

RSM Alert



MODIFICACIÓN DE LA LEY DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El pasado 31 de mayo de 2022, se aprobó el proyecto de ley de servicios de atención al cliente por parte del Consejo de Ministros.

El gobierno ha aprobado esta nueva normativa en aras de garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo los legítimos intereses económicos de los mismos ante el incremento de reclamaciones realizadas por parte de los consumidores relacionadas con la desatención e incidencias de índole telefónica.

Las principales medidas contempladas en el proyecto son las siguientes:

1. Se limita a tres minutos el tiempo de espera para ser atendido telefónicamente en servicios generales de información, reclamación y postventa. Además, las empresas deberán de garantizar que el 95% de las llamadas anuales recibidas han sido atendidas conforme el tiempo establecido de los referidos 3 minutos.
2. Los usuarios podrán pedir ser atendidos por una persona con formación especializada, independientemente de que la comunicación se haya iniciado a través de contestadores automáticos o robotizados.
 - 2.1 Además, en el supuesto de una persona con discapacidad auditiva, el canal telefónico será accesible y deberá complementarse a elección de la persona, con un sistema alternativo de mensajería escrita instantánea a través del móvil o con un sistema de video interpretación en lengua de signos.
 - 2.2 Asimismo, durante el transcurso de una llamada realizada al teléfono de atención al cliente (que deberá de ser gratuito), no estará permitido que se transfiera a un teléfono de pago.
3. Se reduce el plazo de los 30 días hábiles actuales a tan solo 15 días para resolver las reclamaciones instadas por los consumidores.
4. Las consultas quejas o reclamaciones podrán presentarse a través del mismo canal del que se inició la relación contractual, aunque también pueden presentarse por medio telemático, correo ordinario, telefónico y presencialmente.
5. El departamento de atención al cliente de la empresa deberá estar separado de otros como el de marketing, con el fin de evitar que en el curso de una comunicación sean ofrecidos nuevos servicios al consumidor.

Dicha normativa será aplicable a las empresas de más de 250 trabajadores independientemente del sector y deberán de implementar un sistema de evaluación para comprobar que se cumplen los requisitos de la norma, siendo dicho sistema auditado por empresas externas acreditadas por la Entidad Nacional de Acreditación.

Respecto al régimen sancionador, el incumplimiento de lo previsto en dicha normativa acarreará sanciones que oscilarán entre los 150 y 10.000 euros y podrán considerarse graves cuando, por ejemplo, afecten a personas consumidoras vulnerables o se lleven a cabo de forma reincidente, en cuyo caso, las sanciones pueden ascender hasta los 100.000 euros.

Atendiendo a las consecuencias que pudieran derivarse de su incumplimiento consideramos de gran importancia la revisión desde el punto de vista legal de todos los aspectos relacionados con la evolución de su tramitación parlamentaria y del texto que definitivamente quede aprobado.

Los criterios recogidos en este documento son comentarios de carácter general y no pueden ser utilizados sin el debido asesoramiento particular. www.rsm.es www.rsm.global © 2022 RSM International Association. Todos los derechos reservados.

TELÉFONO ATENCIÓN CONSULTAS LEGALES, LABORALES, FISCALES Y FINANCIERAS

Madrid T +34 91 457 02 39
Barcelona T +34 93 418 47 47
Valencia T +34 96 353 64 34
Las Palmas T+34 928 381 146
ready@rsm.es