

Notas generales sobre el anteproyecto de ley por la que se regulan los servicios de atención a las personas consumidoras y usuarias que actúan en calidad de clientela

- **Armonización y unidad de mercado:** es importante insistir en que esta normativa debe aplicarse de forma uniforme y homogénea en todo el territorio, evitando prolijas normativas territoriales que contravengan aquel marco en perjuicio de los derechos de los consumidores y del resto de operadores económicos, y que determinen una peor o más incierta prestación de los servicios de atención al cliente y una merma en la competitividad y calidad de estos servicios. Debe mantenerse un marco jurídico común que redunde en una mayor seguridad jurídica, respeto del principio de legalidad e igualdad y permita una regulación útil y eficaz de los servicios de atención de al cliente.
- **La norma podría frenar en seco la innovación, el desarrollo tecnológico y la transformación digital** de nuestro país en lo relativo a los servicios de atención al cliente.
- **Compras Online:** es evidente que el aumento de las compras online requiere una regulación que se adapte a esta nueva realidad. Hacen falta medidas que faciliten al consumidor español buscar soluciones de su proveedor, evitando así que la carga de los servicios básicos al cliente y la información se traslade de los proveedores / vendedores fuera de la UE a empresas en España.
- Respecto del **ámbito de aplicación sectorial del Anteproyecto [Art. 2.1]**, resulta necesario expurgar ciertos sectores por razones de técnica legislativa, seguridad jurídica y coherencia y sistemática normativa:

- **Sector del transporte de viajeros [Art. 2.1.b]:**

Regulación sectorial prioritaria: la existencia de un cuerpo normativo especial para los servicios de transporte en autobús y autocar implica y debe conllevar la exclusión del sector de este Anteproyecto. Por el principio de especialidad que rige las relaciones normativas, la ley especial prevalece sobre cualquier otra de igual o inferior rango, por lo que desplaza la eficacia de esta última. Introducir unas medidas adicionales que por su carácter general

no se ajustan a las singularidades y necesidades de un sector regulado genera inseguridad jurídica y no beneficia ni a los operadores ni a los usuarios. Supone además interferir en un régimen normativo definido y expresión de la **política europea de transportes**.

Concretamente, cabe destacar el Reglamento (UE) nº 181/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar y por el que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004. Este Reglamento introdujo importantes obligaciones que vinculan a las empresas de transporte en autobús y en autocar que presten servicios regulares y discrecionales, resultando en un marco jurídico que ampara al viajero y refuerza y garantiza su confianza en estos servicios. La norma europea obliga a las empresas de transporte en autobús y autocar a que todos los viajeros reciban información sobre el viaje, así como información adecuada y exhaustiva sobre los derechos que les otorga el Reglamento, a crear un mecanismo de tramitación de las reclamaciones y establece la obligación de regular a nivel nacional el procedimiento de reclamaciones. Además, el Reglamento presta especial atención a las personas con discapacidad o con movilidad reducida en cuanto a derechos, información y accesibilidad.

Como complemento del marco sectorial está la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres y el Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la ley. Ambas normas establecen legislación específica sobre los derechos de los viajeros del transporte en autobús y autocar. Y, finalmente, el sector cuenta con la Resolución de 24 de julio de 2020, de la Dirección General de Transporte Terrestre, por la que se establecen las condiciones que deben cumplir las aplicaciones informáticas y los formularios electrónicos de reclamaciones de los usuarios de los servicios públicos de transporte regular de uso general.

La regulación sectorial, por tanto, es exhaustiva, estableciendo obligaciones vinculantes para los operadores y un marco jurídico coherente, proporcionado y especializado, lo cual justifica **la necesaria exclusión del sector en el Anteproyecto** para evitar una “doble regulación”. De hecho, la inclusión de los servicios de transporte en el ámbito del Anteproyecto para luego establecer únicamente su aplicación supletoria a los mismos, es una contradicción normativa y un foco de inseguridad jurídica.

