

**Propuestas de Enmiendas del Movimiento CERMI al Proyecto de Ley por la que se regulan los Servicios de Atención a la Clientela - Trámite del Congreso de los Diputados**

El Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) plantea a los Grupos Parlamentarios del Congreso las siguientes enmiendas, orientadas a mejorar determinados aspectos del Proyecto de Ley.

El movimiento CERMI respalda acoge de modo favorable esta legislación, que complementa otras normas esenciales para la protección y garantías de derechos de las personas con discapacidad y personas de edad avanzada como consumidoras, tales como la reciente legislación de la categoría de persona consumidora vulnerable.

En este documento, el CERMI formula mejoras concretas al articulado, siempre encaminadas a otorgar una protección reforzada a las personas con discapacidad y personas de edad avanzada como usuarias de servicios de atención a la clientela.

**1ª Enmienda - De modificación – Artículo 3 numeral 8**

Artículo 3. Definiciones.

A los efectos de esta ley se entenderá por:

8. Personas consumidoras vulnerables: son las definidas en el artículo 3.2 del 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, ***modificada por la Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica.***

*Justificación*

*La Ley 4/2022 de 25 de febrero de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica define el estatuto de persona consumidora vulnerable, ofreciendo a quienes gozan de dicho estatuto una protección reforzada y garantía de derechos en sus relaciones de consumo. Consideramos que también en la atención como clientela. Las personas con discapacidad y las personas de edad avanzada, en tanto que personas consumidoras vulnerables, deben ser consideradas como como grupo preferencial de los Servicios de Atención al Cliente (SAC).*

**2ª Enmienda - De adición – Artículo 3, nuevo numeral 9**

***9. Personas de edad avanzada: aquellas personas de 65 años o más.***

*Justificación*

*Se propone añadir una definición específica, a los efectos de la norma, de las “personas de edad avanzada”, dado que se trata de un concepto jurídico indeterminado que se utiliza en múltiples ocasiones a lo largo de la norma y que podría generar inseguridad jurídica. Por razones sistemáticas, se propone incorporar esta definición a continuación de la correspondiente a la de “personas consumidoras vulnerables” (apartado 8).*

**3ª Enmienda - De modificación – Artículo 3 numeral 11**

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 cualquier caso, deberá tenerse en consideración la obligación de atención por persona física (no de modo automático o maquinal), a demanda del cliente.***

*Justificación*

*Los Servicios de Atención al Cliente deben ser inclusivos con las personas con discapacidad y personas de edad avanzada.*

**4ª Enmienda - De modificación – Artículo 4, párrafo 1.**

Artículo 4. Principios generales.

1. Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley deberán disponer de un servicio de atención a la clientela gratuito, eficaz, universalmente accesible, ***(presencial y/o a distancia)***, inclusivo, no discriminatorio y evaluable.

*Justificación*

*La accesibilidad universal es un elemento clave e indispensable para el pleno ejercicio y disfrute de los derechos de las personas con discapacidad; por tanto, esta, debe figurar de manera transversal en todo el contenido de la futura legislación, cumpliendo el mandato contenido en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.*

**5ª Enmienda - De adición – Artículo 4, párrafo 2, nuevas letras b) y e)**

2. El servicio de atención a la clientela al que se refiere el apartado anterior, además de cumplir los requisitos que establece el artículo 21 del 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, deberá permitir a la clientela

***b) La posibilidad de elegir, en función de sus necesidades por razón de discapacidad, el formato de comunicación con el SAC -documento escrito, en braille, en caracteres ampliados, en lectura fácil, por mensaje escrito de telefonía, videointerpretación en lengua de signos, etc.- por parte de los consumidores con discapacidad.***

***El Servicio de Atención al Cliente deberá establecer la obligación de atención por persona física (no de modo automático o maquinal), a demanda del cliente.***

*Justificación*

*Los Servicios de Atención al Cliente deben ser inclusivos con las personas con discapacidad y personas de edad avanzada.*

**6ª Enmienda - De modificación – Artículo 5, párrafo 1,**

1. 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. En estos soportes, dicha información deberá ser universalmente accesible y contar con un tamaño, ***presentación y formato*** que permitan su fácil lectura por parte del cliente, ***incorporando también formato de lectura fácil y pictogramas,*** y en un lugar destacado, debiendo figurar, en el caso de las páginas web, en la página de inicio. A tales efectos, la información deberá cumplir, al menos, con los requisitos establecidos en el artículo 80.1.b) del 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.

