

El CCU considera prioritaria la regulación de los servicios de atención al cliente

Se trata de una histórica reivindicación del Consejo de Consumidores y Usuarios para garantizar a los ciudadanos sistemas de reclamación ágiles, eficaces y gratuitos

23 de marzo. El Consejo de Consumidores y Usuarios considera prioritaria la regulación de los servicios de atención al cliente y espera que sean tenidas en cuenta las reivindicaciones que traslade al Gobierno para mejorar el contenido del anteproyecto de Ley de Servicios de Atención al Cliente (SAC) que en breve aprobará el Consejo de Ministros.

Esta futura norma ha sido una constante reivindicación de este Consejo, ya que una gran parte de las reclamaciones recibidas por las organizaciones de consumidores en los últimos años se refieren, precisamente a las deficiencias en la atención a los ciudadanos.

El objetivo fundamental de la Ley SAC es la protección de los consumidores en relación a la atención al cliente de las empresas que prestan servicios de interés económico, lo que engloba sectores como el financiero y de seguros, la telefonía y telecomunicaciones, electricidad, transporte y otros.

El Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU) espera que el texto final de esta Ley, por su carácter transversal, precisamente en aquellos ámbitos que más quejas generan entre los ciudadanos, implique un importante avance en la defensa de los derechos de los consumidores. En cualquier caso, el CCU estudiará y formulará alegaciones al contenido de la Ley en el preceptivo trámite de audiencia.

LA LEY SAC

La ley de Servicios de Atención al Cliente contempla medidas específicas como la obligación de disponer de un sistema eficaz para facilitar la información y atender y resolver las quejas y reclamaciones de forma fácil y gratuita o la fijación de plazos máximos para la resolución de esas reclamaciones.

