

## Nota informativa

### España impulsa una ley para regular la atención a los consumidores y usuarios

**El anteproyecto de Ley prevé el derecho de los consumidores a obtener por una atención gratuita, eficaz, accesible, inclusiva, no discriminatoria y evaluable. Será de obligado cumplimiento para grandes empresas y para empresas de servicios básicos y de interés general.**

Madrid, 19 de noviembre de 2021. El [Consejo de Ministros](#) ha dado el visto bueno, este martes 16 de noviembre, al anteproyecto de Ley con el que España regulará los servicios de atención a los consumidores y usuarios. La futura Ley –que comienza ahora su tramitación y podría aprobarse previsiblemente en 2022– será de obligado cumplimiento para las “grandes empresas”, es decir, aquellas con más de 250 trabajadores, con un negocio anual de más de 50 millones de euros, o con un balance de negocios superior a 43 millones de euros. También, e independientemente de su tamaño, la ley será de obligado cumplimiento para todas las empresas que presten servicios de carácter básico de interés general (agua y energía, transporte, servicios postales, servicios telefónicos, servicios de comunicaciones electrónicas, servicios financieros y servicios prestados a través de medios audiovisuales de acceso condicional mediante pago). De esta forma, no será obligatoria para las pequeñas y medianas empresas, salvo que presten servicios de carácter básico de interés general.

#### Derechos del consumidor previstos

- **Atención gratuita, personalizada y especializada**

Los consumidores y usuarios tendrán derecho a obtener por parte del prestador de bienes y servicios una atención gratuita por lo que se prohíben los desvíos desde un teléfono gratuito a números que impliquen un coste adicional para el cliente.

Por otro lado, se limitará el uso de contestadores automáticos o similares de forma que la futura ley contempla la obligación de la empresa de mantener una comunicación personalizada cuando el consumidor formule una consulta, queja, reclamación o comunicación de incidencia, vía telefónica o electrónica. Además, si el consumidor no está satisfecho con la atención recibida, podrá solicitar hablar con un supervisor que deberá atenderle en esa misma comunicación.

Asimismo, las personas que atiendan a los consumidores deberán contar con formación y capacitación especializada, acorde al sector de actividad de la compañía.

- **Limitación de los tiempos de espera telefónica**

- **Servicio todos los días del año, las 24 horas del día**

Las empresas de servicios básicos (agua y energía, transporte, servicios postales, servicios telefónicos, servicios de comunicaciones electrónicas, servicios financieros y servicios prestados a través de medios audiovisuales de acceso condicional mediante pago) deberán ofrecer atención para incidencias en el servicio todos los días las 24 horas. Para el resto de empresas, el horario del servicio de atención a la clientela se ajustará a su horario comercial.

- **Atención para consumidores vulnerables o con discapacidad**

Se garantizará la accesibilidad a los servicios de atención a las personas consumidoras vulnerables como, por ejemplo, aquellas con discapacidad o de edad avanzada. El texto recoge los principios de igualdad de trato, no discriminación y accesibilidad universal. En el caso de las personas con discapacidad, se les facilitará un canal alternativo al teléfono consistente en un sistema de mensajería escrita instantánea por aplicación móvil de uso generalizado, o bien un sistema de videointerpretación en lengua de signos. Además, las personas que atiendan a los consumidores deberán tener formación específica en atención a personas consumidoras vulnerables.

- **Un mes de plazo para resolver las consultas, quejas o reclamaciones**

Las respuestas al cliente deberán estar debidamente motivadas y en ningún caso podrán ser cerradas por caducidad o prescripción no imputable al consumidor.

- **Presentación de reclamaciones, quejas o consultas, al menos, por el mismo medio que se realizó la compra**

Los medios para contactar con la empresa deberán figurar en el contrato, en las facturas y en su página web. En estos soportes, la información debe ser accesible y con un tamaño que permita su fácil lectura por parte del cliente y en un lugar destacado. Si se trata de una web, será en la página de inicio.

- **Información transparente y actualizada**

La empresa tendrá que entregar una clave identificativa y un justificante por escrito, en papel o a través de medio electrónico, para que los consumidores puedan tener constancia del estado de sus consultas, quejas, reclamaciones e incidencias presentadas. Cuando las quejas o reclamaciones se presenten por teléfono, dichas llamadas serán grabadas y el consumidor será informado del medio para acceder a ella.

Asimismo, las empresas deberán contar con sistemas que permitan definir el grado de satisfacción de los consumidores y usuarios, y los datos serán públicos. Estas encuestas no se podrán realizar con anterioridad a la resolución de la consulta, queja o reclamación.

- **Limitación a las ofertas comerciales**

Durante la tramitación de la consulta, queja o reclamación, la empresa no podrá ofertar bienes, servicios u ofertas comerciales, salvo que estén directa y claramente relacionadas con la resolución de la consulta, queja o reclamación.

- **Derecho a reembolso o indemnización en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato u oferta comercial**

En caso de una incidencia que afecte gravemente a la prestación del servicio o a su continuidad, la empresa deberá informar indicando, además, los derechos e indemnizaciones que procedan.

Fuente: [Ministerio de Consumo](#).