*Justificación*

*La accesibilidad universal es un elemento clave e indispensable para el pleno ejercicio y disfrute de los derechos de las personas con discapacidad; por tanto, esta, debe figurar de manera transversal en todo el contenido de la futura legislación.*

**7ª Enmienda - De adición – Artículo 5, nuevos párrafos 2 y 3**

***2.- En el caso de que la información al usuario esté contenida en materiales audiovisuales, éstos deben ser accesibles.***

***3.- Si el servicio de atención a la clientela se presta de manera presencial (establecimiento abierto al público) los mostradores y/o puntos de atención deberán disponer de medidas que faciliten la accesibilidad a la información y a la comunicación.***

*Justificación*

*La accesibilidad universal es un elemento clave e indispensable para el pleno ejercicio y disfrute de los derechos de las personas con discapacidad; por tanto, esta, debe figurar de manera transversal en todo el contenido de la futura legislación, cumpliendo el mandato contenido en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.*

**8ª Enmienda - De modificación – Artículo 5, párrafo 2**

2. Cuando el contrato se formalice en un título de transporte, o documento de compra, cuyo tamaño imposibilite que figuren en el mismo los canales de comunicación de atención a la clientela habilitados por la empresa, estos estarán visibles en los lugares de venta de los productos o servicios adquiridos, en las páginas web de las empresas proveedoras de bienes o prestadoras de servicios y en el propio medio de transporte ~~o documento de compra~~, ***con arreglo a las exigencias de accesibilidad previstas en el apartado anterior y todo ello en términos de accesibilidad universal, incluida la accesibilidad digital y la accesibilidad cognitiva mediante formato de lectura fácil y/o pictogramas***.

*Justificación*

*La accesibilidad universal es un elemento clave e indispensable para el pleno ejercicio y disfrute de los derechos de las personas con discapacidad; por tanto, esta, debe figurar de manera transversal en todo el contenido de la futura legislación, cumpliendo el mandato contenido en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.*

**9ª Enmienda - De modificación – Artículo 5, párrafo 3**

3. Sin perjuicio de las demás obligaciones de información que establece 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, así como la normativa sectorial que resulte de aplicación, antes de que la persona consumidora o usuaria quede vinculada por un contrato u oferta comercial correspondiente, la empresa le facilitará de forma clara y comprensible ***y en formato universalmente accesible*** la siguiente información sobre el servicio de atención a la clientela :

a) Canales de comunicación disponibles, incluyendo, como mínimo, los indicados en el artículo 7.1 de esta ley. ***y todos aquellos que precisen las personas con estatuto de consumidoras vulnerables***

c) Medio que facilite a la clientela el seguimiento del estado de tramitación del procedimiento en el que esté interesado, que ha de ser inteligible, viable, sencillo, gratuito y fácilmente accesible, en atención a las características particulares de la clientela ***en todos los formatos atendiendo a las necesidades de la clientela.***

***h) Las empresas deberán disponer al menos de una oficina física central de atención presencial al cliente, de libre acceso a la persona consumidora.***

*Justificación*

*La accesibilidad universal es un elemento clave e indispensable para el pleno ejercicio y disfrute de los derechos de las personas con discapacidad; por tanto, esta, debe figurar de manera transversal en todo el contenido de la futura legislación, cumpliendo el mandato contenido en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.*

**10ª Enmienda - De modificación – Artículo 5, párrafo 4**

4. La información sobre el servicio de atención a la clientela a que hace referencia el apartado anterior formará parte integrante de los contratos celebrados por la empresa y, sin perjuicio de otros soportes informativos, se incluirá, en todo caso, en su página web, si la hubiese, ***en un formato que garantice su accesiblilidad universal,*** así como en las facturas que se emitan en relación con el contrato.

