CAMPAÑA "¿TE ATIENDEN O TE MAREAN? DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS EN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE"

- La Unión de Consumidores de Málaga lanza una campaña formativa para informar sobre la ley 10/2025 que regula los servicios de atención a la clientela.
- **Campaña subvencionada por la Consejería de Sanidad, Presidencia y Emergencias de la Junta de Andalucía en Málaga.**

Málaga, 24 de agosto de 2026. Muchas veces llamamos a una empresa para resolver un problema y acabamos hablando con un contestador automático. Repetimos nuestros datos y peticiones una y otra vez sin conseguir que el contestador nos entienda. Al final, hablar con una persona real para resolver un problema es más complicado que el propio problema.

El **objetivo** de nuestra campaña formativa es **enseñar** a las personas consumidoras cuáles son sus derechos en los aspectos relativos al servicio de atención al cliente, tras la publicación de la ley 10/2025 por la que se regulan estos servicios.

La campaña tratará sobre los **derechos de las personas consumidoras** a la hora de comunicarse con las empresas ante cualquier incidencia o perjuicio que pueda haber surgido, el derecho a una atención personalizada y con agentes reales, las llamadas comerciales, el uso recurrente de contestadores automáticos, el tiempo de espera de las llamadas…

También explicaremos los plazos en los que se debe responder a las consultas, quejas, reclamaciones o incidencias en función de la materia sobre la que versen, las condiciones de las consultas telefónicas y comerciales y la información previa a tener en cuenta antes de formalizar cualquier contrato. Al igual que el procedimiento de reclamación, sus plazos y cómo debe ser la respuesta de la reclamada.

La campaña se compone de un **taller formativo** telemático y **dos videos** que resumen los aspectos más relevantes sobre la materia disponible en nuestro canal de *Youtube*, web y redes sociales.

La difusión de material audiovisual será clave para aquellas personas consumidoras que no puedan participar en el taller, ya que tendrán acceso a la formación cuando lo necesiten, por lo que no se acotará ni geográfica ni espacialmente la disponibilidad de la información facilitada.

El taller telemático tendrá lugar el viernes **28 de agosto** a las **11:00h** a través del siguiente enlace: https://meet.google.com/rwk-kpdj-afn

Las personas que no cuenten con los conocimientos y/o herramientas necesarias para participar por esta vía, pueden contactarnos con antelación para que le facilitemos el acceso presencial.

En cuanto a los videos explicativos, estos son accesibles clicando en el hipervínculo:

- VIDEO 1: https://youtu.be/uSV6h1rcMPA?si=RVIb2FIS3SLj5FSR

- VIDEO 2: https://youtu.be/5lfUSuouLSg

La Unión de Consumidores de Málaga queda a disposición de todas las personas consumidoras ante cualquier duda, consulta o problema a través de las vías habituales de contacto:

Twitter: @ UCEMálaga

Facebook: Unión de Consumidores de Málaga UCE

Instagram: UnionConsumidoresMalaga