

El Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela y sus obligaciones

Nota informativa

El pasado 8 de marzo, se aprobó el proyecto de ley de atención a la clientela (en adelante, el “Proyecto de Ley”).

Tal y como se indica en su Expositivo II, el objetivo principal de esta propuesta es la protección de las personas consumidores y usuarias, para lo cual, el Proyecto de Ley configura una serie de parámetros mínimos de calidad de los servicios de atención a los consumidores, que resultan de cumplimiento obligatorio para la totalidad de las empresas, ya sean estas privadas o públicas, las cuales sean consideradas sujetos obligados de esta normativa.

Atendiendo a lo anterior, la presente nota pretende analizar: **(i)** quiénes son los sujetos obligados por el Proyecto de Ley; así como **(ii)** los parámetros mínimos y obligaciones cuyo cumplimiento les resulta imperativa a razón de su futura entrada en vigor.

(I) SUJETOS OBLIGADOS

Tal y como define el artículo 2 del Proyecto de Ley, los sujetos obligados serán todas las empresas, establecidas en España o en otro Estado que:

- Lleven a cabo la ejecución efectiva de servicios de carácter básico de interés general -véase a modo de ejemplo, los servicios financieros, servicios de transporte, servicios postales, etc.-
- Prestadoras de servicios públicos prestados por las Administraciones Públicas en los sectores citados en el apartado anterior cuando medie una relación de consumo con su clientela
- Lleven a cabo la venta de bienes o la prestación de servicios diferentes a los identificados previamente, siempre y cuando, en el ejercicio de esta prestación, de forma individual o en el seno de un grupo de sociedades bajo la definición del artículo 42 del Código de Comercio, hayan ocupado al menos a 250 personas trabajadoras, su volumen en negocios anual haya excedido de los 50 millones, o su balance de negocios anual haya excedido de 43 millones de euros.

No obstante, como identifica la Exposición de Motivos de este Proyecto de Ley, la aplicación de esta norma se ha modulado en aras de la proporcionalidad, de forma que resulte de aplicación a todas aquellas empresas que cumplan alguno de dichos requisitos, no considerándolos de forma cumulativa.

(II) OBLIGACIONES

Tal y como adelantábamos, el Proyecto de Ley configura, a razón de los objetivos implantados por la Nueva Agenda del Consumidor de la Comisión Europea, adoptada el 13 de noviembre de 2020, una mejora a la protección de los consumidores y usuarios, estableciendo, como se ha indicado, unos parámetros mínimos de calidad que estos servicios deberán cumplir obligatoriamente.

Bajo esta premisa, el Proyecto de Ley establece las siguientes obligaciones:

ARTÍCULOS	OBLIGACIÓN PARA LAS EMPRESAS
Artículo 4	<p>Las empresas deberán informar a los usuarios de las incidencias que afecten gravemente a la prestación del servicio o su continuidad cuando tengan conocimiento de la misma sin que el usuario la solicite.</p>
Artículo 7	<p>Las empresas deberán admitir para la prestación de las reclamaciones, incidencias o consultas, 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. Del mismo modo, las empresas deberán facilitar la presentación de estas reclamaciones en cualquier de las lenguas cooficiales del Estado, cuando el servicio de atención a la clientela sea dirigido a clientela sita en Comunidades Autónomas que dispongan de lenguas cooficiales.</p>
Artículo 8	<p>Se refuerza la personalización de la atención a la clientela prohibiéndose el empleo de contestadores automáticos u otros medios análogos -contestadores automáticos o "chatbots"- como medio exclusivo de atención a la clientela. De este modo, el cliente tendrá posibilidad de solicitar que se le atienda a través de una persona física en cualquier momento de la interacción. Asimismo, estas personas físicas deberán contar con una formación y capacitación especializada no solo respecto al sector de la actividad, sino también respecto a la atención de las personas vulnerables y en especial de las personas con discapacidad o edad avanzada.</p>
Artículo 10	<p>Se prohíben los números (telefónicos, SMS o similares) de tarificación adicional como medio de comunicación con los clientes. Los servicios de atención al cliente no deberán proporcionar ingresos adicionales a la empresa a costa del consumidor. Queda prohibido ofrecer otros productos al cliente cuando se reclame.</p>
Artículo 10	<p>Las llamadas al servicio de atención al cliente deberán de ser respondidas a la mayor brevedad, garantizando que el 95% de las llamadas recibidas sean atendidas, de media, en un plazo inferior a tres minutos</p>
Artículos 11 y 12	<p>Se prevé la inclusión de una tramitación centralizada de las reclamaciones a través del establecimiento de procedimientos que faciliten un seguimiento fácil, accesible, viable y ágil de las consultas, quejas, reclamaciones o incidencias trasladadas. A tales efectos, las empresas deberán proporcionar a la clientela una clave identificativa de cualquier consulta, queja, reclamación o incidencia, junto a un justificante, en soporte duradero, o en el supuesto en el que la comunicación del cliente se haya producido</p>