*Justificación*

*La accesibilidad universal es un elemento clave e indispensable para el pleno ejercicio y disfrute de los derechos de las personas con discapacidad; por tanto, esta, debe figurar de manera transversal en todo el contenido de la futura legislación, cumpliendo el mandato contenido en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.*

**11ª Enmienda - De modificación – Artículo 5, párrafo 5**

5. En caso de que el medio utilizado sea la atención telefónica, deberá suministrarse la información prevista en el apartado 3 de este artículo y, además, se introducirán locuciones informativas, a las que se podrán acceder voluntariamente, que, sin coste adicional para la persona que efectúa la llamada, faciliten nuevamente el acceso a dicha información, de forma inteligible, comprensible y fácilmente accesible ***y con sistemas de mensajería instantánea y videollamada que posibiliten la comunicación con personas con parálisis cerebral sin comunicación oral o disartria asociada. Además, deberá ofrecerse un medio alternativo para que las personas con discapacidad, particularmente aquellas con problemas de audición y de expresión oral, puedan contactar con el servicio de atención a la clientela.***

*Justificación*

*La accesibilidad universal es un elemento clave e indispensable para el pleno ejercicio y disfrute de los derechos de las personas con discapacidad; por tanto, esta, debe figurar de manera transversal en todo el contenido de la futura legislación, cumpliendo el mandato contenido en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.*

**12ª Enmienda - De modificación – Artículo 7, párrafos 1 y 2**

Artículo 7. Medios de comunicación a disposición de la clientela.

1. 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, así como, al menos, la vía postal, telefónica y por un medio de comunicación electrónica. ***Deberán facilitar también la presentación a través de la lengua de signos, lectura fácil y cualquier otro medio que garantice la accesiblidad universal.***

2. 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 clientela sita en comunidades autónomas que dispongan de lenguas cooficiales. ***Deberán facilitar también la presentación a través de la lengua de signos.***

*Justificación*

*La accesibilidad universal es un elemento clave e indispensable para el pleno ejercicio y disfrute de los derechos de las personas con discapacidad; por tanto, esta, debe figurar de manera transversal en todo el contenido de la futura legislación, cumpliendo el mandato contenido en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.*

**13ª Enmienda - De modificación – Artículo 8, párrafo 2**

2. A solicitud de la persona consumidora o usuaria, cuando una consulta, queja, reclamación, o comunicación de incidencia se formule vía telefónica o electrónica, la empresa ha de garantizar una atención personalizada. La utilización de contestadores automáticos, bots conversacionales, u otros medios análogos deberá prever ***ofrecer a la clientela*** la posibilidad de solicitar,por parte de la clientela~~,~~ una atención personalizada en cualquier momento de la interacción, ***desde su inicio. La formulación de esta solicitud implicará la transferencia inmediata con dicha atención personalizada****.*

A tales efectos, se considera atención personalizada la ofrecida directamente a través de un***a*** ***persona física*** ***operadora*** especializad**a** que contesta en tiempo real a la clientela ***y*** que deberá identificarse en todo caso al inicio de la conversación. La identificación de ***la persona física*** operador***a*** respetará, en cualquier caso, la normativa vigente sobre protección de datos personales”.

*Justificación*

*Se propone modificar el apartado segundo del artículo 8 del Proyecto para incorporar mejoras técnicas y garantizar que los contestadores automáticos, bots conversacionales u otros medios análogos ofrezcan a la persona consumidora desde el inicio de la interacción la posibilidad de solicitar una atención personalizada. Asimismo, se prevé que esta solicitud deba atenderse de forma inmediata, esto es, sin trámite adicional alguno.*

*Con ello se pretende asegurar que todas las personas consumidoras sean conocedoras desde el inicio de la interacción de su derecho a que se les atienda de manera personalizada y puedan elegir desde el principio el medio en el que quieren que dicha atención sea prestada.*

