



CÓMO AFECTA EL PROYECTO DE LEY POR LA QUE SE REGULAN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA EN EL SECTOR FINANCIERO

JAVIER VERCHER MOLL

Prof. Aydte. Doctor. Universidad de Valencia

Revista de Derecho del Sistema Financiero 4

Julio – Diciembre 2022

Págs. 443–444

El pasado 10 de junio de 2022 el Boletín Oficial de las Cortes Generales publicó el *Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela*¹. En el propio texto del Proyecto se destaca como muchas de las quejas y reclamaciones formuladas ante los servicios de protección de las personas consumidoras y usuarias no se presentarían si las empresas dispusieran de servicios de atención a la clientela más eficaces. Asimismo, el propio Informe Anual del Defensor del Pueblo, correspondiente al ejercicio 2020, señala que, en el ámbito de consumo, las quejas en esta materia se refirieron, en particular, al funcionamiento de los servicios de atención a la clientela. El servicio de atención a la clientela es clave para garantizar una buena imagen comercial de la empresa y determinante del grado de satisfacción de las personas consumidoras y usuarias. Estos servicios deberían ser respetuosos y acordes con los criterios emanados de los pronunciamientos de las autoridades competentes, así como de la jurisprudencia. Tan importante como maximizar la calidad técnica de los servicios prestados, tales como la continuidad del servicio, el cumplimiento de las ofertas, los contratos celebrados o los niveles de cobertura, es mejorar la relación con la clientela a través de los servicios de atención.

Respecto del ámbito de aplicación de la norma, es preciso tener en cuenta que hay sectores que ya cuentan en la actualidad con normativa propia que regula determinados aspectos de los servicios de atención a la

1. Núm: 121/000104.

clientela. Es por ello por lo que, en aras de la seguridad jurídica, en el apartado cuarto del artículo segundo se positiviza el principio de especialidad. A tal efecto, resultarán de aplicación preferente las normativas sectoriales que regulen los aspectos incluidos en esta norma. Este principio de especialidad opera tanto respecto de las normativas nacionales de ámbito sectorial, algunas de las cuales son modificadas por la propia ley en virtud de sus disposiciones finales, como de Reglamentos de la Unión, que resultan de aplicación directa.

Del mismo modo, en el ámbito de las entidades del sector financiero se prevé la aplicación de la normativa sectorial en materia de servicios de atención a la clientela, con el objetivo de garantizar los más altos niveles de protección también en este sector y la adecuación al principio de proporcionalidad en la aplicación de las obligaciones que se recogen en su normativa sectorial, siendo el Proyecto de Ley de carácter supletorio.

Además, se excluye de forma expresa la aplicación de determinados preceptos como el sistema de atención a la clientela regulado en el art. 4, la resolución y la notificación del art. 13, la implantación de un sistema de valoración de la satisfacción del cliente del art. 18, la colaboración con las asociaciones de consumidores y administraciones públicas del art. 19, el sistema anual de evaluación del nivel de calidad del servicio de atención a la clientela conseguido del art. 21, la auditoría relativa al sistema de evaluación del art. 22 y el sistema de infracciones y sanciones del art. 23.