	<p>a través de vía telefónica, la empresa deberá conservar copia de esta grabación, al menos hasta la resolución.</p>
Artículo 13	<p>La resolución de las consultas, quejas, reclamaciones o incidencia deberá de estar debidamente motivada, sin que quepan contestaciones genéricas. Del mismo modo, en el supuesto de que la resolución de la empresa no acceda a las pretensiones del usuario, deberá informar sobre los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos a los que la clientela puede tener acceso y como puede acceder a ellos.</p>
Artículo 14	<p>Los servicios de carácter básico de interés general deberán estar disponibles las 24 horas, los 365 días al año. En el resto de los supuestos, el horario del servicio de atención a la clientela se ajustará al horario comercial de la empresa.</p>
Artículo 15	<p>Los servicios de atención a la clientela deberán diseñarse utilizando medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal, igualdad de trato y no discriminación, estableciendo prestaciones personalizadas a sus clientes en función de la existencia de discapacidades o en función de su edad. Las empresas tendrán que ofrecer prestaciones personalizadas a sus clientes atendiendo a consideraciones como su edad o su discapacidad, incluyendo medidas para garantizar el acceso a las personas con discapacidad auditiva y medidas para reducir la brecha digital permitiendo la asistencia presencial para personas mayores.</p>
Artículo 17	<p>Se establece un plazo de 15 días para resolver una reclamación -reduciendo el actual plazo de 30 días-, que en el supuesto de los servicios de carácter básico de interés general se verá reducido a las 2 horas -en los casos en los cuales las consultas o incidencias versen sobre la continuidad del servicio-.</p>
Artículo 18	<p>Las empresas deberán implantar y documentar un sistema que permita definir el grado de satisfacción de su clientela respecto al trato recibido. A tales efectos, las empresas deberán llevar un registro de la información que resulte de la implantación de este sistema.</p>
Artículo 19	<p>Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación del Proyecto de Ley deberán establecer marcos estables de colaboración con las asociaciones de consumidores y usuarios más representativas, ya sea de forma general o sectorialmente, en relación con los servicios de atención a la clientela y el mantenimiento de su calidad y eficacia.</p>
Artículos 21 y 22	<p>Las empresas deberán someterse a auditorías externas con el objetivo de garantizar de forma fehaciente el cumplimiento de las obligaciones del Proyecto de Ley y el cumplimiento del nivel de calidad del servicio establecido. Estas auditorías deberán acreditarse ante la Entidad Nacional de Acreditación</p>

(III) RÉGIMEN SANCIONADOR

Por último, es necesario hacer mención a las sanciones en las que podrán incurrir las empresas por el incumplimiento de las obligaciones del Proyecto de Ley. Según el contenido de la misma, el incumplimiento del contenido del Proyecto será sancionado como infracción en materia de consumo y por ende, resulta aplicable lo dispuesto en el régimen sancionador general sobre protección de las personas consumidores y usuario, previsto en el libro primero del Título IV 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, incurriendo en casos de incumplimiento y en función de su gravedad, en sanciones de hasta 100.000 euros.

(IV) CONCLUSIONES

Con la aprobación del Proyecto de Ley de atención a la clientela, es recomendable que las empresas evalúen cuidadosamente sus procedimientos actuales para garantizar el cumplimiento de los nuevos estándares de calidad, así como para gestionar eficazmente las nuevas obligaciones y mitigar posibles riesgos legales.