**14ª Enmienda - De adición – Artículo 8, nuevo párrafo 4**

***4. Cuando una persona consumidora vulnerable formule una consulta, queja, reclamación o comunicación de incidencia de forma presencial, la empresa deberá poner a disposición del consumidor que lo solicite los medios de apoyo y prestarle la asistencia individualizada y personal que pudiera requerir a tal efecto.***

*Justificación*

*Se propone añadir un nuevo apartado que aclare el alcance de la atención personalizada en el caso de presentación de reclamaciones, quejas, etc. de forma presencial por parte de consumidores vulnerables, y que debería traducirse en un apoyo individualizado por parte del personal de la empresa prestadora del servicio de atención al cliente, en coherencia tanto con el principio de accesibilidad como con la obligación que tienen las empresas en materia de formación específica previa en atención a personas consumidoras vulnerables y, en especial, a personas con discapacidad o de edad avanzada que se establece en el artículo 9 del Proyecto.*

**15ª Enmienda - De modificación – Artículo 9, párrafo 2**

Artículo 9. Medios materiales y humanos.

2. El personal que preste atención personalizada a la clientela, así como quien diseñe y gestione los medios automatizados que se puedan utilizar a tales efectos, 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, incluyendo una formación específica previa ***en accesibilidad universal,*** en atención a personas consumidoras vulnerables y, en especial, a personas con discapacidad o de edad avanzada. A tal efecto, la empresa 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. ***Los medios humanos que integren los SAC deben contar con formación específica previa en atención a consumidores vulnerables, en especial, a personas con discapacidad, acreditando conocer su sociología, tipología, necesidades y especificidades, y dominar el modo adecuado y respetuoso de interactuar con ellas***

*Justificación*

*La accesibilidad universal es un elemento clave e indispensable para el pleno ejercicio y disfrute de los derechos de las personas con discapacidad; por tanto, esta, debe figurar de manera transversal en todo el contenido de la futura legislación, cumpliendo el mandato contenido en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.*

*Consideramos que, en aplicación del principio de diálogo civil, las organizaciones representativas de personas con discapacidad y de sus familias deben poder participar en el proceso de seguimiento, supervisión y evaluación de las medidas relacionadas con esta Ley.*

**16ª Enmienda - De modificación – Artículo 10, párrafo 5**

Artículo 10. Régimen de atención telefónica.

5. En el supuesto de personas con discapacidad auditiva, ***y en general para todas las personas con discapacidad***, el canal telefónico será accesible y deberá complementarse, a elección de la persona con dicha discapacidad, con un sistema alternativo de mensajería escrita instantánea por aplicación de dispositivo móvil de uso generalizado o bien con un sistema de ***videollamada con posibilidad de***  videointerpretación ***SVisual*** en lengua de signos u otro sistema de análoga naturaleza que permita cumplir con lo dispuesto en el artículo 15 de esta ley ***para las personas sordas que sean usuarias de esta lengua o para personas que precisen apoyo comunicativo en sentido aumentativo o alternativ . El servicio SVIsual debe ser incluido como único servicio de videointerpretación que puede ser considerado un servicio social de interés general***

*Justificación*

*La accesibilidad universal es un elemento clave e indispensable para el pleno ejercicio y disfrute de los derechos de las personas con discapacidad; por tanto, esta, debe figurar de manera transversal en todo el contenido de la futura legislación, cumpliendo el mandato contenido en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.*

**17ª Enmienda - De adición – Artículo 10, nuevo párrafo 6**

***6. En el supuesto de personas de edad avanzada o con discapacidad el canal telefónico será accesible y deberá ofrecerse y garantizarse la atención prioritaria respecto de otras personas consumidoras y usuarias.***

*Justificación*

*Se propone incorporar una referencia específica a la atención prioritaria de las personas de edad avanzada o discapacidad en el caso de la prestación de servicios de atención al cliente por vía telefónica, en atención a sus particulares características como personas consumidoras en situación de potencial vulnerabilidad.*

**18ª Enmienda - De modificación – Artículo 12, párrafo 1, segunda parte**

Artículo 12. Constancia de la consulta, queja, reclamación o incidencia

En caso de que la consulta, queja, reclamación o incidencia sea presentada a través de una llamada telefónica, ***videollamada o mensajería instantánea,*** la empresa deberá grabar la llamada con la finalidad establecida en este apartado e informará del medio para acceder a ella en el justificante que se remita.

