

NOTA DE PRENSA

El Consejo de Consumidores y Usuarios exige al Gobierno la aprobación inmediata del proyecto de ley de servicios de atención a la clientela, y pide a los grupos parlamentarios su rápida tramitación en las Cortes.

- En un acto celebrado en el Congreso de los Diputados, el CCU, junto con CERMI, la Fundación Once y la Plataforma de Pensionistas y Mayores ha señalado la necesidad y urgencia de esta norma.
- Se trata de una reivindicación histórica para la defensa de las personas consumidoras y usuarias, ya que, en la actualidad, la mayoría de los servicios de atención al cliente de las empresas adolecen de falta de calidad, transparencia, accesibilidad y eficacia.

Madrid, 23 de febrero de 2024.- Durante su 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.



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

El presidente del CCU puso asimismo de relieve asimismo que tanto 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. Y recordó que las organizaciones presentes en la jornada llevan años pidiendo la promulgación de una norma que establezca unos mínimos comunes exigibles a la generalidad de los servicios de atención a la clientela

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.

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”*.

