



# La nueva regulación de los servicios de atención a la clientela

El [Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela](#), que se encuentra en tramitación en las Cortes Generales desde el 8 de marzo de 2024, introduce importantes novedades en los departamentos de atención al cliente y, en general, en los procesos de atención a la clientela, los parámetros de calidad que son exigibles y los derechos de los consumidores y usuarios al respecto.

## Ámbito de aplicación

Es necesaria una primera clarificación sobre la proyectada Ley de servicios de atención a la clientela (en adelante, "LSAC") y sobre su ámbito de aplicación, tanto general como sectorial.

**(i) De forma general**, la LSAC resulta aplicable a las empresas y grupos de sociedades, en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio, establecidos en España o en cualquier otro Estado, que lleven a cabo la venta de bienes o la prestación de servicios en territorio español, siempre y cuando, en el ejercicio económico anterior, de forma individual o en el seno del grupo de sociedades del que formen parte, hayan ocupado al menos a 250 personas trabajadoras, su volumen de negocios anual haya excedido de 50 millones de euros o su balance de negocios anual haya excedido de 43 millones de euros.

**(ii) Aplicación en todo caso (con independencia del tamaño)**. Además, la LSAC es aplicable en todo caso a las empresas establecidas en España o en cualquier otro Estado, que lleven a cabo la ejecución efectiva de los siguientes servicios de carácter básico de interés general, ofrecidos o prestados en territorio español:

- a. Servicios de suministro y distribución de agua y energía;
- b. Servicios de transporte aéreo de pasajeros, de transporte de viajeros por ferrocarril, de transporte de pasajeros por mar o por vías navegables y de transporte de viajeros en autobús o autocar;
- c. Servicios postales;
- d. Servicios de comunicación audiovisual de acceso condicional mediante pago, o en los que la clientela facilita o se compromete a facilitar datos personales;
- e. Servicios de comunicaciones electrónicas, incluidos los servicios telefónicos que se registrarán por su normativa sectorial de aplicación y, en particular, por la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones (en adelante, citada como "LGTel" o por su numeración); y
- f. Servicios financieros, que se registrarán por su normativa sectorial de aplicación y, en particular, por la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero (en adelante, citada como "LMRSF" o por su numeración).

## Sobre BDO

Somos una de las mayores firmas globales de servicios profesionales en España y en el mundo. Los equipos multidisciplinares de BDO ofrecemos asesoramiento especializado, y somos capaces de dar respuesta a los requerimientos cada vez más exigentes de los distintos sectores y mercados globalizados. Prestamos servicios de carácter multidisciplinar a empresas que van, desde organizaciones internacionales a los principales grupos locales de cada país, grandes y medianas empresas, empresarios familiares y negocios con proyección de crecimiento, en cualquier ámbito de actividad.

## Contacto

### Pablo García-Manzano

Legal | *Of Counsel*  
pablo.garcia-manzano@bdo.es

### Eric López Caballero

Legal | Senior  
eric.lopez@bdo.es

[www.bdo.es](http://www.bdo.es)

**(iii) Aplicación sectorial específica.** En el caso de los servicios de comunicaciones electrónicas (incluidos los servicios telefónicos) y de los servicios financieros, serán preferentemente aplicables, de forma respectiva, las mencionadas Leyes 11/2022 y 44/2002.

**(iv) Principio de especialidad.** Con carácter general, la LSAC se aplicará con carácter supletorio respecto de lo dispuesto en otras leyes generales para la defensa de las personas consumidoras y usuarias o en la normativa sectorial que regula los servicios de atención a la clientela, considerando siempre de aplicación preferente la normativa sectorial.

### Definiciones

La Ley define, entre otros, los siguientes términos:

**Clientela (aunque el término denomina un plural, se refiere al cliente entendido como consumidor o usuario)**

La persona consumidora o usuaria que haya comprado un bien, al que se le haya dirigido una oferta comercial personalizada o haya celebrado un contrato con una empresa prestadora de servicios, independientemente de su carácter oneroso o gratuito y de que haga uso efectivo del servicio y hasta que se extingan definitivamente todos los efectos de dicho contrato. (Para la definición de consumidor y usuario se remite a la definición contenida en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre ["LCU"]).

### Consulta

Solicitud de información o asesoramiento por la clientela en relación con el bien o servicio contratado u oferta comercial personalizada. En el caso de suministros de servicios energéticos, se incluirán en esta categoría consultas relacionadas con ahorro, eficiencia energética y energía renovable.