*Justificación*

*La accesibilidad universal es un elemento clave e indispensable para el pleno ejercicio y disfrute de los derechos de las personas con discapacidad; por tanto, esta, debe figurar de manera transversal en todo el contenido de la futura legislación, cumpliendo el mandato contenido en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.*

**19ª Enmienda - De modificación – Artículo 13, párrafo 5**

5. El medio utilizado para comunicar la resolución de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias a la clientela será el mismo por el que se haya presentado la consulta, queja, reclamación o incidencia o por aquel que la clientela hubiera elegido de entre los puestos a disposición de la clientela por la empresa. En caso de que la reclamación se cierre a través de una llamada telefónica, ***videollamada o mensajería instantánea,*** la empresa deberá grabar la llamada con la finalidad establecida en este artículo e informará del medio para acceder a ella en el justificante que se remita.

*Justificación*

*La accesibilidad universal es un elemento clave e indispensable para el pleno ejercicio y disfrute de los derechos de las personas con discapacidad; por tanto, esta, debe figurar de manera transversal en todo el contenido de la futura legislación, cumpliendo el mandato contenido en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.*

**20ª Enmienda - De supresión y modificación – Artículo 15, párrafo 1**

Artículo 15. Accesibilidad a los servicios de atención a la clientela.

1. Como regla general, ***L***os servicios de atención a la clientela serán diseñados utilizando medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal, igualdad de trato y no discriminación. No obstante, cuando esto no sea posible, ***Cuando excepcionalmente exista imposibilidad técnica, se*** preverán ***proveerán los*** medios complementarios para garantizar el acceso a los mismos, en igualdad de condiciones, a personas ***consumidoras vulnerables y, en especial, a*** personas con discapacidad o a personas de edad avanzada, al menos a través del mismo medio por el que se inició la relación contractual.

*Justificación*

*Se propone modificar el apartado primero del artículo 15 del Proyecto a fin de reforzar la obligación de que todos los servicios de atención a la clientela sean diseñados de tal manera que sean accesibles en condiciones de igualdad y no discriminación y se garantice dicho acceso a las personas consumidoras vulnerables.* *Las personas con discapacidad y las personas de edad avanzada tienen derecho a acceder a los servicios de atención a la clientela en igualdad de condiciones con los demás.*

*Con este objetivo, se propone eliminar el inciso “como regla general” para aclarar que se trata de una obligación que no debe admitir demasiadas excepciones.*

*Asimismo, se propone eliminar también la referencia genérica a que puede no ser “posible” que los servicios de atención a la clientela no sean diseñados de manera que se garanticen los principios de accesibilidad universal, igualdad de trato y no discriminación, limitando dicha posibilidad para posibles supuestos realmente excepcionales de imposibilidad técnica. Se refuerza, por otra parte, la obligación de que, en estos casos excepcionales, deban implementarse de forma real las medidas necesarias para que los consumidores vulnerables tengan acceso efectivo y en igualdad de condiciones a los servicios de atención al cliente.*

*En relación con esto último, por razones de técnica normativa, se propone añadir la mención expresa a las personas consumidoras vulnerables, pues estas incluyen colectivos más amplios que las personas con discapacidad o de edad avanzada que podrían verse desprotegidos si no se les incluye en el ámbito de aplicación del precepto. Además, dicha mención debe realizarse por razones de coherencia, puesto que el apartado siguiente se refiere expresamente a “circunstancias que generan una situación de vulnerabilidad” y no sólo a la “situación de discapacidad”.*

*Todo ello sin perjuicio de que sí se estima positivo mantener la referencia específica a las personas con discapacidad y de edad avanzada, tal y como ocurre en otros artículos de la norma.*

**21ª Enmienda - De supresión y modificación – Artículo 15, párrafo 2**

2. A los efectos del apartado anterior, ***se presumirá la existencia de una situación de vulnerabilidad si ésta se pone de manifiesto por la persona consumidora, sin perjuicio de que*** para la correcta identificación y atención de la clientela~~,~~ la empresa ***pueda*** podrá solicitar la ***su***acreditación ***en casos de duda razonable*** de la situación de discapacidad u otras circunstancias que generan una situación de vulnerabilidad para el ejercicio efectivo de los derechos recogidos en esta norma**. *En todo caso, dicha solicitud no será impedimento para que se preste la atención de manera inmediata***.

