

La Presidenta del Instituto Nacional de Consumo ha anunciado que en breve comenzará la tramitación de la Ley sobre servicios de atención al cliente

Isabel Martínez, Secretaria General de Política Social y Presidenta del Instituto Nacional de Consumo ha comparecido ante el pleno del Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU).

Ante la preocupación mostrada por el CCU sobre la reforma de la Tarifa de Último Recurso que perjudicaría a muchos consumidores, la Secretaria General ha anunciado que mantendrá conversaciones con el Secretario de Estado de Energía.

25 de enero. El pleno del Consejo de Consumidores y Usuarios, presidido por Francisca Sauquillo, ha manifestado a la Secretaria General de Política Social y Presidenta del Instituto Nacional de Consumo, Isabel Martínez Lozano, los principales problemas a los que se enfrenta el consumidor en las áreas de energía, telecomunicaciones, acceso a la justicia, transporte aéreo y servicios financieros.

Isabel Martínez se ha referido en esta comparecencia a la Ley de servicios de atención al cliente (SAC) que establecerá los requisitos mínimos que deben tener ciertos servicios para proteger al consumidor. Se fijarán, entre otros aspectos, los tiempos máximos de espera al teléfono o la gratuidad de ciertas llamadas.

La Ley SAC, muy demandada por las asociaciones de consumidores, irá a Consejo de Ministros como anteproyecto de Ley no más allá de marzo o abril.

La Secretaria General ha solicitado la participación del Consejo de Consumidores y Usuarios no sólo en la elaboración del texto legislativo sino además, que asuma una labor pedagógica para que dicho texto encuentre la mayor repercusión posible.



REUNIONES CON EL SECRETARIO DE ESTADO DE ENERGÍA

Ante la preocupación mostrada por la mayoría de los vocales del CCU en lo que se refiere a las subidas reiteradas de la luz, y ante la posibilidad de la modificación de las condiciones de la Tarifa de Último Recurso (TUR) que va a expulsar al mercado libre al 90% de los consumidores, Isabel Martínez ha anunciado que mantendrá reuniones con el Secretario de Estado de Energía para tratar sobre este asunto.

ACCIONES COLECTIVAS

Las asociaciones han trasladado a la Secretaria General la necesidad de modificar la Ley de enjuiciamiento civil con el fin de que se arbitren mecanismos que faciliten los procesos colectivos. En este aspecto, consideran especialmente importante que se facilite el acceso a las asociaciones de consumidores a la justicia, eliminando el problema de las costas cuando representen a un grupo de damnificados.

