

**GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR
EN EL CONGRESO**

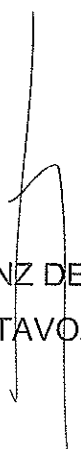
18374

**A LA MESA DE LA COMISIÓN DE SANIDAD, POLÍTICA SOCIAL Y
CONSUMO**

El Grupo Parlamentario Popular en el Congreso, al amparo de lo dispuesto en el artículo 110 y siguientes del Reglamento de la Cámara, presenta las siguientes **enmiendas al Proyecto de Ley** por la que se regulan los servicios de atención al cliente destinados a los consumidores y usuarios. (121/000131)

Madrid, 30 de junio de 2011

(42 - 64)


Fdo.: Soraya SÁENZ DE SANTAMARÍA ANTÓN
PORTAVOZ

**GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR
EN EL CONGRESO**

42

ENMIENDA AL ARTÍCULO 2

DE MODIFICACIÓN

Se propone la modificación de los apartados 1 y 2 del artículo 2, que quedan redactados del siguiente modo:

“Artículo 2. Ámbito de aplicación.

1. *Esta Ley será de aplicación a los servicios de atención al cliente ofrecidos o prestados en territorio español por las empresas pertenecientes a los sectores de servicios de suministros de agua, gas y electricidad, servicios de transporte de viajeros, servicios postales, medios audiovisuales de acceso condicional, servicios de comunicaciones electrónicas y servicios financieros, incluyendo las que realicen entidades de crédito, compañías aseguradoras, empresas de servicios de inversión o empresas mediadoras en la concesión de crédito o préstamos a que se refiere la Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito.*

Se aplicará a las empresas de servicios establecidas en España o en cualquier otro estado miembro, independientemente del medio de interlocución elegido, de la inclusión del servicio de atención al cliente en la estructura organizativa de la empresa prestadora del servicio o en la de un tercero y de la ubicación geográfica del punto de comunicación con los consumidores y usuarios.

**GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR
EN EL CONGRESO**

h2 cont.

Asimismo, estarán incluidos en su ámbito de aplicación aquellos servicios cuya prestación sea temporalmente gratuita como consecuencia de una oferta, promoción o estrategia comercial análoga.

Esta Ley no será de aplicación a las empresas que ocupen a menos de 250 trabajadores y cuyo volumen de negocios anual no exceda de 50 millones de euros o cuyo balance general anual no exceda de 43 millones de euros.

- 2. Esta Ley no se aplicará a los servicios prestados por las administraciones públicas, en los sectores incluidos en el ámbito de aplicación de la Ley, sin que medie contraprestación económica directa, que se regulan por su normativa específica.*

Se incluyen en el ámbito de aplicación de esta ley los servicios públicos prestados por las administraciones públicas en régimen de gestión indirecta en los sectores citados en el apartado anterior. A estos efectos, las bases, pliegos o condiciones de prestación de tales servicios, aprobadas por la Administración competente contendrán una mención expresa al obligado cumplimiento de esta Ley”.

JUSTIFICACIÓN

No existe razón alguna para excluir a los clientes de los servicios financieros y de seguros de la protección de sus derechos. Por otro lado, en todo caso, pero más todavía en el de servicios públicos, se debe hacer mención no a la aplicación de esta ley, sino al obligado cumplimiento de la misma.

**GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR
EN EL CONGRESO**

43

ENMIENDA AL ARTÍCULO 3

DE MODIFICACIÓN

Se propone modificar los apartados 7 y 9 del artículo 3, que quedan redactados del siguiente modo:

“7. 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 de una nueva oferta, cambio de tarifas o de plan de precios y otras análogas.

(...)

9. Personas con discapacidad: son las definidas en el apartado 1 del artículo 2 de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, o norma que la sustituya”.

JUSTIFICACIÓN

Se añade mayor concreción a la enumeración de posibles incidencias. Por otro lado, la próxima aprobación del Proyecto de Ley de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad, cuya tramitación parlamentaria está llegando a su fin, aconseja la previsión de normas futuras relativas a la discapacidad.

**GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR
EN EL CONGRESO**

44

ENMIENDA AL ARTÍCULO 4

DE MODIFICACIÓN

Se modifican los apartados 1, 3 y 4, así como la letra f) del apartado 2 del artículo 4, que quedan redactados del siguiente modo:

“Artículo 4. Principios generales.

1. *Las empresas prestadoras de servicios incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley deberán disponer de un servicio gratuito, eficaz, accesible y evaluable de atención al cliente, que tenga por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones y cualquier incidencia que se planteen por el cliente, facilitando la información necesaria para dicha resolución.*

2. *En particular, el servicio de atención al cliente al que se refiere el apartado primero deberá permitir a éste:*

(...)

f) Obtener la devolución del precio de mercado del bien o servicio y otras compensaciones legalmente procedentes, en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato o la oferta comercial.

(...)

3. *En todo caso y sin perjuicio de lo establecido en el artículo 2 de la Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la*

**GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR
EN EL CONGRESO**

44 cont.

Información, las empresas pondrán a disposición de sus clientes sus direcciones de correo electrónico y postal, un número de teléfono y un número de fax, a efectos de que puedan solicitar información, presentar sus quejas y reclamaciones o comunicar cualquier incidencia en relación al servicio contratado u ofertado

4. *Los medios de interlocución de atención al cliente, habilitados por la empresa, deberán figurar en el propio contrato, en las facturas que emita a los clientes y en la página web. En estos soportes, dicha información deberá figurar en un lugar destacado, accesible y con un tamaño que permita su fácil lectura por parte del cliente”.*

JUSTIFICACIÓN

Los apartados 1 y 3 se modifican en coherencia con la enmienda relativa al artículo 9, por la que sólo la atención de quejas, reclamaciones e incidencias debe ser gratuita, correspondiendo a las empresas la decisión sobre las condiciones en que proporciona otro tipo de información al cliente. Se modifica el apartado 2 en busca de una mayor inteligibilidad. Asimismo, en el apartado 4, se incluye la página web de la empresa como soporte en el que deben figurar los medios de interlocución de atención al cliente.

**GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR
EN EL CONGRESO**

45

ENMIENDA AL ARTÍCULO 5

DE SUPRESIÓN

Se propone la supresión el apartado 2 del artículo 5.

JUSTIFICACIÓN

Resulta redundante que el plazo máximo para la resolución de quejas, reclamaciones e incidencias se recoja, de manera idéntica, en dos artículos distintos. Por coherencia, se suprime la mención a dicho plazo en este artículo y se mantiene en el artículo 16, cuyo título hace alusión explícita al plazo de resolución.

7

**GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR
EN EL CONGRESO**

46

ENMIENDA AL ARTÍCULO 6

DE MODIFICACIÓN

Se propone modificar el artículo 6, que queda redactado del siguiente modo:

“Artículo 6. Parámetros mínimos de calidad.

Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley deberán garantizar el cumplimiento de los parámetros de calidad que se relacionan en este capítulo sin perjuicio de lo dispuesto por la normativa sectorial vigente.”

JUSTIFICACIÓN

Concreción de los parámetros mínimos de calidad y atención a la normativa sectorial vigente.

**GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR
EN EL CONGRESO**

47

ENMIENDA AL ARTÍCULO 7

DE MODIFICACIÓN

Se propone modificar los apartados 1 y 4 del artículo 7, que quedan redactados del siguiente modo:

- “1. Antes de la celebración del contrato, si el consumidor o usuario lo solicita, el prestador de servicios proporcionará de forma gratuita, por escrito o en cualquier soporte de naturaleza duradera que permita la constancia de la fecha de su recepción por el destinatario y su conservación, reproducción y acceso, la siguiente información sobre el servicio de atención al cliente:*
- a) Medios de interlocución disponibles: al menos dirección de correo electrónico, número de fax, una dirección postal y número de teléfono gratuito.*
 - b) Mecanismo que garantice al cliente la constancia de la formulación o presentación de quejas o reclamaciones y de incidencias.*
 - c) Medio que facilite al cliente el seguimiento del estado de tramitación del procedimiento en el que esté interesado que ha de ser inteligible, viable, gratuito y fácilmente accesible.*
 - d) Tiempo previsto para la resolución de los distintos tipos de quejas, reclamaciones o incidencias posibles.*
 - e) Medio elegido para comunicar la resolución de las quejas o reclamaciones y de las incidencias.*

**GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR
EN EL CONGRESO**

47 cont.

f) *Sistemas de resolución extrajudicial de conflictos a los que puede el cliente tener acceso y cómo puede acceder a ellos. Aquellas empresas que no estén sometidas a estos sistemas de resolución, deberán informar a sus clientes acerca de los organismos a los que pueden acudir para defender sus derechos, en caso de conflicto con la empresa.*

(...)

4. *En las facturas por la prestación de los servicios deberá figurar, al menos, una dirección postal, número de teléfono gratuito y número de fax y dirección de correo electrónico de los servicios de atención al cliente de la compañía."*

JUSTIFICACIÓN

Se busca garantizar que se facilita la información relativa a la atención al cliente, si así lo solicita éste. Por otro lado, no se deben diferenciar las quejas y reclamaciones de las incidencias en la obligación de informar del tiempo previsto para su resolución. Se debe, además, facilitar al consumidor la información necesaria para que pueda ejercer la defensa de sus derechos y legítimos intereses frente a empresas que no estén sometidas a sistemas de resolución extrajudicial de conflictos.

**GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR
EN EL CONGRESO**

48

ENMIENDA AL ARTÍCULO 8

DE MODIFICACIÓN

Se propone modificar el apartado 3 del artículo 8, que queda redactado del siguiente modo:

“3. El personal que preste la atención personalizada a los usuarios deberá contar con una formación y capacitación especializada en función del sector o de la actividad, que garantice la eficacia en la gestión que realice. A tal efecto, la empresa prestadora del servicio será responsable de proporcionar a su personal la formación y capacitación continuada que sea necesaria para adaptar sus conocimientos sobre la actividad a las variaciones tecnológicas y necesidades del mercado”.

JUSTIFICACIÓN

La eficiencia redundará en beneficio de la empresa. La eficacia, en beneficio del cliente.

**GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR
EN EL CONGRESO**

49

ENMIENDA AL ARTÍCULO 8

DE ADICIÓN

Se propone añadir un nuevo punto 4 al artículo 8, con el siguiente texto:

“4. En caso de insatisfacción con la atención recibida por teléfono, el consumidor o usuario podrá solicitar al agente que le haya atendido que le transfiera con su supervisor, que deberá atenderle en el transcurso de esa misma llamada.”

JUSTIFICACIÓN

La posibilidad de solicitar hablar con el supervisor, en aquellos casos de insatisfacción con la atención recibida, redundará en una mayor calidad de la misma.

ENMIENDA AL ARTÍCULO 9

DE MODIFICACIÓN

Se propone modificar el Título y el texto del artículo 9, que quedan redactados del siguiente modo:

“Artículo 9. Atención gratuita de quejas, reclamaciones e incidencias.

- 1. Las empresas, según lo contemplado en el artículo 4.3 de esta ley, deberán poner a disposición de sus clientes un número de teléfono general del servicio de atención al cliente y un número de teléfono específico para atender sus quejas, reclamaciones o incidencias. Éste último deberá ser gratuito.*

- 2. Se prohíbe la utilización de números de tarificación adicional como medios de atención de quejas, reclamaciones o incidencias de los clientes, ya sea vía telefónica, mediante mensajes de texto u otros análogos. En ningún caso la atención de quejas, reclamaciones o incidencias de los clientes proporcionará ingresos adicionales a la empresa prestadora del servicio.*

Las empresas deberán publicitar los números de telefonía fijos asociados a los números especiales 901 y 902 en todos los soportes de información comercial que manejen, debiendo figurar este número en el mismo emplazamiento que los números a los que está asociado y en el mismo tamaño y tipo de letra”.

**GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR
EN EL CONGRESO**

50 cent.

JUSTIFICACIÓN

Se debe garantizar que la atención de quejas, reclamaciones o incidencias se presta a través de medios gratuitos. La decisión sobre las condiciones en que proporciona otro tipo de información al cliente corresponde a las empresas. Sin embargo, en coherencia con una Proposición no de Ley aprobada por el Congreso de los Diputados el pasado 4 de junio de 2010, se propone la publicación obligatoria de los números fijos (con prefijo provincial) asociados a los números de tarificación especial que utilizan las empresas.

ENMIENDA AL ARTÍCULO 11

DE MODIFICACIÓN

Se propone modificar modifica el artículo 11, que queda redactado del siguiente modo:

“Artículo 11. Constancia de la queja, reclamación o incidencia.

Cualquiera que sea el medio de presentación de la queja, reclamación o incidencia y sin perjuicio de la asignación de un número o clave identificativos para facilitar su seguimiento, el servicio de atención al cliente entregará justificante de la queja, reclamación o incidencia presentada, por escrito o en cualquier otro soporte duradero, que permita su conservación, reproducción y acceso y en el que quede constancia de la fecha de recepción, así como de su contenido o de un medio para acceder al mismo.

Esta entrega se realizará por la misma vía por la que se haya presentado la queja, reclamación o incidencia o por aquella que el usuario hubiera elegido. En caso de que la reclamación se presente a través de una llamada telefónica, la empresa deberá grabar la llamada con la finalidad establecida en este artículo y adjuntarla o incluir un medio para acceder a ella en el justificante que se remita.

Todo tratamiento de los datos de carácter personal que se realice para la prestación del servicio de atención al cliente deberá cumplir con lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y las normas reglamentarias que se desarrollen”.

**GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR
EN EL CONGRESO**

51 cont.

JUSTIFICACIÓN

No sólo es importante la constancia de la presentación de la queja, reclamación o incidencia, sino la inclusión o accesibilidad al contenido de las mismas. Por otro lado, se debe preservar el carácter personal de los datos del cliente, en cumplimiento con lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999.

**GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR
EN EL CONGRESO**

52

ENMIENDA AL ARTÍCULO 12

DE MODIFICACIÓN

Se propone modificar el artículo 12, que queda redactado del siguiente modo:

“Artículo 12. Cierre de incidencias.

Las causas de cierre de incidencias estarán determinadas contractualmente. En ningún caso podrá cerrarse una incidencia por caducidad o prescripción no imputables al cliente. En aquellos casos en los que alegue caducidad por causas imputables al cliente, la empresa deberá probarlo de forma plena.”

JUSTIFICACIÓN

Mayores garantías para el consumidor o usuario en lo relativo al cierre de incidencias.

**GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR
EN EL CONGRESO**

53

ENMIENDA AL ARTÍCULO 14

DE MODIFICACIÓN

Se propone modificar el artículo 14, que queda redactado del siguiente modo:

“Artículo 14. Accesibilidad a los servicios de atención al cliente.

La información que se facilite y, en general, los servicios de atención al cliente, bajo cualquier formato, deben ser siempre accesibles a las personas con discapacidad, para lo cual se tendrán en cuenta las necesidades específicas de los distintos tipos de discapacidad, prestando especial atención a la eliminación de barreras de comunicación que afecten a personas con discapacidad visual y auditiva, poniendo a disposición los medios alternativos que sean precisos”.

JUSTIFICACIÓN

Refuerzo de las garantías para las personas con discapacidad.

**GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR
EN EL CONGRESO**

54

ENMIENDA AL ARTÍCULO 15

DE MODIFICACIÓN

Se propone modificar el artículo 15, que queda redactado del siguiente modo:

“Artículo 15. Prestación diferenciada de la actividad de atención al cliente.