*Justificación*

*Se propone modificar el apartado segundo del artículo 15 del Proyecto para incluir una presunción de la existencia de una situación de vulnerabilidad cuando ésta sea invocada por la persona consumidora en su relación con el servicio de atención a la clientela de la empresa.*

*La posibilidad de que las empresas puedan solicitar una acreditación se limita a aquellos casos en que existan dudas razonables sobre la existencia de dicha situación, si bien la misma no puede servir para demorar la atención solicitada por la persona consumidora. De lo contrario, se sacrificaría la inmediatez del servicio de atención y la solución de las posibles incidencias que hayan dado lugar al contacto con la empresa, que pueden revestir carácter urgente.*

**22ª Enmienda - De modificación – Artículo 18, párrafo 1**

Artículo 18. Implantación de un sistema de valoración de la satisfacción del cliente.

1. Las empresas deberán implantar y documentar un sistema que permita definir el grado de satisfacción de su clientela respecto al trato recibido por parte del servicio que le ha atendido. Las empresas llevarán un registro de la información que resulte de la implantación de este sistema. ***Este sistema habrá de diseñarse bajo los presupuestos de accesibilidad universal, atendiendo entre otros a criterios de accesibilidad cognitiva, contando igualmente con el sistema de videointerpretación Svisual y un sistema alternativo de mensajería escrita instantánea***.

*Justificación*

*La accesibilidad universal es un elemento clave e indispensable para el pleno ejercicio y disfrute de los derechos de las personas con discapacidad; por tanto, esta, debe figurar de manera transversal en todo el contenido de la futura legislación, cumpliendo el mandato contenido en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.*

**23ª Enmienda - De modificación – Artículo 19, párrafo 1**

Artículo 19. Colaboración con las asociaciones de consumidores y administraciones públicas.

Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley deberán establecer marcos estables de colaboración con las asociaciones de consumidores y usuarios más representativas, ***así como con las organizaciones representativas de las personas con discapacidad y de sus familias y de las personas de edad avanzada***, bien de forma general, bien de forma sectorial, en relación con los servicios de atención a la clientela y el mantenimiento de su calidad y eficacia.

*Justificación*

*Se propone modificar el primer párrafo del artículo 19 para contemplar específicamente el establecimiento de canales de colaboración con asociaciones de personas con discapacidad y de personas de edad avanzada, dado lo particular de las situaciones que puedan afectar a estos colectivos en particular.*

**24ª Enmienda - De adición – Artículo 21, nuevo párrafo 2**

Artículo 21. Sistemas de evaluación

***2. Las encuestas de satisfacción del servicio de la atención recibida se ofrecerán mediante soportes accesibles permitiendo su uso a las personas consumidoras vulnerables, en especial a las personas con discapacidad y a las personas de edad avanzada.***

*Justificación*

*La accesibilidad universal es un elemento clave e indispensable para el pleno ejercicio y disfrute de los derechos de las personas con discapacidad; por tanto, esta, debe figurar de manera transversal en todo el contenido de la futura legislación, cumpliendo el mandato contenido en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.*

**25ª Enmienda - De adición – Artículo 22bis**

***Nuevo Artículo, 22 bis, Auditoría relativa a la accesibilidad del servicio de atención a las personas con discapacidad***

***Las empresas obligadas según la legislación mercantil a reportar sobre información no financiera, deberán incluir en sus memorias sociales anuales la información más relevante sobre política y estrategia seguida por la compañía en la atención a los consumidores y clientes, incluidos aspectos como el funcionamiento y valoración de la calidad de los SAC, a partir de las auditorías realizadas***.

