738), last amended by Article 1 of the Act of 10 August 2021 (Federal Law Gazette I p. 3515).*

**Francia**, en el **Libro I<sup>3</sup>** del *Code de la consommation* regula los diferentes aspectos de las prácticas comerciales y las obligaciones de información a los consumidores, incluyendo en su Título III un apartado dedicado a las sanciones. Su **Libro VI<sup>4</sup>** está dedicado tanto a los procedimientos de mediación como al papel de las asociaciones de consumidores y usuarios.

Dentro del Ministerio de Economía, es la **DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes)** la encargada de garantizar la protección del consumidor.

Desde esta Dirección General los consumidores pueden ser redireccionados a organizaciones y entidades en función del objeto de su reclamación. Así por ejemplo, para las reclamaciones sobre vivienda se remite a la **Agence Départementale d'Information sur le Logement**; existe también un mediador energético nacional, **Le médiateur national de l'énergie**, una autoridad pública independiente creada por la *loi n°2006-1537 du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie*, al que pueden recurrir los consumidores en caso de reclamaciones relacionadas con las empresas del sector energético.

En materia de comunicación digital, la **Autorité de Régulation des Communications Électroniques, des Postes et de la Distribution de la Presse (ARCEP)** ofrece un conjunto de herramientas en materia de telecomunicaciones y tecnología digital que permiten identificar los derechos de los consumidores y los procedimientos de reclamación si los usuarios tienen algún problema con los operadores de telecomunicaciones, internet o prensa.

El Ministerio de Sanidad también cuenta en su página web con una Comisión de usuarios, **Commission des usagers (CDU)**, cuya misión principal es velar por que se respeten los derechos de los usuarios y de informarles de los medios de conciliación y recursos ante la que estos pueden presentar quejas y reclamaciones sobre la calidad de la atención.

En **Italia**, los diferentes aspectos sobre la protección del consumidor: derechos, prácticas comerciales, calidad de los productos, así como la normativa relativa a la resolución extrajudicial de conflictos en materia de consumo, están regulados en el **Codice del Consumo<sup>5</sup>**. La parte V de este Código regula las asociaciones de consumidores y usuarios, el acceso a la justicia y las resoluciones extrajudiciales de conflictos.

<sup>3</sup> *Code de la consommation. Partie législative nouvelle. Livre Ier: Information des consommateurs et pratiques commerciales (Articles L111-1 à L141-2)*

<sup>4</sup> *Code de la consommation. Partie législative nouvelle. Partie législative nouvelle. Livre VI: Règlement des litiges (Articles L611-1 à L652-2)*

<sup>5</sup> Aprobado por el *Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206. Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229.*

Desde su aprobación, el Código ha sufrido numerosas reformas y algunas materias, por su especificidad, han sido eliminadas del mismo para pasar a ser reguladas por otros textos sectoriales, como el Texto Refundido de la Ley Bancaria o el Código de Turismo.

**Portugal**, que en el **artículo 60** de su **Constitución** reconoce los derechos de los consumidores a la calidad y seguridad de los bienes y servicios que se les ofrecen, aprobó en 1996 la ***Lei n.º 24/96, de 31 de Julho. Regime aplicável à defesa dos consumidores***, en la que se desarrollan estos derechos de forma más pormenorizada.

Por su parte, el ***Decreto-Lei n.º 59/2021***<sup>6</sup>, regula el régimen aplicable a las líneas telefónicas establecidas por los proveedores de bienes y servicios para el contacto con los consumidores.

### Información adicional

Puede consultar los siguientes Documentos de Trabajo elaborados, por el Departamento de Documentación, para la Comisión de Derechos Sociales y Consumo en los que se recoge:

- **Documentación que acompaña al proyecto**
- **Estudios**
- **Documentos comparativos**
- **Exposición de motivos: documentación citada**

Igualmente, se encuentra a su disposición la **bibliografía** de apoyo a la tramitación legislativa del Proyecto elaborada por la Biblioteca del Congreso de los Diputados, que puede ser actualizada o ampliada durante su tramitación.

<sup>6</sup> *Regime aplicável à disponibilização e divulgação de linhas telefónicas para contacto do consumidor*