

Día Mundial de los Derechos de las Personas Consumidoras El Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU) alerta sobre el retraso en la aprobación de diferentes normas fundamentales para la protección de la ciudadanía



La Ley de Atención a la Clientela, el desarrollo de las Acciones Colectivas en defensa de los consumidores, La Autoridad de Defensa del Cliente Financiero y la protección de los usuarios en el entorno digital, entre los principales retos pendientes, según el CCU

Madrid, 13 de marzo de 2025.- Con motivo de la celebración el próximo día 15 de marzo del Día Mundial de los Derechos de las Personas Consumidoras, el Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU) ha hecho pública su preocupación ante el retraso en el desarrollo y aplicación de diferentes normas que considera fundamentales para la protección de la ciudadanía.

El CCU menciona, de modo especial, la Ley de Atención a la Clientela, el desarrollo de las Acciones Colectivas en defensa de los consumidores, la Autoridad de Defensa del Cliente Financiero, y la protección de los usuarios en el entorno digital.

Ley de Atención a la Clientela

El Consejo de Consumidores y Usuarios reclama a los grupos parlamentarios agilidad en la tramitación del nuevo proyecto de la Ley de Atención a la Clientela, actualmente en trámite de presentación de enmiendas, tras haber decaído en su versión anterior en la pasada legislatura con motivo de las elecciones generales de 2023.

El CCU recuerda que las personas consumidoras y usuarias llevan cerca de 14 años esperando la promulgación de una ley que ponga coto a la falta de calidad y eficacia de

los servicios de atención a la clientela de muchas empresas, incapaces de atender y resolver satisfactoriamente las quejas que reciben de los usuarios, y que se han convertido en uno de los principales motivos de reclamación por parte de los consumidores.

El Consejo espera que la futura ley:

- Propicie la puesta en marcha de unos servicios de atención a la clientela (SAC) accesibles, inclusivos y no discriminatorios, en beneficio, especialmente, de las personas que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad.
- Reduzca los tiempos de espera para ser atendidos por los SAC, de modo que el 95% de las llamadas sean atendidas en un intervalo inferior a los tres minutos.
- Prevea la obligación de atención personalizada si la clientela así lo demanda en cualquier momento durante la interacción con el Servicio, frenando el uso abusivo de contestadores automáticos o sistemas robotizados de respuesta como método exclusivo de atención a la clientela. También la existencia de establecimientos fijos abiertos al público en los que presentar quejas, reclamaciones o incidencias.
- Incluya unos parámetros de calidad en el SAC con unos mínimos comunes y exigibles para todas las empresas, que garanticen su eficacia y contribuyan a equilibrar la relación entre éstas y su clientela.
- Establezca un plazo máximo de resolución de las quejas y reclamaciones, en términos generales de 10 días, y ostensiblemente menor cuando se trate de servicios básicos.
- Obligue a que las empresas se sometan a sistemas de evaluación y auditoría externa y pública sobre el nivel de calidad y el cumplimiento de la normativa de sus servicios de atención a la clientela.
- Amplíe la protección de las personas consumidoras cuando se trate de servicios básicos de interés general, dado el carácter que poseen como servicios esenciales necesarios para el normal desarrollo de la vida cotidiana.

Acciones colectivas

Otra de las reivindicaciones del Consejo en el Día Mundial de las Personas Consumidoras es que se produzca por fin la incorporación al ordenamiento jurídico español de la Directiva (UE) 2020/1828, del Parlamento Europeo, de 25 de noviembre de



2020 relativa a las acciones de representación para la protección de los intereses colectivos de los consumidores.

La norma pendiente regulará el procedimiento de las denominadas acciones colectivas, el cual permitirá, entre otras instancias, a las asociaciones de consumidores representativas, solicitar medidas de cesación y prohibición de las prácticas infractoras cuando afecten a un amplio número de usuarios, sin necesidad de que cada perjudicado manifieste su voluntad de estar representado por ellas y sin que la entidad habilitada tenga la obligación de demostrar la pérdida o daño concreto para cada consumidor individualmente considerado.