Innecesaria extensión al sector de transporte de viajeros. Finalmente, en ningún momento se justifica la inclusión de los servicios de transporte de viajeros sobre la base de estudios de impacto. Sucede justo todo lo contrario: en el caso del transporte de viajeros en autobús o autocar, la experiencia general de viaje del viajero es satisfactoria, tanto a nivel nacional como de la UE. El **Eurobarómetro "Coach Services"** (2017) constató que el 83% de los pasajeros españoles de transporte en autobús y autocar considera que los servicios son buenos o muy buenos, una proporción 19 puntos por encima de

la media de la UE, posicionando los servicios en España como el segundo país mejor calificado de todos los países de la UE. Además, según los propios Estudios de calidad del servicio y grado de satisfacción de los usuarios de los servicios públicos de transporte regular de viajeros por carretera del Ministerio de Transporte, Movilidad y Agenda Urbana de España (2019), la calidad de los servicios nacionales regulares también es valorada positivamente por los usuarios, con una **nota de 7.4/10** (que incluye, entre otras cosas, la disponibilidad de formularios de reclamaciones o información sobre los derechos de los pasajeros).

Además, en España se está aplicando el Reglamento UE 181/2011 relativo a los derechos de los pasajeros que se desplazan en autobús y autocar, desde el 1 de marzo de 2013, a diferencia de otros países de nuestro entorno que se acogieron a moratorias (vid. COM(2019) 179 final, INFORME DE LA COMISIÓN AL PARLAMENTO EUROPEO Y AL CONSEJO, Exenciones concedidas por los Estados miembros con arreglo al Reglamento (UE) n.º 181/2011 sobre los derechos de los pasajeros de autobús y autocar). Resulta, pues, que España es, con diferencia, el país de la UE que más estrictamente aplica el Reglamento UE 181/2011 relativo a los derechos de los pasajeros que se desplazan en autobús y autocar (vid. COM(2016) 619 final INFORME DE LA COMISIÓN AL PARLAMENTO EUROPEO Y AL CONSEJO, Informe sobre la aplicación del Reglamento (UE) n.º 181/2011 sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004). De todo ello se desprende que no se justifica la inclusión de los servicios de transporte de viajeros en autobús y autocar en el ámbito de aplicación de este Anteproyecto sobre la base de que muchas de las quejas y reclamaciones formuladas ante los servicios de protección no se presentarían si las empresas dispusieran de servicios de atención a la clientela más eficaces.

Transitoriedad insuficiente: El Anteproyecto recoge un período de adaptación de seis meses a las novedades que introduce desde su entrada en vigor. Este período es claramente insuficiente considerando los requisitos, servicios y cargas que introduce y la situación actual del sector del transporte de viajeros por carretera (muy vinculado al turismo y gravemente afectado por la actual pandemia, en donde las restricciones de movilidad han jugado una parte fundamental en la lucha contra la COVID-19). Sin perjuicio de reiterar la necesaria exclusión del sector transporte del Anteproyecto, en todo caso el período transitorio debiera ser, como mínimo, de 24 meses.

- **Servicios bancarios y financieros [Art. 2.1.f]:** existe un conjunto de normativa, de rango legal y reglamentario, que establece una regulación completa de los Servicios de Atención al Cliente, ante los que pueden formularse las quejas y reclamaciones que deriven de la prestación de los servicios recibidos, constituyendo un verdadero derecho especial de consumo en este ámbito.

En concreto, la **Ley 44/2002** de medidas de reforma del sistema, y su desarrollo por las siguientes Órdenes Ministeriales del Ministerio de Economía: la **Orden ECO/734/2004** sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente (ahora, “Defensor de la Clientela”) de las entidades financieras y la **Orden ECC/2502/2012** por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Esta regulación especial trae causa de la **transposición de directivas europeas** distintas de aquellas que establecen el derecho general de consumo, **dando lugar a cuerpos de regulación distintos y no conectados**, siendo competencia cada una de estas normativas de distintos ministerios y correspondiendo su supervisión a órganos diversos.

La normativa elaborada e impulsada por el Departamento de Asuntos Económicos y Transformación Digital ha constituido un completo sistema de protección del cliente de los servicios financieros, más detallado y exigente que las previsiones del Derecho General de Consumo, pues sus normas están en muchos casos particularizadas para los diferentes tipos de productos y servicios y porque la vigilancia de su efectiva aplicación se atribuye a organismos autónomos especializados materialmente, los supervisores financieros investidos de las más amplias facultades de supervisión y sanción.

