

El Consejo de Consumidores y Usuarios urge al Gobierno para la aprobación de una ley que regule los servicios de atención al cliente

Esta ley estuvo a punto de ser aprobada en la legislatura anterior y el Partido Popular se comprometió a presentar una nueva propuesta en el Parlamento

27 de Junio. Con motivo de la desestimación en el Congreso de los Diputados de una proposición de ley de servicios de atención al cliente el pasado 19 de junio, el Consejo de Consumidores y Usuarios ha recordado al Gobierno la urgencia en aprobar una normativa en este área, tal y como se comprometió el Partido Popular al inicio de la legislatura.

La regulación de los servicios de atención al cliente es una de las reivindicaciones históricas del CCU, cuya necesidad es aún más perentoria a juicio de las asociaciones de consumidores del Consejo en momentos de crisis económica. En muchas ocasiones la información que reciben los ciudadanos por parte de las empresas es escasa, confusa o poco accesible, tanto por la falta de procedimientos adecuados y eficaces como por la insuficiente formación del personal dedicado a atender a los clientes.

El Consejo de Consumidores y Usuarios recuerda también sus reivindicaciones en relación a esta norma:

- Debe incluir sectores especialmente conflictivos como el financiero y de seguros, la telefonía y las telecomunicaciones, la electricidad y el transporte.
- Debe incluir sistemas eficaces para facilitar la información y atender y resolver quejas y reclamaciones de forma fácil y gratuita, con fijación de plazos máximos para la resolución de esas reclamaciones, garantizando la atención personalizada a través de puntos de atención físicos.
- Debe incluir todo tipo de empresas con un nivel significativo de clientes, independientemente de su tamaño, plantilla o actividad.



- Debe garantizar la atención de aquellos consumidores que, aun no siendo clientes propiamente dichos de una empresa, sí se hayan visto afectados y/o perjudicados por alguna actuación de la misma.
- Debe garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad a los servicios de atención al cliente, para facilitar la igualdad de oportunidades y evitar su discriminación.