La cesación puede venir acompañada de medidas de resarcimiento, exigiéndose a las empresas soluciones como la indemnización, la reparación, la sustitución, la reducción del precio, la resolución del contrato o el reembolso del precio pagado por el bien o servicio causa del incumplimiento

El CCU espera que la nueva ley incluya, tal y como se prevé, la obligación de publicar total o parcialmente la resolución adoptada, en la forma en la que el órgano jurisdiccional considere conveniente, o de una declaración de rectificación. También la regulación de posibles acuerdos vinculantes y homologados de resarcimiento en aquellos supuestos en los que la entidad habilitada y el empresario puedan proponer conjuntamente al órgano jurisdiccional un acuerdo para resarcir a los consumidores afectados. Estos acuerdos serán vinculantes para la entidad habilitada, el empresario y los consumidores individuales afectados.

Autoridad de Defensa del cliente financiero

El Consejo de Consumidores y Usuarios observa con preocupación el retraso en la puesta en marcha de la Ley de creación de Autoridad administrativa independiente de Defensa del Cliente Financiero, una figura clave en la resolución de conflictos entre esos clientes y los agentes económicos, y que tras décadas de espera se encuentra atascada como proyecto de Ley, a falta de su aprobación final, en el Congreso de los Diputados.

Las personas consumidoras y usuarias no cuentan en estos momentos con vías de reclamación efectivas en el ámbito financiero: las resoluciones del Banco de España, de la comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) y de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones no son vinculantes, y las entidades financieras no se adhieren a mecanismos de resolución alternativa de conflictos (ADR). Además, sigue sin ver la luz, como ya hemos señalado en el apartado anterior, una normativa específica que facilite la interposición de demandas colectivas, lo que aboca a procedimientos individuales que saturan nuestros juzgados y retrasan aún más el resarcimiento de los



clientes.

Desde el CCU consideramos que la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero agilizaría las reclamaciones de los usuarios y contribuiría, por la vía de la sanción, a erradicar la inclusión sistemática de cláusulas abusivas en los contratos y el recurso, igualmente abusivo, a la vía judicial por parte de las entidades financieras.

No hay que olvidar tampoco las importantes contribuciones del texto legal que desarrolla la Autoridad en materia de exclusión y educación financiera, además de la retirada de obstáculos en la implantación de la cuenta de pago básica.

Protección de los consumidores en el entorno digital

La aprobación y entrada en vigor del Reglamento europeo de Servicios Digitales (Reglamento (UE) 2022/2065 del Parlamento Europeo y del Consejo de 19 de octubre de 2022 relativo a un mercado único de servicios digitales y por el que se modifica la Directiva 2000/31/CE) ha supuesto un paso importante para la defensa de las personas consumidoras y usuarias ante riesgos sistémicos en el entorno online, especialmente ante aquéllos provocados por el oligopolio de las grandes empresas de internet.

La norma contempla un conjunto de obligaciones para estos prestadores en materias como la protección de los menores; la desinformación y las noticias falsas; la publicidad y propaganda ilícitas y engañosas; el abuso en la utilización de algoritmos y de patrones oscuros para manipular las decisiones de los usuarios, o los atentados contra la privacidad. Esta defensa de las personas consumidoras y usuarias se ve completada por otros reglamentos recientes, como el de Mercados Digitales, el de Libertad de Medios y el relativo a la regulación de la Inteligencia Artificial.

El Consejo de Consumidores y Usuarios espera que a la mayor brevedad pueda iniciarse el trámite parlamentario de la Ley para la Mejora de la Gobernanza Democrática en Servicios Digitales y Medios de Comunicación, cuyo anteproyecto se encuentra actualmente en fase de consulta pública.

Esta Ley permitirá definir claramente las funciones de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) como coordinador de servicios digitales, a la hora de hacer cumplir el Reglamento en España y en el marco de la UE en colaboración con sus homólogos en los diferentes Estados miembros y a nivel europeo.

El CCU pone el foco especialmente en los denominados “alertadores fiables” contemplados en el Reglamento. Se trata de una figura pensada para entidades que



hayan demostrado, entre otras cosas, poseer conocimientos y competencias específicos para hacer frente a los contenidos ilícitos, y que han acreditado su modo de trabajar “diligente, preciso y objetivo”. Estas entidades pueden ser de carácter público, organizaciones no gubernamentales e incluso organismos privados.

La condición de alertador fiable, que debe ser otorgada en España por la CNMC, permite a quien la ostenta actuar de manera más rápida y eficaz contra los contenidos ilícitos difundidos por los prestadores de plataformas en línea, ya que sus notificaciones serán tratadas de forma prioritaria. El CCU pretende ser reconocido como alertador fiable por parte de la CNMC.

