



CONSULTA PÚBLICA PREVIA

ANTEPROYECTO DE LEY DE MODIFICACIÓN DEL TEXTO REFUNDIDO DE LA LEY GENERAL PARA LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS Y OTRAS LEYES COMPLEMENTARIAS, APROBADO POR REAL DECRETO LEGISLATIVO 1/2007, DE 16 DE NOVIEMBRE, CON OBJETO DE INTRODUCIR EL CONCEPTO DE PERSONA CONSUMIDORA VULNERABLE Y MODIFICAR ALGUNOS ASPECTOS DEL REGIMEN DE COMPROBACIÓN Y SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

De conformidad con el artículo 26.2 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, con el objetivo de mejorar la participación de los ciudadanos en el procedimiento de elaboración de normas, con carácter previo a la elaboración del anteproyecto de ley, se debe llevar a cabo una consulta pública, a través del portal de la web de la Administración competente, en la que se recabará la opinión de los sujetos y de las organizaciones más representativas potencialmente afectados por la futura norma acerca de:

- Los problemas que se pretenden solucionar con la iniciativa.
- La necesidad y oportunidad de su aprobación.
- Los objetivos de la norma.
- Las posibles soluciones alternativas regulatorias y no regulatorias.

En cumplimiento de lo anterior y de acuerdo con lo dispuesto en la Orden PRE/1590/2016, de 3 de octubre, por la que se publica el Acuerdo de Consejo de Ministros de 30 de septiembre de 2016, por el que se dictan instrucciones para habilitar la participación pública en el proceso de elaboración normativa a través de los portales web de los departamentos ministeriales, se ofrece información sobre los aspectos mencionados que conciernen a la futura norma.

Los ciudadanos, organizaciones, asociaciones y entidades que así lo consideren, pueden hacer llegar sus opiniones sobre los aspectos planteados, **desde el día 10 hasta el día 30 de septiembre de 2020**, a través del siguiente buzón de correo electrónico: dgconsumo@mscbs.es

Antecedentes de la norma	<p>El artículo 51.1 de la Constitución Española establece que los poderes públicos garantizarán la defensa de las personas consumidoras y usuarias, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.</p> <p>Con el fin de dar cumplimiento al citado mandato constitucional, se aprobó el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de</p>
--------------------------	---

	<p>16 de noviembre (en adelante TRLGDCU), en cuyo libro primero dedicado a las disposiciones generales se regula entre otros aspectos, el concepto de consumidor y los servicios de atención al cliente, ambas materias en el Título I. (capítulo I y capítulo V, respectivamente).</p>
<p>Problemas que se pretenden solucionar con la nueva norma</p>	<p>La inclusión del concepto de persona consumidora y usuaria vulnerable en TRLGDCU se antoja más necesaria que nunca en este momento dada la situación de crisis sanitaria derivada del Covid- 19. Las situaciones de restricciones de movilidad, aislamiento, enfermedad u otras medidas destinadas a la contención de una pandemia pueden colocar en una situación de vulnerabilidad a las personas consumidoras y usuarias que no lo eran en una situación de normalidad, enfrentándoles a una indefensión o inseguridad de hecho y de derecho. Tal y como ya se reflejaba expresamente en el considerando D de la Resolución del Parlamento de 22 de mayo de 2012 sobre una estrategia de refuerzo de los derechos de los consumidores vulnerables <i>“...todos los consumidores, en algún momento de su vida, pueden pasar a ser vulnerables debido a factores externos y a sus interacciones con el mercado, o porque experimenten dificultades para acceder a información adecuada dirigida a los consumidores y entenderla, y, por tanto, precisen de una protección especial”</i>.</p> <p>Por otro lado, esta situación de vulnerabilidad derivada de la crisis sanitaria, requiere de unos servicios de atención al cliente accesibles, de calidad, rápidos, con atención personal directa y que aporten seguridad en la información o asistencia suministradas. La actividad de la Administración de consumo en la gestión de las quejas y reclamaciones cuya atención o resolución las persona consumidora o usuaria no ha visto satisfecha por los servicios de atención al cliente de las empresas, revela que existe una atención al cliente, susceptible de ser más eficaz. Ello es sumamente importante en una situación de crisis sanitaria en la que se ha comprobado un notable aumento de las reclamaciones recibidas por los servicios de consumo.</p> <p>La modificación que se pretende llevar a cabo, principalmente, mediante la adaptación del TRLGDCU a la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea al respecto sobre el concepto de “tarifa básica”, contribuirá a superar la percepción generalizada existente en la actualidad de las dificultades con las que se encuentran las personas consumidoras cuando pretenden interponer quejas o reclamaciones antes los servicios de atención al cliente, ya sea por medios telemáticos o presenciales, lo que cobra especial relevancia en su relación con empresas que prestan servicios de interés económico general.</p> <p>A este respecto, se persigue que los servicios de atención al cliente ofrezcan un óptimo nivel de eficacia y sean más fácilmente accesibles, lo que beneficiará a todas las personas consumidoras y especialmente a aquellas que se encuentren en una situación de vulnerabilidad. Para ello, las empresas deben poner a disposición de aquellas información clara y suficiente sobre la forma de reclamar y que, en la modalidad telefónica, en ningún caso suponga costes económicos añadidos a la forma general en que realizan sus comunicaciones.</p>