Este modelo de elaboración y configuración de la normativa financiera, y dentro de ella la relativa a la protección de los clientes de los servicios financieros, constituyendo un sistema normativo exigente, completo e independiente del derecho de consumo general.

Asimismo, debemos señalar que el anteproyecto de Ley **establece su aplicación a los servicios financieros, y, al mismo tiempo, establece el carácter supletorio de esta norma sobre la normativa sectorial, que se considera de aplicación preferente**. Con ello, este texto afecta a la normativa que ya establece una regulación de los Servicios de Atención al Cliente en el sector financiero, para la tramitación de quejas y reclamaciones. La contradicción que en buena medida supone el incluir a los servicios financieros en el ámbito de aplicación del Anteproyecto para luego afirmar en distintos lugares del mismo únicamente su aplicación supletoria a aquéllos, va a dar lugar a interpretaciones diversas y, como consecuencia, a un nuevo foco de inseguridad jurídica. Entre otras, se plantean cuestiones como qué disposiciones serán supletorias y cuáles no; si en caso de duda sobre dos disposiciones se aplicará aquélla que es más beneficiosa para el consumidor, a pesar de la normativa sectorial; o cuáles son “los servicios pertinentes de la Administración”, pudiendo éstos ser las autoridades de consumo autonómicas o los servicios de atención al cliente de las entidades financieras junto al Banco de España, la CNMV o la DGSFP, etc.

Por ello debe reconsiderarse el Anteproyecto a fin de mantener la situación actual, eliminando del articulado del texto propuesto todas las menciones realizadas a las entidades financieras, entidades a las que seguiría siendo de aplicación exclusiva su normativa específica.

- **Operadores de comunicaciones electrónicas [Art. 2.1.e]:** sería importante que la nueva ley de servicios de atención al cliente se remitiera a la normativa existente, antes de regular aspectos ya regulados (Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo entre otros), ya que se trata de un sector hiperregulado.

El ámbito de las Telecomunicaciones, por ejemplo, es un sector que tiene rigurosamente detalladas unas obligaciones muy concretas y específicas tanto en lo referente al proceso de reclamaciones por parte de los usuarios, como al servicio de atención al cliente, por tanto, no deben establecerse obligaciones generales que modifiquen las obligaciones ya aplicables en la actualidad y sobre las que ya se encuentra desplegada una operativa concreta con los costes económicos que ello supone.

- **Mejoras en los servicios de consumo de las AAPP y de las asociaciones de consumidores:** la práctica administrativa en la gestión de las quejas o reclamaciones de los consumidores y usuarios revela que los servicios de consumo de las Administraciones Públicas, así como el resto de las asociaciones de consumidores competentes no permiten una gestión verdaderamente eficaz de las mismas.

En este sentido, cabe indicar el margen de mejora en determinados servicios de consumo de las Administraciones Públicas competentes: análisis previo de reclamaciones, información a los consumidores de manera previa la reclamación, y en su caso, informar a los consumidores de sus derechos, colaborando para que las reclamaciones presentadas se ajusten a derecho en contenido y forma.

De igual manera la disparidad de entes reclamantes, administraciones públicas y métodos de reclamación aceptados, suponen una carga adicional de inversión para las empresas que proporcionan los servicios, carga que podría ser solucionable mediante una actuación cualificada y armonizada de los servicios de consumo de las Administraciones Públicas competentes.

Sería, por tanto, deseable un sistema único de gestión de las reclamaciones de consumo para todos los servicios de consumo de las diferentes Administraciones Públicas competentes.

Consideramos que las deficiencias anteriormente mencionadas no solo pueden generar la insatisfacción de los consumidores y usuarios, sino que también ineficiencias de las empresas proveedoras de los bienes y servicios,

con el consecuente perjuicio para todos los agentes que operan en el seno del mercado.

- **Ámbito material de aplicación [Art. 3]:** resultaría pertinente **delimitar las diferencias** entre la atención al cliente ante una **duda, consulta o asesoramiento** informativo sobre un producto o servicios y de lo que supone interponer una **queja, reclamación o incidencia**, entendiendo que debieran ser separadas y conllevar obligaciones diferentes.

