

Aunque valora positivamente la iniciativa

El CCU lamenta que se deje expresamente fuera del anteproyecto de ley de Servicios de Atención al Cliente el sector financiero y de seguros

El Consejo de Consumidores y Usuarios ha informado el anteproyecto de Ley SAC, una norma que ha sido ampliamente reivindicada por las asociaciones de consumidores

3 de mayo. La regulación de los servicios de atención al cliente ha sido una de las reivindicaciones clásicas de las asociaciones de consumidores, ya que en muchas ocasiones la información a los ciudadanos por parte de las empresas es escasa, confusa o poco accesible, tanto por falta procedimientos adecuados para la prestación de estos servicios como por la falta de formación del personal dedicado a atender a los clientes.

La necesidad de mejorar los servicios de atención al cliente se manifiesta en muchos sectores, como el de telecomunicaciones, en el que el descontento de los usuarios se ha generalizado a todas las empresas que operan en el mercado español. En este sentido el Consejo de Consumidores valora positivamente la norma en su conjunto, aunque en su informe sobre el anteproyecto de Ley muestra su preocupación por aspectos como los siguientes:

El CCU lamenta que el anteproyecto de ley de Servicios de Atención al Cliente excluya expresamente del ámbito de aplicación de la norma los sectores financiero y de seguros; sectores que en el pasado ejercicio generaron respectivamente 162.879 y 75.511 consultas y reclamaciones recibidas por las asociaciones representadas en el Consejo de Consumidores. El motivo expuesto en el anteproyecto es que existe una regulación sectorial de estos servicios que es suficiente para garantizar los derechos de los consumidores y usuarios. El CCU no comparte el argumento, dado el grado de insatisfacción de los clientes que en estos sectores es similar e incluso superior al resto.

Por otra parte, el Consejo considera que, puesto que están incluidos todos los transportes de viajeros (aéreo, ferroviario, carretera y marítimo), se entiende que si a ese servicio se le añade el alojamiento en el caso de los viajes combinados, también resulta aconsejable extender el ámbito de aplicación de Ley a las agencias



de viajes, otro sector con un número significativo de consultas y reclamaciones, en concreto en 2010 fue objeto de 36.842.

EXCLUSIÓN DE EMPRESAS CON UN ALTO NIVEL DE NEGOCIO

El anteproyecto de Ley prevé la exclusión de aquellas empresas que cuenten con menos de 250 trabajadores. El CCU no puede compartir ese criterio puesto que posibilita dejar fuera del amparo de la ley a muchos consumidores que contratan ciertos suministros, por ejemplo de agua, con empresas que disponen de un número significativamente menor que el citado en la norma. El Consejo en su informe propone que se valoren otros parámetros, para que empresas con un alto nivel de negocio y tecnología punta, pero con pocos trabajadores, no queden al margen de la aplicación de la ley, como sería el caso de las empresas de servicios de comunicaciones electrónicas



El Consejo de Consumidores y Usuarios, echa de menos que en el anteproyecto no aparezca ninguna referencia a la necesidad de que los Servicios de Atención al Cliente estén obligados a atender las quejas y reclamaciones que puedan presentarle los consumidores que aún no siendo clientes, propiamente dichos, de las empresas sí se han visto afectados y/o perjudicados por alguna actuación de la misma. Piénsese, por ejemplo, en el supuesto de consumidores que no han procedido a contratar finalmente el servicio al haberles sido denegada injustificadamente la aplicación de una promoción u oferta, o haber realizado la empresa una interpretación sesgada de los compromisos adquiridos mediante la publicidad emitida para la promoción de los mismos.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Teniendo en cuenta que desde la Convención de Naciones Unidas, sobre los derechos de las personas con discapacidad, hasta la mayoría de las leyes europeas y españolas habla de garantizar el derecho a la igualdad de oportunidades de todos los ciudadanos, el CCU propone incluir un apartado en la ley que se añada un párrafo en el que se especifique que se 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.

IMPAGOS DE LOS USUARIOS

Dada la situación económica actual, uno de los problemas más graves de los consumidores es el de riesgo de caer en situaciones de sobreendeudamiento. Para evitar esta situación, o una vez caída en ella, el informe del Consejo propone establecer mecanismos que permitan un abono escalonado de cuotas pendientes, de servicios imprescindibles como luz, agua etc., con el fin de evitar caer en exclusión social.

Finalmente, en el tema de reclamaciones, el CCU considera que el plazo de un mes, contemplado en el Anteproyecto para su resolución, es excesivamente largo y perjudicial para el consumidor, sobre todo cuando la reclamación tiene que ver con el corte de determinados suministros o servicios de primera necesidad, como son el agua, la electricidad o las comunicaciones; por ello pide para este tipo de reclamaciones un plazo de resolución de 3 días como máximo. Y pide un marco de compensaciones económicas para los consumidores, si las compañías no atienden en plazo a sus reclamaciones o no proporcionan los medios adecuados para realizarlas.

