



Nota informativa

El Gobierno de España quiere reducir de 30 a 15 días hábiles el tiempo máximo para resolver reclamaciones generales

Se limitará también a 3 minutos el tiempo de espera en la atención telefónica al cliente con la nueva Ley de Atención a la Clientela

Madrid, 01 de junio de 2022. El Gobierno de España ha aprobado el anteproyecto de Ley de Servicios de Atención a la Clientela con el que se amplían los derechos de las personas consumidoras y se mejoran los plazos de consulta y resolución de incidencias en sus relaciones de consumo. A partir de ahora, el anteproyecto empieza su tramitación como proyecto de Ley en las Cortes Generales.

Cuando entre en vigor la normativa, se reducirá el tiempo en el que las empresas, de forma general, están obligadas a resolver una reclamación. Así, se pasará de los 30 días hábiles actuales a tan solo 15, pudiendo estos plazos, en cualquier caso, ser reducidos por la normativa autonómica. Las consultas, quejas o reclamaciones podrán presentarse a través del mismo canal en el que se inició la relación contractual, pero también, como mínimo, por un medio telemático, correo ordinario, teléfono y presencialmente en los establecimientos abiertos al público de los que las empresas dispongan (franquicias incluidas, a excepción de las empresas de telecomunicaciones, que queda sujeto a la voluntad de la empresa). Además, la interposición de una reclamación impedirá la suspensión del servicio cuando la causa de la reclamación y de la suspensión coincidan.

Asimismo, el tiempo de espera de espera para ser atendido telefónicamente en servicios generales de información, reclamación y postventa se limitará a tres minutos. Esta reducción beneficiará también a las personas afectadas por incidencias en servicios básicos de continuidad como la luz, el agua o el gas. Las empresas de estos sectores deberán informar del motivo del problema y dar un tiempo estimado para la restauración del suministro en un plazo máximo de dos horas. Además, las personas afectadas por cortes de suministros podrán solicitar a través de estos servicios las indemnizaciones o descuentos en factura que resulten de aplicación, como ocurre en el sector de las telecomunicaciones o el eléctrico.

Para este y otros trámites, las empresas que ofrecen servicios de carácter básico e interés general tendrán que ofrecer un canal de atención gratuito a la clientela las 24 horas del día, todos los días del año, cuando se trate de incidencias relacionadas con el suministro del servicio, y no podrán derivar las llamadas a teléfonos que impliquen un coste. Los operadores de energía, además, deberán informar sobre medidas de ahorro y eficiencia energética, así como de las posibilidades de contratar energía procedente de fuentes renovables. Por su parte, los servicios financieros asegurarán a su clientela la disponibilidad de canales presenciales, ya sean permanentes o intermitentes, telefónicos o telemáticos, atendiendo al principio de prestación personalizada. Se tendrá en cuenta, por lo tanto, la edad de la persona, dónde vive o su nivel de competencias digitales para evitar situaciones de exclusión financiera.

Otra novedad importante de la futura Ley es que los usuarios podrán pedir ser atendidos por una persona con formación especializada, independientemente de que la comunicación se haya iniciado a través de contestadores automáticos o sistemas robotizados. El objetivo es que los servicios sean inclusivos y presten especial atención a las personas vulnerables. Por esa razón, la clientela podrá solicitar, en caso de insatisfacción con la atención recibida por medios automáticos, la transferencia a una persona responsable superior o a un departamento específico de calidad. Además, en el supuesto de personas con discapacidad auditiva, el canal telefónico será accesible y deberá complementarse, a elección de la persona, con un sistema alternativo de mensajería escrita instantánea a través del móvil o con un sistema de video interpretación en lengua de signos.

Regulación del concepto de clientela.

Será considerado cliente o clienta cualquier persona que tenga una relación contractual con una empresa a la hora de hacer una consulta o reclamación y aquella que haya sido dada de alta en la prestación de un servicio sin su consentimiento. Asimismo, se incluye como clientela a quienes sigan recibiendo facturas y exigencias de pago de un servicio para el que han solicitado la baja o que no han contratado.

La futura Ley de Atención a la Clientela afecta a todas las empresas públicas y privadas que, independientemente de su tamaño, presten servicios de suministro y distribución de agua y energía; transporte de pasajeros en avión, ferrocarril, mar o vías navegables, autobús o autocar; servicios postales; servicios de comunicación audiovisual de acceso condicional mediante pago; comunicaciones electrónicas y telefónicas, así como servicios financieros. Igualmente, será de aplicación a las grandes empresas (más de 250 trabajadores) independientemente del sector. Todas ellas deberán implementar un sistema de evaluación para comprobar que se cumplen los requisitos de la norma. Este sistema será auditado por empresas externas acreditadas por la Entidad Nacional de Acreditación.

De acuerdo con la actual normativa de consumo, el incumplimiento de lo previsto en la norma tendrá la consideración de infracción leve (con multas de entre 150 y 10.000 euros) y podrán considerarse graves cuando, por ejemplo, afecten a personas consumidoras vulnerables o se lleven a cabo de forma reincidente, en cuyo caso, las sanciones pueden ascender hasta los 100.000 euros. Para las infracciones del sector financiero, los órganos encargados de aplicar el régimen sancionador serán el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores o la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, dependiendo del ámbito.

>>> Fuente: [Ministerio de Consumo](#).

El contenido de esta nota informativa recoge únicamente las opiniones del autor que es el único responsable del mismo. No refleja las opiniones de la Comisión Europea y/o la Agencia Ejecutiva de Consumidores, Salud, Agricultura y Alimentación (CHAFEA), y/o su sucesor el Consejo Europeo de Innovación y la Agencia Ejecutiva de PYMES (EISMEA) o cualquier otra institución de la Unión Europea. La Comisión Europea y la Agencia no asumen ninguna responsabilidad por el uso que pueda hacerse de la información que contiene.

El contenido de esta nota informativa, disponible en el dominio europa.eu, puede contener "enlaces externos" a sitios web en otros dominios diferentes a europa.eu que son responsabilidad exclusiva de su autor. Los servicios de la Comisión Europea no tienen ningún control ni asumen ninguna responsabilidad sobre estos "enlaces externos". Cuando los visitantes de los sitios web de la Comisión deciden entrar en tales "enlaces externos" que dirigen a sitios web con dominios distintos de europa.eu, lo hacen bajo su propia responsabilidad, abandonando el dominio oficial de la Comisión Europea. En particular, estos visitantes estarían sujetos a las políticas de cookies, privacidad y legalidad (incluyendo la protección de datos y los requisitos de accesibilidad) del sitio web externo.