Colocar todas estas circunstancias bajo la misma regulación resulta, como mínimo, desproporcionado y genera contradicciones con otros textos normativos. Por ejemplo, el artículo 21 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios (“TRLGDCU”) –cuya aplicación, conforme con el artículo 2.5 del texto del Anteproyecto, se declara preferente frente a la nueva norma–, únicamente contempla la obligación de que los servicios de información y atención a la clientela aseguren la constancia de las quejas y reclamaciones (y no, en general, de cualquier consulta o incidencia). Esto tiene sentido porque no todas las quejas de los clientes en relación con una eventual prestación defectuosa del servicio tienen por objeto una petición o exigencia individualizada que sea susceptible de una contestación para su resolución. En el caso de que el usuario realice una consulta que quede resuelta durante la propia llamada, parece excesivo que deba remitirse en formato duradero un número de identificación, como si se tratase de una incidencia o queja que queda pendiente de resolver. Por dicho motivo, el artículo 21 del TRLGDCU únicamente obliga a dar contestación a las reclamaciones, lo que lleva a la necesidad de distinguir las quejas de lo que son reclamaciones, y establecer, en consecuencia, obligaciones diferenciadas, tal y como establece actualmente el TRLGDCU.

- **Principios generales e Información sobre el servicio de atención a la clientela [Art. 4]:** el texto del Anteproyecto obliga a los empresarios **a informar a los clientes** sobre los **medios de interlocución y la forma de acceder a ellos** y así como de los **sistemas de resolución alternativa de conflictos**. La información debe estar disponible tanto en el contrato, en la página web, si la hubiese, como en la factura que se emita. En este sentido, consideramos que esta medida es desproporcionada y que debería ser suficiente el informar a través de alguno de estos medios.

En el caso de la **resolución alternativa de conflictos**, ya está prevista esta obligación de informar sobre estos sistemas en el artículo 40 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, en la que no existe una obligación general y previa de información sobre los mecanismos alternativos de resolución de conflictos, tal y como se está contemplando en el artículo 5.1 f) del Anteproyecto. Se produce, pues, una incoherencia o falta de coordinación entre normas que debe evitarse.

Por otro lado, el anteproyecto de ley establece la obligación de comunicar el **tiempo máximo previsto para la resolución** de los distintos tipos de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias, aspecto que no es siempre posible y, en todo caso, debería tratarse estimaciones que, en caso de variar, no supongan un perjuicio para la empresa.

El anteproyecto de Ley también impone **la obligación de informar a la clientela de las alternativas acerca de los organismos a los que pueden acudir para defender sus derechos**. Consideramos que esta información es pública, ya que los consumidores pueden acceder a la misma por diversos medios y, en muchos casos, viene determinada por la Ley y recogida en las páginas web de las administraciones autonómicas y/o locales.

Por último, se debe llamar la atención sobre la necesidad de evitar el empleo de **conceptos jurídicos indeterminados** que podrían derivar en situaciones de inseguridad jurídica no deseadas. Nos referimos, por ejemplo, a expresiones como la recogida en el artículo 4.2 donde se señala “(...) *reclamar **con eficacia** en caso de error, defecto, deterioro o cualquier otra incidencia*”. La inclusión de conceptos como “eficacia” no permite determinar bajo una serie de reglas objetivas y conocidas de antemano qué se entiende por tal. En este sentido, la expresión “con eficacia” podría llegar a perjudicar al propio consumidor si tenemos en cuenta que resulta ambiguo y fácilmente interpretable. Del mismo modo y en una interpretación finalista parecería dar a entender que el resultado de su reclamación ha de ser siempre favorable, cuestión que dependerá en cada caso.

- **Libertad en la utilización de diferentes canales [Art. 4]:** la norma podría limitar considerablemente las opciones para la clientela, que en multitud de ocasiones elige los canales automatizados como opción de contacto preferida. En el siglo XXI se dispone de multiplicidad de canales y tecnologías alternativos plenamente implementados, que no solo otorgan flexibilidad y variedad a la comunicación entre empresas y clientes, sino que, en multitud de ocasiones, se convierten en los canales de comunicación preferidos por un gran volumen de clientes, y otorgan ventajas considerables respecto al canal tradicional de voz. Se ha demostrado que la utilización de sistemas de atención digital genera, además, importantes ventajas para los clientes, ya que este tipo de sistemas está disponible 24 horas al día, todos los días de la semana, pudiendo atender de manera inmediata a los clientes evitando esperas innecesarias.