### Queja o reclamación

Cualquier manifestación relativa a la defectuosa provisión del producto o prestación del servicio objeto del contrato suscrito o del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de la oferta realizada, comunicada por la clientela al servicio de atención, independiente de su calificación interna como queja, reclamación, incidencia u otras denominaciones análogas.

### Incidencia

Cualquier gestión relativa a la ejecución del contrato o de la oferta comercial realizada, tal como la comunicación de averías, la solicitud de baja del servicio en su conjunto o de alguna de las prestaciones o facilidades adicionales, el alta en una nueva oferta, el cambio de tarifas o del plan de precios y otras análogas.

### Servicios de atención a la clientela

La organización de medios materiales y personales que la empresa pone a disposición de la clientela, cuya finalidad es la emisión de información, recepción de consultas, gestión y resolución de quejas o reclamaciones, averías o cualquier otra incidencia técnica, comercial o administrativa relativa a la venta de bienes o la prestación de servicios, independientemente de que sean gestionados por la propia empresa o por un tercero.

### Canales de comunicación

Los canales de comunicación que utilicen las empresas podrán incluir la comunicación presencial (establecimientos abiertos al público, visitas de agente comercial), siempre que no esté expresamente prohibido en la normativa sectorial que resulte de aplicación, y cualquier forma de comunicación a distancia para la interlocución (correo ordinario, atención telefónica, correo electrónico, formulario web u otras formas de comunicación electrónica). En todo caso, los canales de comunicación de atención a la clientela habilitados por la empresa deberán figurar en el propio contrato, en las facturas que emita a los clientes y en su página web, en un apartado específico de fácil identificación.

### Soporte duradero

todo instrumento que permita al consumidor o usuario y al empresario almacenar información que se le haya dirigido personalmente de forma que en el futuro pueda consultarla durante un período de tiempo acorde con los fines de dicha información y que permita su fiel reproducción. Entre otros, tienen la consideración de soporte duradero el papel, las memorias USB, los CD-ROM, los DVD, las tarjetas de memoria o los discos duros de ordenador, los correos electrónicos y los mensajes SMS.





### Niveles mínimos de calidad

La fijación de parámetros de calidad es una de las grandes novedades de la LSAC, siguiendo lo previsto en la [Nueva Agenda del Consumidor de la Comisión Europea de 13 de noviembre de 2020](#) (en adelante, la "Agenda de la Comisión").

De la Agenda de la Comisión cabe destacar las acciones 8, 9 y 10, relativas a la aprobación de: (i) un acto jurídico horizontal que establezca los requisitos para la IA; (ii) una propuesta de revisión de la Directiva relativa a la seguridad general de los productos para abordar los nuevos retos para la seguridad de los productos derivados de las nuevas tecnologías y de las ventas en línea, así como una propuesta de revisión de la Directiva relativa a las máquinas y (iii) propuestas de revisión de la Directiva sobre crédito al consumo y la Directiva sobre comercialización a distancia de servicios financieros para reforzar la protección de los consumidores en el contexto de la digitalización de los servicios financieros minorista<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> En estas materias son de destacar las siguientes normas:

Como derecho ya vigente:

- [Reglamento UE de seguridad de productos](#) de 10 de mayo de 2023
- [Reglamento UE de servicios digitales](#) de 19 de octubre de 2022

Como propuestas normativas de próxima aprobación:

- [Propuesta de Reglamento UE de máquinas](#) de 21 de abril de 2021
- [Propuesta de Reglamento UE de la IA](#) de 21 de abril de 2021
- [Propuesta de Directiva UE de responsabilidad por productos defectuosos](#) de 28 de septiembre de 2022 (modificación del sistema de responsabilidad objetiva de la Directiva 85/374/CEE "a la luz de los avances relacionados con las nuevas tecnologías, incluida la inteligencia artificial (IA), los nuevos modelos de negocio de la economía circular y las nuevas cadenas de suministro mundiales, que han dado lugar a incoherencias e inseguridad jurídica, en particular en lo que respecta al significado del término «producto»")
- [Propuesta de Directiva UE de responsabilidad civil extracontractual en materia de IA](#) de 28 de septiembre de 2022
- [Propuesta de Directiva UE sobre derecho a reparación de bienes](#) de 22 de marzo de 2023.

Los niveles mínimos de calidad se refieren al cumplimiento de los puntos siguientes.

### Medios de comunicación empresa-cliente

Las empresas deberán admitir para la presentación de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias la utilización del mismo canal a través del que se inició la relación contractual (se considera que es el más idóneo para que la clientela pueda llevar a cabo estas comunicaciones, dado que fue el elegido por su parte inicialmente), así como, al menos, la vía postal, telefónica y por un medio de comunicación electrónica.

