



10 de diciembre 2021

ANTEPROYECTO DE LEY DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y CLIENTES

En el día de hoy ha tenido lugar la primera reunión en el Consejo Económico y Social (CES) para debatir las alegaciones de los distintos grupos al Anteproyecto de Ley de Personas Consumidoras y Clientes.

CCOO forma parte del CES como sindicato mayoritario, por lo que hemos asistido en **representación de las trabajadoras y los trabajadores del Sector de Contact Center**.

Hace dos semanas, remitimos al CES las alegaciones al texto que ha elaborado el Gobierno, pues entendemos que el anteproyecto contiene algunas cuestiones que pueden afectar a las plantillas de nuestro sector. Concretamente, advertimos que:

- La identificación de la persona que atiende la llamada debe hacerse con número de empleado/a o nombre y apellidos, pero **en ningún caso por DNI**.
- En lo referente al uso de **contestadores automáticos**, proponemos que su uso se limite a aquellos horarios que queden fuera del horario comercial de la empresa principal.
- El anteproyecto contempla que en caso de insatisfacción del cliente, se pueda solicitar la transferencia a una persona física supervisora. Desde **CCOO** creemos que hay que determinar las funciones de las “personas supervisoras”, pues actualmente **quienes atienden los teléfonos de atención al cliente conocen mejor la operativa** que cualquier persona “supervisora” o “coordinadora”. Proponemos sustituir esta opción por la de transferencia de la llamada (u otra comunicación) a un departamento específico de calidad.
- En el capítulo referido a medios materiales y humanos, cuando hace referencia a la formación o capacitación especializada, desde **CCOO** hemos defendido que **la formación debe estar homologada y certificada** por algún organismo oficial.
- El **plan de formación** debería ser objeto de negociación sectorial, bien en el seno de los Convenios Colectivos Sectoriales, bien en el marco de las Estructuras Paritarias Sectoriales de Formación.

- Hemos propuesto que **no se limite el horario de atención en la recepción** de llamadas/interacciones y establecer que, como mínimo, coincida con el horario comercial de la empresa.
- Para **emisión de llamadas** u otro tipo de interacciones de emisión sí se propone limitar el horario a las franjas ya establecidas (no antes de las 10:00 horas, ni de 14:00 a 15:00 horas, ni a partir de las 21:00 horas)
- Hemos propuesto que no se pueda limitar **la duración de la llamada telefónica** a fin de evitar situaciones de estrés crónico no justificadas bajo ningún concepto.
- Como quiera que **la clientela desconoce los parámetros en los que se evalúa el desempeño de las personas trabajadoras** del servicio de atención al cliente, creemos que no sería relevante su opinión sobre la “profesionalidad” de quien le atiende.
- Para **CCOO** es necesario que el sistema de evaluación del nivel de calidad del servicio y sus actualizaciones debe ser **sometido a consultas de la Representación Legal de las Personas Trabajadoras** de las empresas que prestan el servicio de atención al cliente.
- En la medida que estos sistemas de evaluación valoren de manera individual o colectiva a las personas que trabajan en los servicios de atención a la clientela, **las empresas deberían informar a la RLPT** sobre los mismos con carácter previo a su implantación **habilitándose un periodo de consultas** para su evaluación de impacto y sus alegaciones.
- En el supuesto que dichos sistemas de evaluación se lleven a cabo con la utilización parcial o total de **algoritmos o sistemas de inteligencia artificial**, las empresas deberían informar con carácter previo tanto a la persona trabajadora como a la RLPT de su uso. En ningún caso las personas trabajadoras sujetas a estos sistemas de evaluación deberían ser objeto de **decisiones basadas única y exclusivamente en variables automatizadas**.

Entre otras funciones, el CES emite dictámenes sobre los anteproyectos de Ley previos a la celebración de Pleno de Consejo de Ministros, que será quien decida cuál será el texto definitivo que pase a trámite parlamentario. El pleno en el que se tratará este asunto se celebrará el día 16 de diciembre pero antes, **el próximo lunes, tendrá lugar la siguiente reunión del CES**, en la que desde **CCOO** esperamos sean tenidas en cuenta todas nuestras aportaciones y queden por tanto reflejadas en el dictamen final.