Por otro lado, gracias al uso de la automatización, al no estar afectada por factores como las curvas de actividad o posibles incidencias masivas y, como consecuencia de la inmediatez y eficacia mencionadas, los agentes quedan más liberados para ocuparse de aspectos más complejos de la atención al cliente, que sí necesitan la atención personalizada por parte de una persona. Por tanto, se puede decir que la satisfacción general de la totalidad de los clientes aumenta, tanto de aquellos que desean una solución rápida e inmediata a su problema, sin

necesidad de hablar con un operador, como aquellos que requieren una atención más personal.

Por tanto, y en relación con los principios básicos de **no discriminación y accesibilidad**, debiera ser cada empresa la que determine los posibles canales alternativos, de entre los que se encuentren disponibles según el estado de la tecnología y la implementación de los mismos, para no frenar el avance tecnológico.

- **Colectivos o consumidores vulnerables [Art. 4.8]:** compartiendo el planteamiento de que pudiera resultar oportuno establecer legalmente unos mínimos razonables en cuanto al cumplimiento de algún tipo de obligaciones hacia estos colectivos, de nuevo nos encontramos con la existencia de regulación sectorial que, al igual que ha ocurrido en otros temas ya señalados, hace referencia a estos aspectos.

En todo caso, los preceptos recogidos en el anteproyecto de ley relativos a esta materia deben ser modificados para asegurar la debida identificación de aquellas personas que trasladen que son vulnerables, de edad avanzada etc. Esta identificación será necesaria para que la empresa pueda **verificar** dicha condición y, en consecuencia, adaptar la atención a cada caso (necesidad de acreditación). Por tanto, resulta necesario que se proporcione dicha información a las empresas para su correcta identificación y adaptación. Para ello, se propone hacer modificaciones en línea con las obligaciones que ya se encuentran previstas en la normativa sectorial (Carta de Derechos de Usuarios de Comunicaciones).

Además, sobre la mención que se realiza en el anteproyecto de Ley a las “personas de edad avanzada” se sugiere precisar este concepto pues al ser indeterminado puede generar inseguridad jurídica. Se sugiere el entorno de los 80 años, teniendo en cuenta la actual esperanza media de vida.

Entendemos también que, con respeto a los principios básicos de no discriminación y accesibilidad, debiera ser cada entidad la que determine los posibles canales alternativos, de entre los que se encuentren disponibles según el estado de la tecnología y la implementación de los mismos en dicha entidad. En este sentido, esta regulación podría incluso limitar opciones futuras que pueden ser útiles para el cliente. Se necesita también aclaración sobre determinadas obligaciones que recoge la norma como la exigencia para las empresas de contar con formación y capacitación profesionalizada, en especial en relación con personas vulnerables, de edad avanzada, o con discapacidad, y que la misma se refleje también en el diseño y gestión de medios automatizados.

- **Definición del Servicio de atención a la clientela [Art. 5]:** el anteproyecto de Ley establece una definición de servicios de atención a la clientela excesivamente abierta, pudiendo llegar a comprender canales destinados exclusivamente a la

comunicación comercial pero que pueden facilitar la interacción con los clientes (ej. Instagram, Twitter). Por ello, proponemos que la definición se modifique lo necesario para que se entienda que deben ser canales dispuestos expresamente por la empresa para llevar a cabo la atención.

- **Medios de comunicación a disposición del cliente [Art. 7]:** en relación con la lengua en la que debe darse respuesta a la consulta, queja, reclamación o incidencia de la persona consumidora y usuaria, el texto del anteproyecto de ley debe referirse en los mismos términos en el que se trata el uso de las lenguas en el Texto Refundido de la ley general de los Consumidores y Usuarios por coherencia legislativa y seguridad jurídica de los administrados.
- **Atención personalizada [Art. 8]:** el texto del anteproyecto de Ley refiere la necesidad de identificación por parte del operador o agente comercial en todo caso al inicio de la conversación. En este punto, el anteproyecto de ley debería incorporar una mención específica a que dicha identificación debe realizarse en el marco que la normativa de protección de datos establece a los efectos, teniendo en cuenta que el derecho a la protección de datos tan solo puede regularse a través de Ley Orgánica.