*Justificación*

*La nueva legislación promoverá que las empresas obligadas establezcan marcos estables de colaboración, interacción y diálogo con el grupo de interés de sus consumidores en relación con los SAC y el mantenimiento de su calidad y eficacia.*

**26ª Enmienda - De adición – Disposición adicional Primera, nuevo párrafo 2**

***Dos. Se modifica la letra l) del apartado 1 del artículo 47, que queda redactado como sigue:***

***l) Toda actuación discriminatoria contra personas consumidoras vulnerables independientemente del motivo o contra cualquier consumidor o usuario por el ejercicio de los derechos que confiere esta Ley o sus normas de desarrollo, ya sea no atendiendo sus demandas, negándoles el acceso a los establecimientos o dispensándoles un trato o imponiéndoles unas condiciones desiguales, así como el incumplimiento de las prohibiciones de discriminación previstas en el Reglamento (UE) 2018/302, cuando dicha actuación no sea constitutiva de delito. Asimismo, cualquier incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta Ley, en su normativa de desarrollo y en la normativa específica de atención al cliente cuando afecten a personas consumidoras vulnerables y, en especial, a personas con discapacidad o de edad avanzada***

*Justificación*

*Se propone añadir un nuevo apartado (que, por razones sistemáticas, sería el apartado Dos, renumerando el actual, que pasa a ser el Tres) en la Disposición final primera del Proyecto para modificar el artículo 47.1.l) del Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.*

*Y ello, con el objetivo de contemplar de forma específica como infracción administrativa el incumplimiento de las obligaciones establecidas en el Proyecto y en la restante normativa aplicable en relación con las personas consumidoras cuando afecten a personas consumidoras vulnerables, especialmente en los casos de personas de edad avanzada y de personas con discapacidad, al margen de que se trate o no de una actuación discriminatoria. Esta enmienda se presenta en relación con la siguiente, que tiene por objeto modificar la calificación de la infracción, que pasa a ser considerada como grave.*

**27ª Enmienda - De adición – Disposición final Primera, nuevo apartado 4**

***Cuatro. Se modifican las letras a) y b) del apartado 2 del artículo 48, que quedan redactadas como sigue:***

***a) Las infracciones de los apartados f), g), i), k), m), n), ñ), p), q) y t) del artículo 47 se calificarán como leves, salvo que tengan la consideración de graves de acuerdo con el apartado tercero de este artículo.***

***b) Las infracciones de los apartados d), e), h), j), l) o), r) y s) se calificarán como graves, salvo que tengan la consideración de muy graves de acuerdo con el apartado tercero de este artículo.***

*Justificación:*

*Se propone añadir un apartado Cuatro (asumiendo la renumeración de estos apartados como consecuencia de la enmienda anterior) en la Disposición final primera del Proyecto para modificar el artículo 48.3 del Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.*

*La finalidad de esta modificación es calificar como infracción grave toda actuación discriminatoria contra personas consumidoras vulnerables o contra cualquier consumidor o usuario por el ejercicio de los derechos que confiere el citado Texto Refundido y su normativa de desarrollo, ya sea no atendiendo sus demandas, negándoles el acceso a los establecimientos o dispensándoles un trato o imponiéndoles unas condiciones desiguales, así como el incumplimiento de las prohibiciones de discriminación previstas en el Reglamento (UE) 2018/302, cuando dicha actuación no sea constitutiva de delito. Asimismo se propone atribuir tal calificación a, cualquier incumplimiento de las obligaciones establecidas en el señalado Texto Refundido, en su normativa de desarrollo y en el Proyecto, cuando afecten a personas consumidoras vulnerables y, en especial, a personas con discapacidad o de edad avanzada.*

*Todo ello, considerando que la vulneración de los derechos de los colectivos mencionados, dadas sus características específicas, reviste una particular gravedad que debe ser reconocida en el marco del régimen sancionador aplicable en materia de consumidores y usuarios.*

Junio, 2022.

CERMI

www.cermi.es