

# Las claves de la próxima Ley de Atención al Cliente



Esta normativa será de aplicación para todas las empresas (privadas o públicas) que presten servicios esenciales en el territorio español (como por ejemplo, servicios de suministro, servicios financieros, servicios de transporte, etc.), así como a cualquier empresa, independientemente del sector, con más de 250 trabajadores o un volumen de negocio superior a 50 millones de euros.

El Consejo de Ministros ha aprobado para el inicio de su tramitación parlamentaria el **Proyecto de Ley de Servicios de Atención a la Clientela** con el que se amplían los derechos de consumidores y se reducen los plazos de consulta y resolución de incidencias. Pero ¿cómo afecta a las empresas la nueva ley de atención al cliente?

Más allá de las obligaciones que impone a las grandes empresas energéticas o financieras para garantizar los derechos de los consumidores, vamos a centrarnos en cómo puede afectar a las pequeñas empresas y los autónomos ya que tiene aspectos significativos que es importante conocer.



Los principales objetivos de este Proyecto son:

- La mejora de los derechos de los consumidores mediante el establecimiento de la obligación de disponer de un sistema eficaz que facilite la información, la atención y la resolución de quejas y de reclamaciones interpuestas por los consumidores;
- La fijación de un plazo máximo para la resolución de las reclamaciones de los consumidores por parte de las compañías;
- El ofrecimiento de una atención telefónica gratuita, ágil y personalizada a las concretas necesidades del consumidor;
- La prohibición de usar los servicios de atención al cliente para el ofrecimiento de productos adicionales a los consumidores; y
- La prohibición de que el servicio de atención al cliente genere ingresos adicionales a la empresa a costa del consumidor.

Con esta normativa se pretende paliar la tradicional ineficacia característica de los servicios de atención al cliente que, hasta la actualidad, no cumplían con los estándares mínimos de calidad para la prestación efectiva de este servicio ni tampoco respetaban, por tanto, los derechos de los consumidores.

### ¿A quién afecta la nueva Ley de Atención al Cliente?

Esta normativa será de aplicación para **todas las empresas (privadas o públicas) que presten servicios esenciales** en el territorio español (como por ejemplo, servicios de suministro, servicios financieros, servicios de transporte, etc.), **así como a cualquier empresa, independientemente del sector, con más de 250 trabajadores o un volumen de negocio superior a 50 millones de euros.**

Las pymes en principio, salvo que pertenezcan a alguno de estos sectores no se ven afectadas, aunque es posible que pueda entrar algún sector más durante la tramitación parlamentaria de la misma.

Por lo tanto, todas las empresas contenidas dentro del ámbito de aplicación de la normativa deberán disponer de un servicio de Atención al Cliente adecuado y que respete unos **niveles mínimos de calidad**, así como los derechos de los consumidores.

### Puntos básicos de la futura regulación

- El **plazo de resolución de reclamaciones, quejas e incidencias** presentadas ante la empresa, que **no podrá ser nunca superior a 15 días** y que, en el caso de **servicios básicos, será de dos horas**. Asimismo, **no se podrá cortar ningún suministro mientras haya una reclamación en curso**.
- En cuanto a los **tiempos de espera** en las llamadas telefónicas a los servicios generales de información, reclamación y postventa, se establece que el **máximo será de 3 minutos**. Las empresas deberán garantizar que el 95% de las llamadas anuales recibidas hayan sido atendidas por debajo de ese límite de tiempo.
- La **utilización exclusiva de sistemas robotizados de atención al cliente queda prohibida** y, **si un consumidor solicita ser atendido por una persona**, las empresas tendrán que satisfacer esa demanda. Además, deberán disponer de recursos para **atender de manera específica a las personas mayores o con algún tipo de discapacidad**, por ejemplo, ofreciéndoles servicios de mensajería instantánea o sistemas de interpretación en lengua de signos.
- Durante el transcurso de una **llamada realizada al teléfono de atención al cliente, que deberá ser gratuito**, no estará permitido transferirla a un teléfono de pago.
- El **departamento de atención al cliente de la empresa deberá estar separado de otros como el de marketing**, con el fin de evitar que en el curso de una comunicación sean ofrecidos al consumidor nuevos servicios.

### Régimen sancionador



De acuerdo con la actual normativa de consumo, el incumplimiento de lo previsto en la norma tendrá la consideración de infracción leve (**con multas de entre 150 y 10.000 euros**) y podrán considerarse graves cuando, por ejemplo, afecten a personas consumidoras vulnerables o se lleven a cabo de forma reincidente, en cuyo caso, **las sanciones pueden ascender hasta los 100.000 euros**. Para las infracciones del sector financiero, los órganos encargados de aplicar el régimen sancionador serán el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores o la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, dependiendo del ámbito.

Le seguiremos informando en próximas circulares a cerca de su tramitación hasta la final aprobación de la normativa.