Asimismo, en lo relativo a la referencia en la que se señala que “***en caso de insatisfacción con la atención recibida, quien haya iniciado la comunicación pueda solicitar que se transfiera la comunicación a una persona física supervisora, que deberá atenderle en el transcurso de esa misma comunicación***”, se debe indicar que dicha afirmación puede dar lugar a situaciones de inseguridad jurídica, al ser dicha obligación demasiado generalizada, dificultando una adecuada defensa de los prestadores de servicios. Tal y como está redactada no queda clara cuál es la obligación concreta que correspondería a las empresas y qué se puede considerar insatisfacción.

Por tanto, consideramos que no se debe imponer que la persona supervisora ‘deberá atenderle en el transcurso de esa misma comunicación’. Debería poder articularse dicha ‘escalación’ en un momento posterior indicando que se llevará a cabo en un plazo razonable de tiempo, sin demorarlo de forma indebida. **Deberá también preverse un uso razonable y de buena fe de este derecho** por parte de la clientela para evitar un uso abusivo del mismo.

Por último, consideramos que la atención personalizada debe limitarse al horario comercial y no al establecido para los servicios financieros de 365 días al año, 24 horas al día, ya que no asegura una mayor protección y sin embargo conlleva costes adicionales elevados para las entidades.

- **Régimen de atención telefónica [Art. 10]:** respecto a la necesidad de complementar siempre el canal telefónico con un sistema alternativo de mensajería escrita instantánea por aplicación de dispositivo móvil de uso

generalizado o bien con un sistema de video interpretación en lengua de signos a elección de la persona con discapacidad, se debe comentar que permitir la libre elección por cada persona de los medios provocaría inseguridad jurídica teniendo en cuenta el volumen de clientes y la evolución tecnológica, a la que será necesario ir adaptándose, pudiendo variar dichos medios con el tiempo. Además, atendiendo al principio de libre mercado, debería ser la empresa la que determinase dichos canales alternativos de forma adecuada.

Por otro lado, en relación con la mención que se realiza sobre los ingresos derivados del servicio, es necesario señalar que, en la medida en la que la normativa de consumidores y usuarios ya regula estas cuestiones relativas al canal de atención y el precio de la llamada, estaríamos ante una doble regulación, que podría desembocar en una situación de inseguridad jurídica.

- **Constancia de la consulta, queja, reclamación o incidencia [Art. 12]:** El anteproyecto de Ley establece que, en el caso de que el medio utilizado sea el telefónico, se debe grabar la llamada y se deberá informar del medio para acceder a la misma. En este sentido, consideramos que **el acceso a la grabación no permite una mayor protección del consumidor, pero exige que se deban crear herramientas que permitan dar este acceso.** En la norma, no se da opción a usar otros medios, como pueda ser un correo electrónico remitido durante (o a la finalización), de la llamada que pueda permitir el mismo objetivo de forma menos onerosa.
- **Resolución y notificación [Art. 13.2]:** en relación con esta materia, el anteproyecto de Ley establece que *“en ningún caso se podrá cerrar la tramitación de una consulta, queja, reclamación o incidencia por caducidad o prescripción no imputables a la clientela”* y añade que *“en aquellos casos en los que alegue caducidad por causas imputables a la clientela, la empresa asumirá la carga de la prueba.”*

En este sentido, no se entiende razonable o proporcionado imponer a las empresas la **carga de la prueba** de caducidad por causas imputables a la clientela. **La caducidad es un hecho objetivo ligado al paso del tiempo.** Debería ser la clientela quien pruebe que no ha caducado su derecho (con su título de compra, contrato o similar) y/o en su caso que ha interrumpido la prescripción de su derecho de forma fehaciente.

