

Nota informativa

El proyecto de ley de Servicios de Atención a la Clientela obligará a resolver reclamaciones en 15 días

CCU pide al Gobierno que el proyecto de ley que se apruebe debe ser ambicioso en aspectos como el régimen sancionador que debe ser lo suficientemente disuasorio como para evitar la reiteración de malas prácticas que perjudican a las personas consumidoras.

Madrid, 28 de febrero de 2024. El ministro de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 -Pablo Bustinduy- ha presentado recientemente el proyecto de ley de Servicios de Atención a la Clientela que recupera el texto del proyecto de la pasada legislatura y cuya tramitación se vio frenada por la convocatoria de las elecciones generales. De esta forma, el titular de la cartera de Consumo quiere agilizar su procedimiento y garantizar que todas las personas consumidoras reciban una atención de calidad, personalizada y accesible.

Entre los objetivos de esta nueva ley se encuentra el de reducir drásticamente el tiempo de espera en los servicios de atención telefónica de las empresas ya sea para solicitar información como para realizar reclamaciones. Para ello, la norma contempla la obligación de garantizar que el 95% de las llamadas telefónicas sean atendidas, de media, en un plazo inferior a tres minutos. Igualmente, refuerza el derecho a recibir una atención personalizada por lo que se prohibirá que sean atendidas exclusivamente a través de contestadores automáticos. De esta forma, cuando entre en vigor la nueva normativa, las personas consumidoras tendrán la posibilidad de solicitar ser atendido por una persona o un operador especializado en cualquier momento de la consulta o reclamación. Asimismo, reduce a la mitad el plazo máximo para resolver las reclamaciones ya que actualmente las empresas cuentan con 30 días para resolverlas y con las nuevas normas, este tiempo se reducirá a tan solo 15 días.

Por otro lado, con el fin de garantizar unos estándares de calidad obligatorios, el texto exige a las empresas someterse a auditorías externas con el fin de asegurar el cumplimiento de estos requisitos. Para proteger los derechos de las personas vulnerables, las empresas deberán proveer una prestación personalizada a sus clientes atendiendo a variables como la edad o la discapacidad por lo que, por ejemplo, será necesario implementar sistemas alternativos para personas con discapacidad auditiva.

La presentación de este proyecto de ley coincide con la petición del Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU) para que el Gobierno la apruebe de forma inmediata y se tramite de forma rápida en las Cortes. Según su presidente, Carlos Ballugera, "los departamentos de la Administración de Consumo como las organizaciones de consumidores están saturadas de reclamaciones, ante la inoperancia de los actuales servicios de atención a la clientela de las empresas para resolver satisfactoriamente las quejas y reclamaciones de la ciudadanía". Desde CCU inciden también en que "el proyecto que apruebe el Gobierno debe ser ambicioso en aspectos tales como el régimen sancionador, que debe ser lo suficientemente disuasorio como para evitar la reiteración de malas prácticas que perjudican a la parte más débil en la contratación de los servicios o suministros básicos; ampliarse al ámbito de aplicación a otros servicios, como los referidos a la salud, o reconocer el derecho de los consumidores a recibir una indemnización si la empresa no contesta o supera el plazo establecido para dar respuesta a su consulta, incidencia o reclamación".

Próximo pasos

Una vez presentado el proyecto de ley en la **Mesa del Congreso**, hay un plazo de 15 días para que los grupos parlamentarios presenten las posibles enmiendas, en cuyo caso se celebrará un pleno del Congreso donde los diputados se pronunciarán sobre ellas. A partir de aquí, se designa una ponencia en la **Comisión** donde se eligen a representantes de todos los grupos para que en 15 días redacte un informe sobre el texto del proyecto de ley y las posibles enmiendas presentadas. Redactado el informe, se reúne toda la Comisión para pronunciarse "artículo por artículo" sobre él y emitir un dictamen conforme al resultado de la votación. El **pleno del Congreso** vota el dictamen de la Comisión y las enmiendas que los grupos quieran seguir manteniendo. El dictamen se aprueba si cuenta con el apoyo de la mayoría simple de la Cámara y el proyecto de ley se remitirá, entonces, al **Senado** donde podrá ratificar el texto por mayoría simple, introducir enmiendas o vetarla. Una vez aprobada, la ley es sancionada y promulgada por el Rey y será publicada posteriormente en el Boletín Oficial del Estado.



>>> Fuente de la información:

- [Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030](#)
- [Consejo de Consumidores y Usuarios \(CCU\)](#)