El servicio de atención de quejas, reclamaciones e incidencias deberá estar claramente identificado y diferenciado de las actividades comerciales de la empresa.

En el transcurso de una comunicación para la presentación de una queja, reclamación o incidencia, se requerirá la autorización expresa del usuario para poder informarle de ofertas comerciales de otros productos o servicios de la misma empresa”.

JUSTIFICACIÓN

Se dan casos en los que la resolución de una queja pasa por la oferta de servicios, bienes o planes de tarifas alternativos, más adecuados a las necesidades del cliente. La exigencia de una autorización expresa del cliente para poder ofrecerle información comercial garantiza que aquellos usuarios que no quieran recibir dicha información, no la reciban y, al mismo tiempo, ofrece a las empresas la posibilidad de aprovechar su contacto con el cliente para ofrecerle información que pueda interesarle, siempre con su permiso y sin coste alguno para él.

**GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR
EN EL CONGRESO**

55

ENMIENDA AL ARTÍCULO 16

DE MODIFICACIÓN

Se propone modificar el apartado 1 del artículo 16, que queda redactado del siguiente modo:

“1. Las quejas, reclamaciones o incidencias se resolverán de manera inmediata, o en el plazo más breve posible en función de la naturaleza del problema y de lo contemplado en la normativa sectorial y autonómica sobre atención al cliente, y, en todo caso, en el plazo máximo de diez días hábiles desde su presentación, salvo en el caso de aquellos suministros o servicios de primera necesidad, como son el agua, la electricidad y el gas o las comunicaciones, que deberán resolverse en un plazo máximo de tres días.

En caso de que, en los plazos descritos anteriormente, la queja o reclamación no hubiera sido resuelta satisfactoriamente, los prestadores de servicios adheridos a un sistema extrajudicial de resolución de conflictos facilitarán al cliente el acceso al mismo, siempre que satisfaga los requisitos previstos en la Recomendación 98/257/CE de la Comisión, de 30 de marzo, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo y en la Recomendación 2001/310/CE de la Comisión, de 4 de abril de 2001, relativa a los principios aplicables a los órganos extrajudiciales de resolución consensual de litigios en materia de consumo o normativa que resulte de aplicación y, como tales, hayan sido notificados a la red comunitaria de órganos nacionales de la solución extra-judicial de litigios en materia de consumo.

**GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR
EN EL CONGRESO**

55 cont.

El sometimiento de la queja, reclamación o incidencia a un sistema extrajudicial de resolución de conflictos dará lugar a la suspensión de las acciones de gestión de cobro relacionadas con ella, suspensión que deberá mantenerse hasta la resolución de la misma”.

JUSTIFICACIÓN

El plazo máximo de un mes para la resolución de quejas, reclamaciones e incidencias resulta excesivo e incluso contradictorio con algunas normativas autonómicas, que marcan diez días como plazo máximo para la resolución de las quejas e incidencias. Por otro lado, en servicios de primera necesidad, como el agua, la electricidad, el gas o las comunicaciones, el plazo de resolución de las incidencias debe ser más corto, por el daño que causa para el usuario cualquier problema en el suministro de estos servicios. Por último, parece razonable que no se pueda cobrar un servicio sobre el que se ha presentado una queja, reclamación o incidencia hasta que ésta se haya resuelto.

**GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR
EN EL CONGRESO**

56

ENMIENDA AL ARTÍCULO 18

DE MODIFICACIÓN

Se propone modificar el apartado 1 del artículo 18, que queda redactado del siguiente modo:

“1. Las empresas deberán implantar y documentar un sistema de medida del nivel de calidad de servicio conseguido, que incluirá, en todo caso, los parámetros a los que se refiere el capítulo II de esta ley, sin perjuicio de la normativa sectorial vigente, que en su caso complementará lo dispuesto en el presente apartado. El ámbito geográfico de medición de los parámetros será la totalidad del territorio nacional o, en su caso, la parte de éste en la que se presten los servicios.