### Lenguas cooficiales

La presentación de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias podrá realizarse en castellano, así como en cualquiera de las lenguas cooficiales cuando el servicio de atención a la clientela sea dirigido a clientes ubicados en comunidades autónomas que dispongan de lenguas cooficiales.

La respuesta a la consulta, queja, reclamación o incidencia deberá hacerse en la misma lengua en la que se haya presentado la consulta, queja, reclamación o incidencia por parte de la clientela y, a solicitud de esta, al menos en castellano.

### Establecimientos franquiciados

Los establecimientos abiertos al público, sean propios o franquiciados, de las empresas en el ámbito de aplicación de esta ley también deberán aceptar las consultas, quejas, reclamaciones o incidencias de los clientes.

### Contestadores, chatbots y posibilidad de transferencia a atención personalizada en cualquier momento

Se prohíbe el empleo de contestadores automáticos u otros medios análogos como medio exclusivo de atención a la clientela.

La utilización de contestadores automáticos, bots conversacionales u otros medios análogos deberá prever la posibilidad de solicitar, por parte de la clientela, una atención personalizada en cualquier momento de la interacción.

Se considera *atención personalizada* la ofrecida directamente a través de un operador especializado que contesta en tiempo real a la clientela, que deberá identificarse en todo caso al inicio de la conversación (respetando la normativa vigente sobre protección de datos personales). En caso de insatisfacción con la atención recibida por parte del operador, quien haya iniciado la comunicación podrá solicitar que se transfiera la comunicación a una persona física supervisora o a un departamento específico de calidad, que deberá atenderle en el transcurso de esa misma comunicación.

### **Estándar de calidad de la atención telefónica**

Las empresas que pongan a disposición de la clientela un servicio de atención telefónica deben asegurar que el uso de la atención telefónica no suponga para la persona consumidora y usuaria un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar.

En el supuesto de utilizarse, de acuerdo con el apartado anterior, una línea telefónica de tarificación especial que suponga un coste para la persona consumidora o usuaria, el empresario le facilitará, junto con la información sobre dicha línea telefónica de tarificación especial, y en igualdad de condiciones, información sobre un número geográfico o móvil alternativo y sobre el coste del servicio asociado a cada numeración.

La comunicación iniciada por la clientela vía telefónica deberá ser atendida por la empresa a la mayor brevedad, garantizando que el 95% de las llamadas recibidas sean atendidas, de media, en un plazo inferior a tres minutos.

### **Procedimiento de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias.**

Debe proporcionarse una clave identificativa de cualquier consulta, queja, reclamación o incidencia transmitida por las personas consumidoras o usuarias. Esta clave ha de proporcionarse durante la interlocución relacionada con cada consulta.

Asimismo, debe entregarse por parte de la empresa, en el transcurso de la comunicación, un justificante de la consulta, queja, reclamación o incidencia presentada que permita la constancia del contenido, la fecha y la hora de su recepción por el destinatario. Dicho justificante será facilitado por la empresa sin necesidad de ser solicitado por la clientela y en un soporte duradero a elección de la clientela.

La resolución debe ser motivada y exhaustiva, dando contestación a todas las cuestiones expuestas por la clientela e incorporando una motivación precisa y completa respecto de ellas en el caso de no acceder a las pretensiones de la clientela, sin que quepan contestaciones genéricas.

Se prevé un plazo de 10 días para subsanar consultas, reclamaciones o incidencias incompletas. Se establece un plazo máximo de 15 días para la resolución. Solo se podrá cerrar la consulta por transcurso de plazo cuando el retraso sea imputable al interesado y siempre que: (i) se le informe de las consecuencias; (ii) se le otorgue plazo para subsanar en su caso y (iii) se acrediten por parte de la empresa estas circunstancias (inversión de la carga de la prueba).



Si la resolución no accede a las pretensiones del cliente, la empresa debe informarle de los sistemas alternativos de resolución de conflictos en materia de consumo (Ley 7/2017, de 2 de noviembre).

En los servicios básicos de interés general que se presten de forma continuada (i. e. una sola prestación continuada en el tiempo o pluralidad de prestaciones sucesivas, periódicas o intermitentes que se repiten forma más o menos permanente en el tiempo) el servicio de atención a la clientela estará disponible 24 horas al día, todos los días del año para la comunicación de incidencias relativas a la continuidad del servicio. Las consultas e incidencias sobre la continuidad de este tipo de servicios, tales como cortes o suspensión del servicio, deberán ser respondidas en 2 horas con indicación de la causa de la incidencia y el plazo estimado de restauración del servicio.

