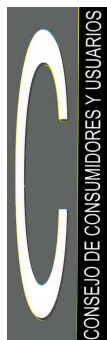


## JORNADA SOBRE LA LEY POR LA QUE SE REGULAN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA

Las organizaciones de consumidores presentes en el CCU y no presentes en el máximo órgano de consulta y representación a nivel nacional vienen desde hace décadas requiriendo a los poderes públicos la regulación de los servicios de atención a la clientela

El Consejo de Consumidores y Usuarios pretende dar a conocer sus exigencias sobre este proyecto, que ha decaído anteriormente en dos ocasiones, que se resumen en que la prestación deba ser gratuita, evaluable a través de auditorías, accesible, no discriminatorio, inclusiva, eficaz y que no se promocionen otros servicios.

1



La intervención en la jornada celebrada en el Congreso, el presidente del Consejo de Consumidores y Usuarios, Carlos Ballugera, pidió que la iniciativa legislativa del Gobierno para regular los servicios de atención a la clientela sea ambiciosa en la determinación de los parámetros mínimos de calidad y transparencia exigibles; que no se excluya del ámbito de aplicación a los servicios que no se encuentren establecidos en España; que las empresas no puedan aprovechar dichos servicios de atención para ofrecer la contratación de nuevos productos, y que la disponibilidad de atender a los clientes sea de 24 horas los 365 días del año en el caso de a los servicios de tracto sucesivo por su condición de básicos.

Las organizaciones participantes, representantes también de las personas con discapacidad y de los mayores, solicitaron que el proyecto que apruebe el Gobierno sea 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. Asimismo, manifiestan su preocupación por que en la regulación prevista la normativa sectorial de los diferentes sectores de actividad pueda acabar primando sobre la propia normativa de consumo.

Organiza:  CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

**OBJETIVO QUE SE PERSIGUE**

Objetivo fundamental de la LSAC debe ser el de mejorar la protección de las personas consumidoras y usuarias. Asimismo, el CCU exige que se aborde 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, teniendo una especial atención a los derechos e intereses de las personas consumidoras vulnerables

 Congreso de los Diputados: Salón Ernest Lluch. Carrera de San Jerónimo, s/n

 23 de febrero 2024 de 10 a 12,00 h.

La Ley de los Servicios de Atención a la Clientela es una demandada desde hace décadas por las organizaciones de consumidores y usuarios

 CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

En relación con el anteproyecto de la ley de servicios de atención a la clientela tal y como hoy se conoce, los intervinientes coincidieron en considerar que hay margen para su mejora, y solicitaron a los grupos de todo el arco parlamentario que atiendan a sus reivindicaciones durante la tramitación parlamentaria, que piden también breve.

En este sentido, valoran positivamente aspectos del anteproyecto del Gobierno como la implantación de un sistema de evaluación que permita medir el nivel de calidad del servicio; la previsión de colaborar con las organizaciones sociales o la obligación de las entidades financieras de poner a disposición de las personas vulnerables los medios de apoyo necesarios, prestándole la asistencia individualizada y personal que se requiera. Pero exigen también, además de lo ya señalado, que la futura norma consagre la acción colectiva en materia de reclamaciones, de modo que las organizaciones de personas consumidoras y usuarias tengan reconocido un papel protagonista en la formulación de quejas y/o

reclamaciones colectivas en representación de sus asociados y del interés general de la ciudadanía afectada o perjudicadas por la conducta de las empresas, sus malas prácticas o las cláusulas impuestas unilateralmente por el oferente.

La jornada fue clausurada por la Secretaría General de Consumo, Bibiana Medialdea, que agradeció al Consejo de Consumidores y Usuarios su iniciativa de programar esta jornada. Además, Bibiana Medialdea declaró que *“la prioridad del gobierno es respetar al máximo el texto y el consenso que logró esta norma la pasada legislatura, que fue histórico. Recordemos que fue aprobada sin ningún voto en contra. De forma inminente, en las próximas semanas, llevaremos a consejo de ministros el mismo texto que ya se aprobó con el objetivo de que en el trámite parlamentario puedan volver a lograrse los mismos acuerdos que ya se pactaron. Esta es la fórmula para tener la ley SAC en vigor lo antes posible”*

3