No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, sin perjuicio del cumplimiento de los parámetros mínimos de calidad, reglamentariamente se podrán determinar, para los distintos sectores de actividad, los umbrales de cifra de negocio o número de trabajadores a partir de los cuales se podrá eximir a las empresas de la obligación de establecer un sistema de medida del nivel de calidad del servicio”.

JUSTIFICACIÓN

Determinados sectores ya dan cumplimiento a lo dispuesto en este apartado a través de sus respectivas normativas sectoriales. Tal es el caso del sector de las telecomunicaciones, cuyo servicio de atención al cliente está regulado por la Orden ITC/912/2006 de calidad, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad del servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas.

22

**GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR
EN EL CONGRESO**

57

ENMIENDA AL ARTÍCULO 19

DE MODIFICACIÓN

Se propone modificar los apartados 1 y 2 del artículo 19, que queda redactado del siguiente modo:

- "1. Sin perjuicio de la normativa sectorial vigente, que complementará lo dispuesto en el presente apartado, las empresas deberán contratar la realización de una auditoría anual para comprobar la fiabilidad y precisión de las mediciones publicadas o reportadas a lo largo del año respecto a la calidad de sus servicios de atención al cliente y, en particular, para verificar que:*
- a) La empresa prestadora de servicios auditada dispondrá y aplicará un sistema de medida del nivel de calidad de servicio, implantado conforme a lo dispuesto en esta ley, debidamente documentado y que coincida con la versión puesta a disposición de la Administración competente en aplicación de lo dispuesto en el artículo 18.*
 - b) El sistema de medida del nivel de calidad de servicio deberá asegurar que el error cometido en la medición de cada parámetro no sea superior al 5 por ciento con respecto a su valor real.*
- 2. Reglamentariamente, la Administración competente establecerá requisitos mínimos de las entidades auditoras, a fin de garantizar unos niveles mínimos de solvencia e independencia, así como criterios para la realización de las auditorías, que deberán incluir un conjunto básico de pruebas a realizar y el contenido mínimo del informe de auditoría, al objeto de armonizar su contenido".*

JUSTIFICACIÓN

Atención a la normativa sectorial sobre la calidad en el servicio de atención al cliente.

**GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR
EN EL CONGRESO**

58

ENMIENDA AL ARTÍCULO 20

DE MODIFICACIÓN

Se propone añadir un párrafo nuevo al artículo 20, con el siguiente texto:

“Asimismo, las infracciones en materia de discriminación e incumplimiento de las exigencias de accesibilidad de las personas con discapacidad se sancionarán conforme a lo dispuesto en la Ley 49/2007, de 26 de diciembre, por la que se establece el régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal”.

JUSTIFICACIÓN

Refuerzo de la protección de los derechos de las personas con discapacidad.

**GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR
EN EL CONGRESO**

59

ENMIENDA A LA DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA

DE SUPRESIÓN

Se propone la supresión de la Disposición Adicional Primera.

JUSTIFICACIÓN

No hay razón alguna que justifique dejar fuera del ámbito de aplicación de esta Ley a las empresas del sector financiero.

**GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR
EN EL CONGRESO**

60

ENMIENDA A LA DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA

DE MODIFICACIÓN

Se propone modificar la Disposición adicional segunda, que queda redactada del siguiente modo:

“Disposición adicional segunda. Reglas para determinados medios de transporte.

Las garantías para los consumidores y usuarios que se contienen en esta ley se aplicarán a los servicios de transporte ferroviario, así como a los servicios prestados por empresas de transporte público urbano y metropolitano con la extensión y en las condiciones que determine reglamentariamente el Ministerio de Fomento, atendiendo a las circunstancias de utilización de estos medios de transporte. Los servicios de transporte ferroviario de viajeros de larga distancia se regirán por lo previsto en el artículo 2.1 de la ley”.

JUSTIFICACIÓN

La garantía de los derechos de los consumidores y usuarios requiere que las condiciones y extensión de éstos tengan rango reglamentario.

**GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR
EN EL CONGRESO**

61

ENMIENDA A LA DISPOSICIÓN ADICIONAL CUARTA

DE ADICIÓN

Se propone añadir una nueva Disposición adicional cuarta con el siguiente texto:

“Disposición adicional cuarta. Prohibición de la utilización de números de tarificación adicional para la atención de quejas, reclamaciones e incidencias de todo tipo de empresas.

En un plazo máximo de seis meses, a partir de la aprobación de esta Ley, el Gobierno aprobará una norma por la cual se prohibirá la utilización de números de tarificación adicional para la atención de quejas, reclamaciones e incidencias por parte de aquellas empresas que queden fuera del ámbito de aplicación de la presente Ley”.

JUSTIFICACIÓN

No es de recibo que una empresa pueda obtener ingresos adicionales por atender quejas, reclamaciones o incidencias relativos a la calidad del bien o servicio que oferta.

**GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR
EN EL CONGRESO**

62

ENMIENDA A LA DISPOSICIÓN ADICIÓN

DE ADICIÓN

Se añade una nueva Disposición adicional quinta, con el siguiente texto:

“Disposición adicional quinta. Estatuto de los Consumidores y Usuarios.

En el plazo de doce meses a partir de la publicación de esta Ley en el Boletín Oficial del Estado, el Gobierno remitirá a las Cortes Generales un Proyecto de Ley de Estatuto de los Consumidores y Usuarios que recoja y armonice, en un único texto, lo regulado acerca de esta materia en los distintos textos normativos vigentes, incluyendo los preceptos contenidos en esta Ley”.

JUSTIFICACIÓN

La dispersa normativa en materia de consumo dificulta enormemente el conocimiento de sus derechos por parte de los consumidores y la consiguiente defensa de los mismos.

**GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR
EN EL CONGRESO**

63

ENMIENDA A LA DISPOSICIÓN ADICIONAL SEXTA

DE ADICIÓN

Se añade una nueva Disposición adicional sexta, con el siguiente texto:

“Disposición adicional sexta. Regulación de la atención al cliente en el sector aéreo

Se aprobarán las normas necesarias para garantizar, en términos equivalentes a los de esta Ley, la calidad de los servicios de atención al cliente y establecer las garantías para los consumidores y usuarios de las compañías que presten servicios de transporte aéreo en territorio español, y ello con la extensión y en las condiciones que el Ministerio de Fomento determine reglamentariamente.

JUSTIFICACIÓN

Coherencia con el tratamiento separado que, en el ámbito de la Unión Europea, se da a la protección de los usuarios de transporte aéreo, debido, entre otras cosas, a la intervención de distintos tipos de operadores (aerolíneas, gestión aeroportuaria, handling, y otros), lo que dificulta, en muchos casos, la delimitación de responsabilidades a la hora de resolver incidencias.

**GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR
EN EL CONGRESO**

64

ENMIENDA A LA DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA

DE MODIFICACIÓN

Se modifica la Disposición final primera, que queda redactada del siguiente modo:

“Disposición final primera. Título competencial.

Esta Ley se dicta al amparo de la competencia exclusiva que el artículo 149.1.13.^a de la Constitución atribuye al Estado para dictar las bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica y al amparo de la competencia exclusiva del Estado en las materias reconocidas en el artículo 149.1.21^a de la Constitución.

No obstante, se dicta al amparo del artículo 149.1.6.^a de la Constitución, el artículo 5.2 que tendrá la consideración de legislación procesal, sin perjuicio de las necesarias especialidades que en este orden se deriven de las particularidades del derecho sustantivo de las Comunidades Autónomas”.

JUSTIFICACIÓN

Resulta necesario respetar el orden constitucional de reparto de competencias entre el Estado y las Comunidades Autónomas y, en particular, en relación al artículo 149.1.21^a de la Constitución, que confiere al Estado la competencia exclusiva en materia de ferrocarriles, transportes terrestres, circulación de vehículos a motor, correos y telecomunicaciones.