



## CONSULTA PÚBLICA PREVIA ANTEPROYECTO DE LEY DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

De conformidad con lo previsto en el artículo 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en relación con el artículo 26 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 sustanciará una consulta pública, a través del portal 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:

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

Los ciudadanos, organizaciones y asociaciones que así lo consideren, pueden hacer llegar sus opiniones sobre los aspectos planteados en este cuestionario, hasta el **día 18 de junio de 2021** a través del siguiente buzón de correo electrónico: [dgconsumo@mscbs.es](mailto:dgconsumo@mscbs.es)

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, a continuación, se ofrece información sobre los siguientes aspectos:

### 1) Antecedentes de la norma

De conformidad con el artículo 51 de la Constitución Española, los poderes públicos deben garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.

En cumplimiento de este mandato constitucional, el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, incorpora, en el ámbito de las competencias estatales, el régimen general de la protección de los consumidores y usuarios.

El artículo 8 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, ha calificado la protección de los derechos de los consumidores y usuarios mediante procedimientos eficaces, como un derecho básico, en especial en relación con las personas consumidoras vulnerables, y, en su artículo 21, exige que el régimen de comprobación, reclamación, garantía y posibilidad de renuncia o devolución que se establezca en los contratos con consumidores y usuarios deberá permitir asegurarse de la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad del bien o servicio, así como reclamar con eficacia en caso de error, defecto o deterioro, hacer efectivas las garantías de calidad o nivel de prestación ofrecidos y obtener la devolución equitativa del precio de mercado del bien o servicio, total o parcialmente, en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso.

A tales efectos, el referido artículo 8 regula las oficinas y servicios de información y atención al cliente que las empresas pongan a disposición del consumidor y usuario y los requerimientos que deben cumplir para asegurar la protección de sus derechos.

## 2) Problemas que se pretenden solucionar con la norma

La normativa actualmente vigente no parece haber logrado el resultado perseguido, pues la práctica administrativa en la gestión de las quejas o reclamaciones de los consumidores y usuarios revela que existe un elemento común en la mayor parte de éstas, manifestado a través de un creciente descontento en cuanto a la atención al cliente.

La práctica muestra que muchas de las quejas y reclamaciones formuladas ante los servicios de consumo de las Administraciones Públicas competentes no se presentarían si las empresas dispusieran de servicios de atención al cliente más eficaces.

Tales carencias no solo generan la insatisfacción de los consumidores y usuarios, sino que, a su vez, desprestigian la imagen comercial de las empresas, con el consecuente perjuicio anejo al mismo en el seno del mercado.

## 3) Necesidad y oportunidad de su aprobación

El servicio de atención al cliente es clave para garantizar una buena imagen comercial del empresario y determinante del grado de satisfacción de los consumidores y usuarios. Tan importante como lograr la satisfacción del cliente a través del producto vendido o el servicio prestado, es mejorar la relación con el cliente a través de los servicios de atención.

Además, como consecuencia de la pandemia del COVID-19, se han generado importantes cambios en los hábitos y dinámicas de consumo de los consumidores y usuarios en nuestro país, con un significativo aumento de las compras de bienes online, así como de la contratación de servicios por esta misma vía.

Por todo ello, y dados los problemas que existen vinculados a los servicios de atención al cliente, resulta necesario y oportuno abordar una regulación integral y adaptada a la realidad actual de los mismos.

## 4) Objetivos de la norma

En función de estas consideraciones, con el objetivo fundamental de mejorar la protección de los consumidores y usuarios, salvaguardando sus derechos básicos, y en línea con la Nueva Agenda del Consumidor de la Comisión Europea, por medio de esta norma se pretende abordar de manera integral la regulación de los servicios de atención al cliente de las empresas estableciendo unos parámetros mínimos de calidad que estos deberán cumplir obligatoriamente, prestando una especial atención a las personas consumidoras vulnerables.

## 5) Posibles soluciones alternativas regulatorias y no regulatorias

Resulta necesario abordar la materia mediante una norma de rango legal en la medida en que se pretende modificar el régimen de los servicios de atención al cliente regulados actualmente por el artículo 21 del texto refundido texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, imponiendo obligaciones para las empresas.



En tal sentido frente a una nueva reforma del referido texto refundido, se considera conveniente abordar la regulación de los servicios de atención al cliente a través de una ley propia ya que se busca llevar a cabo una regulación integral de la materia.

En todo caso, forma parte del propio proceso de consulta el planteamiento de diferentes soluciones alternativas.