Por otro lado, el anteproyecto establece de nuevo, para los casos en los que la reclamación se cierre a través de una llamada telefónica, que la empresa deberá grabar la llamada e informará del medio para acceder a ella en el justificante que se remita. En este sentido, y en línea con comentarios previos, entendemos que se deberían permitir otros medios que puedan garantizar la notificación, por ejemplo, el envío de un correo electrónico durante o a la finalización de la llamada. Imponer obligaciones que no permitan que las empresas puedan establecer sus procedimientos de gestión, resultan desproporcionados.

- **Horarios [Art. 14]:** Las **exigencias sobre horarios** pueden resultar desproporcionadas. En consecuencia, se debe permitir que la entidad establezca la elección de horario de atención al cliente dentro de criterios de razonabilidad según el sector y atendiendo a la naturaleza del servicio que preste, pues este es un elemento que afecta a la gestión de sus recursos. Se debe tener en consideración, además, el principio de proporcionalidad reiteradamente recogido en la normativa comunitaria, para tener en cuenta, entre otras circunstancias, la del tamaño de las entidades destinatarias de la norma a la hora de graduar el alcance de la exigibilidad de las obligaciones.
- **Implantación de un sistema de gestión unitaria o centralizada del servicio de atención a la clientela [Art. 18]:** nuevamente, la medida ya se encuentra regulada en normativa sectorial de referencia (Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas), debiendo emplearse, por razones de seguridad jurídica, los mismos términos. El citado Real Decreto alude, por ejemplo, a la necesidad de *comunicar al abonado el número de referencia de las reclamaciones, quejas, peticiones o gestiones*, mientras que el anteproyecto de ley habla de *clave identificativa a cualquier consulta, queja, reclamación o incidencia comunicada por las personas consumidoras o usuarias*.

Además, se considera que, debería ser cada empresa la que determine el momento adecuado para garantizar dicho número de referencia, respetando el resto de las obligaciones en materia de Protección de datos, cumpliendo siempre con la obligación de garantizarlo. Debe tenerse en cuenta que antes de proporcionar cualquier tipo de información a un cliente en relación con la contratación es necesario realizar las gestiones necesarias para identificarlo debidamente, atendiendo las obligaciones en materia de privacidad vigentes en cada momento.

- **Colaboración, interacción y diálogo con las personas consumidoras [Art. 19]:** La imposición de la obligación de establecer relaciones de colaboración a sujetos privados, como son tanto las empresas como las asociaciones de consumidores, carece de fundamento, resulta a todas luces desproporcionada, y es contraria a la seguridad jurídica, pues imponiéndose a las empresas, su cumplimiento efectivo no depende de su sola voluntad, sino también de la de aquellas asociaciones.
- **Sistemas de evaluación [Art. 21]:** en relación con la medida que obliga a que las entidades publiquen la documentación descriptiva de los sistemas de evaluación de sus Servicios de Atención al Cliente, y la exigencia de una auditoría anual obligatoria en su página web, esta se considera excesiva y desproporcionada y puede colisionar con la confidencialidad de los procedimientos operativos internos

de las entidades exigida por la normativa prudencial. Se propone, por tanto, su eliminación.

- **Auditoría relativa a la calidad del servicio de atención a la clientela [Art. 22]:** el anteproyecto de Ley establece la obligación de que las empresas contraten la realización de una auditoría anual para comprobar la fiabilidad y precisión de las mediciones publicadas o reportadas a lo largo del año natural correspondiente respecto a la calidad de sus servicios de atención a la clientela. Asimismo, establece que dicha auditoría debe ser realizada por una empresa auditora debidamente acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación. Sobre este particular, consideramos que la medida restringe la competencia de forma injustificada e impone un gasto que, en su caso, podría ser innecesario, dado que podría ser una cuestión que la empresa puede internalizar, especialmente cuando ha de implementar un análisis continuado de sus sistemas y poner este a disposición de la administración oportuna. Además, se estaría excluyendo de forma injustificada la posibilidad de contratar el servicio con terceros no acreditados por la Entidad Nacional de Acreditación, mientras cuenten con la debida solvencia y procesos oportunos a estos efectos.
- **Régimen transitorio [Disposición Transitoria Única]:** al tratarse de una nueva Ley y de su enorme trascendencia, teniendo en cuenta las nuevas obligaciones que imponen para las empresas, el plazo de 6 meses de entrada en vigor resulta extremadamente corto.