- La normativa eliminará los dispositivos de voz en los servicios de atención al cliente de las empresas.
- El objetivo de la nueva ley es que el consumidor se sienta atendido en sus reclamaciones.

La futura Ley de Atención al Consumidor que prepara el Gobierno puede acabar con la 'pesadilla' que sufren muchos ciudadanos cuando intentan hacer una reclamación, ya que prevé que cuando se haga por vía telefónica la primera opción sea hablar con una persona y no con un contestador. La nueva norma dirá adiós a la atención mediante dispositivos de voz, lo que facilitará el acceso de los usuarios, especialmente los mayores y otros grupos con dificultades para comunicarse con una máquina.

La Unión de consumidores aplaude esta iniciativa del Gobierno,que lleva reclamando años, aunque el anteproyecto de ley está aún en fase de elaboración. El objetivo es que el consumidor se sienta atendido en sus reclamaciones o consultas, ya que "la experiencia de llamar al servicio de atención al cliente suele ser una de las más ingratas para los consumidores: largos tiempos de espera, para que una grabación te ofrezca distintas opciones dentro de un menú, a veces insuficiente; Con la nueva ley se quiere huir de esto" , así lo manifiesta el presidente de la Unión de Consumidores, Jesús Burgos.

Por ello, uno de sus aspectos más destacados es la atención personal, ya que los servicios de atención al cliente son utilizados de forma masiva y por un espectro muy amplio de la población, con unos niveles de conocimiento y edades muy variadas.

Además, con carácter general, la nueva normativa establecerá unos parámetros mínimos de calidad para todos los servicios de atención al cliente. Así, previamente a la firma de un contrato, las empresas deberán informar al usuario de los medios de interlocución disponibles, de los mecanismos según los cuales queda constancia de la presentación de quejas o reclamaciones y de los plazos de resolución.

Un servicio adecuado en las oficinas de atención evitará que lleguen a las administraciones

públicas las quejas de muchos clientes, 'que ya vienen enfadados porque no le prestaron atención'. Sólo en el sector de las telecomunicaciones, el pasado año la administración recibió 70.000 demandas o requerimientos para que mediara.