<p>Necesidad y oportunidad de su aprobación</p>	<p>La crisis sanitaria consecuencia del Covid 19 plantea un escenario en el que las personas consumidoras necesitan, más que nunca, ver asegurada la protección de sus derechos en las relaciones de consumo. La incertidumbre que sufren los ciudadanos en general y más concretamente, las personas consumidoras, que conlleva enfrentarse a situaciones no vividas anteriormente y por tanto, desconocidas (aislamiento, enfermedad, restricciones a la movilidad) en las que continúan teniendo relaciones contractuales con las empresa, la necesidad de modificar el modo de contratación o comunicación, y los imposibles cumplimientos de los contratos ya suscritos, exponen y sitúan a los consumidores en situaciones que derivan en una vulnerabilidad en la en que sus condiciones anteriores no existía, o bien, existía y se ve agravada.</p> <p>Establecer unos parámetros mínimos de eficacia y accesibilidad que deben cumplir los servicios de atención al cliente de las empresas que presten servicios de interés general, garantizando un servicio eficaz de atención a las personas consumidoras y usuarias, que tenga por objeto facilitar información, atender y resolver las quejas, reclamaciones y cualquier incidencia que se planteen en relación con el contrato o la oferta realizada, en unos plazos máximos establecidos en la ley se plantea como indispensable y por ello, prioritario en el contexto económico y social actual.</p>
<p>Objetivos de la norma</p>	<p>El objetivo fundamental de la ley es garantizar la protección de los derechos reconocidos a las personas consumidoras y usuarias que puede verse amenazada o mermada en situaciones de fragilidad, indefensión, pérdida de ingresos económicos u otros factores económicos o sociales. Ello se complementa con la existencia de unos servicios de atención al cliente acordes a las necesidades de las personas consumidoras y usuarias en una situación de crisis sanitaria, mediante la exigencia de procedimientos de fácil acceso para la solución de las quejas y reclamaciones que planteen.</p> <p>De este modo, se garantiza la aplicación de las normas vigentes de protección de sus derechos reconocidos legalmente, adecuándola a la nueva realidad determinada por la crisis sanitaria.</p>
<p>Posibles soluciones alternativas regulatorias y no regulatoria</p>	<p>No existe otra alternativa regulatoria o no regulatoria apropiada, puesto que se trata modificar aspectos relativos a elementos jurídico-privados de las relaciones entre personas consumidoras y usuarias y empresarios, lo que exige formalmente una norma estatal con rango de ley.</p>