## Valoración de la satisfacción del cliente y sistemas de evaluación

Las empresas deben implantar y documentar un sistema que permita definir el grado de satisfacción de su clientela.

Además, las empresas deben implantar y documentar un sistema anual de evaluación del nivel de calidad del servicio de atención a la clientela conseguido, que incluirá los parámetros de calidad antes señalados. Excepcionalmente, el sistema tendrá carácter bianual para empresas que ocupen a menos de 250 personas y cuyo volumen de negocios anual no exceda de 50M€ o cuyo balance general anual no exceda de 43M€ en el ejercicio económico anterior. Se establece la obligatoriedad de auditoría anual del sistema de evaluación por empresas auditoras debidamente acreditadas por la ENAC.

### Régimen sancionador

El incumplimiento de lo dispuesto en la LSAC será sancionado como infracción en materia de consumo de conformidad con lo previsto en la LCU. Como regla de non bis in idem, se prevé que se aplique de forma preferente la normativa sectorial cuando el mismo hecho y en función de idéntico ataque a los intereses públicos pueda ser calificado como infracción con arreglo a esta norma y otras normas sancionadoras de carácter sectorial.

### Defensor de la Clientela en el sistema financiero

Se modifica ampliamente la LMRSF, modificando su artículo 29 y añadiendo los artículos 29 bis a 29 septies. En lo sustancial, se ajustan las obligaciones de atención telefónica a lo previsto en la LSAC (si bien se indica que el tiempo de respuesta deberá ser a la mayor brevedad posible, dentro de los medios técnicos y humanos de que disponga el servicio de atención a la clientela). El procedimiento de tramitación de las quejas y reclamaciones se adapta también en términos generales a lo previsto en la LSAC, debiendo resolverse en el plazo máximo de 1 mes, previa su admisión a trámite y asignación de clave identificativa (plazo que se reduce a 15 días, salvo razones excepcionales acreditadas, en el caso de las entidades de servicios de pago).

## Servicio de atención a la clientela en el mercado de telecomunicaciones

Se modifica el artículo 25.2 de la LGTel. El servicio de atención a la clientela podrá prestarse en este ámbito mediante el empleo de contestadores automáticos u otros medios análogos, si bien en última instancia deberá garantizarse una atención personalizada (sin que ello implique el derecho a acceder a una persona física supervisora). En todo caso el operador debe admitir la misma vía por la que se inició la relación contractual y, si esta fuese telefónica, deberá informar al consumidor de su derecho a obtener un documento que acredite la presentación y contenido de la incidencia, queja, consulta o reclamación en soporte duradero.

En lo que hace al procedimiento, no se establecen plazos de tramitación y resolución, por lo que será aplicable la LSAC. Sí se establecen reglas específicas en el sentido de que la presentación de reclamaciones (ante el operador, el sistema arbitral o el sistema administrativo ante el ministerio): (i) no suspende las acciones de gestión de cobro de los operadores; (ii) no impide la suspensión temporal del servicio en caso de retraso en el pago total o parcial durante período superior a 1 mes; y (iii) no impide que, en caso de retraso en el pago total o parcial por período superior a 3 meses o de suspensión temporal por mora en el pago en 2 ocasiones, el operador pueda acordar, previo aviso al usuario, la interrupción definitiva del servicio y la correspondiente resolución del contrato.

### Entrada en vigor y *vacatio legis*

Las empresas deben adaptar sus servicios de atención a la clientela a la LSAC en el plazo de 6 meses desde su entrada en vigor, que se prevé al día siguiente de su publicación en el BOE.

Esta publicación ha sido redactada en términos generales y debe ser contemplada únicamente como una referencia general. Esta publicación no puede utilizarse como base para amparar situaciones específicas y usted no debe actuar, o abstenerse de actuar, de conformidad con la información contenida en este documento sin obtener asesoramiento profesional específico. Póngase en contacto con BDO en cualquiera de nuestras oficinas para tratar estos asuntos en el marco de sus circunstancias particulares. BDO, sus socios y empleados, no aceptan ni asumen cualquier responsabilidad ante cualquier pérdida derivada de cualquier acción realizada o no por cualquier individuo al amparo de la información contenida en esta publicación o ante cualquier decisión basada en ella.

BDO Abogados y Asesores Tributarios, S.L.P., una sociedad limitada española independiente, es miembro de la red internacional de BDO, constituida por empresas independientes asociadas de todo el mundo, y creada por BDO International Limited, una compañía limitada por garantía del Reino Unido.

BDO es la marca comercial utilizada por toda la red BDO y para todas sus firmas miembro.

Copyright © 2024. Todos los derechos reservados. Publicado en España.