La atención a los consumidores y usuarios en las referencias de la ley ómnibus a los colegios profesionales

Francisca Sauquillo
Presidenta
Consejo de Consumidores y Usuarios CCU

La llamada ley ómnibus viene a mejorar de forma global el marco regulador del sector servicios, para así mejorar la eficiencia, la productividad y el empleo de dicho sector, suprimiendo las barreras y reduciendo las trabas que restringen injustificadamente el acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.

En referencia a la regulación que esta ley hace de los servicios profesionales, primeramente cabe decir que los engloba en las llamadas medidas horizontales que afectan de forma genérica a las actividades de servicios.

Una de las medidas más importantes que viene a ser regulada es el establecimiento de la ventanilla única, cuyo objetivo es que las organizaciones colegiales dispongan de una página web para que los profesionales puedan realizar todos los trámites necesarios para la colegiación, su ejercicio y su baja en el colegio, es decir, que con dicha ventanilla puedan obtener, de forma totalmente gratuita, información y los formularios necesarios para poder desempeñar la actividad correspondiente, presentar la documentación y solicitudes necesarias, conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y poder convocar a los colegiados a las respectivas juntas generales ordinarias o extraordinarias.

También a través de esta ventanilla podrá mejorarse la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, ya que las organizaciones colegiales ofrecerán información referente al acceso al registro de colegiados, permanentemente actualizado, al acceso al registro de sociedades profesionales, a las vías de reclamación y los recursos que podrán interponerse en caso de conflicto entre el consumidor o usuario y un colegiado o el colegio profesional, a los datos de las asociaciones y organizaciones de consumidores y usuarios, y al contenido de los códigos deontológicos.

No hay que olvidar que para que todo esto pueda llevarse a cabo es importante que las corporaciones colegiales incorporen las tecnologías precisas y creen y mantengan las plataformas tecnológicas que garanticen la interoperabilidad entre los distintos sistemas y la accesibilidad de las personas con discapacidad.

En el apartado informativo, para que las organizaciones colegiales puedan cumplir el principio de transparencia, deben elaborar una memoria anual que contenga entre otras cosas: un informe anual de gestión económica, el importe de las cuotas aplicables, información agregada y estadística relativa a los procedimientos informativos y sancionadores en fase de instrucción y, en su caso, de la sanción impuesta y también información sobre las quejas y reclamaciones presentadas por los consumidores, usuarios u organizaciones representativas, etc.

Respecto a las quejas o reclamaciones presentadas, los colegios profesionales dispondrán de un servicio de atención a los consumidores o usuarios, que necesariamente las tramitará y resolverá.

Por otro lado, se establece que los colegios de profesiones técnicas visarán los trabajos profesionales en su ámbito de competencia únicamente cuando se solicite por petición expresa de los clientes, incluídas las Administraciones Públicas, o cuando así lo establezca el Gobierno mediante real decreto. En ningún caso, los colegios podrán imponer la obligación de visar los trabajos profesionales. Esta medida ha generado bastante controversia con los arquitectos e ingenieros, porque consideran que la eliminación de los visados influirá de forma negativa en la seguridad ciudadana y creen que el coste que tienen, los visados, no es ni mucho menos elevado.

Para estos colectivos, el objetivo de los visados es comprobar la identidad y habilitación profesional del autor del trabajo y la corrección e integridad normal de la documentación del trabajo profesional.

En definitiva, se puede afirmar que la apertura de servicios y la eliminación de trabas administrativas debe favorecer el crecimiento empresarial, la aparición de competencia, la mejora en la calidad de los servicios prestados y mejores condiciones económicas y legales para los usuarios que reciben dichos servicios.

Es de destacar que con la implantación de esta ley uno de los fines más importantes de los colegios profesionales ya no será solamente la defensa de los intereses profesionales de los colegiados, sino que ahora también se pretende extender dicha protección a los consumi-

Los fines más importantes de los colegios profesionales ya no será solamente la defensa de los intereses profesionales de los colegiados, sino que ahora también se pretende extender dicha protección a los consumidores que han celebrado contratos con esos colegiados.

dores que han celebrado contratos con esos colegiados, lo que supone un avance cualitativo importante que favorecerá de forma directa los derechos de los consumidores y usuarios.

Entre los derechos fundamentales de los consumidores y usuarios reconocidos por nuestro ordenamiento jurídico, se encuentran el de la información correcta sobre los diferentes bienes y servicios que circulan en el mercado, el de la protección de sus legítimos intereses económicos y el de la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces.

Detrás de estos derechos se encuentra el mandato que hace nuestra legislación a los poderes públicos, desde la misma Constitución, de garantizar que al ciudadano se le proporcionen todos los datos necesarios para que pueda decidir, —con conocimiento de causa y sabiendo las consecuencias de su elección—, sobre la adquisición del producto o servicio que más se adecue a sus necesidades; que el consumidor no sufra un menoscabo económico por desconocimiento de todos los términos del compromiso que deba asumir al contratar el servicio o adquirir el producto en cuestión; y que, en caso de problemas sobrevenidos, encuentre en su prestador una respuesta competente y eficaz para sus reclamaciones y sistemas sencillos para solucionar el posible conflicto, como son los de carácter extrajudicial.

En nuestra opinión, la respuesta a la previsión legal y a la expectativa del consumidor responsable y formado, como es el del siglo XXI, es un servicio de atención al cliente que cubra plenamente los requerimientos aludidos, en los términos establecidos por la ley, como mínimo, ya que el consumidor siempre agradece la superación de los estándares de calidad obligatorios, con el consiguiente beneficio para el empresario o el prestador del servicio que es capaz de percatarse de ello y asume voluntariamente mejoras sobre la obligación que establece la norma.

El legislador español, y luego el comunitario, también lo han considerado así. Son diversas las normas de nuestro derecho que se ocupan de determinar las características que deben reunir tales servicios y la forma y contenido que debe cumplir la información que se facilite al ciudadano antes, durante y tras la realización de su compra, sea de un bien o de un servicio. De hecho, las disposiciones de la Directiva de Servicios y su transposición a través de la llamada "ley ómnibus" no suponen una novedad respecto a lo ya contemplado en el Texto Refundido de la Ley para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto 1/2007, o en la Ley 56/2007, del 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información, por ejemplo.

El consumidor siempre agradece la superación de los estándares de calidad obligatorios, con el consiguiente beneficio para el empresario o el prestador del servicio que es capaz de percatarse de ello y asume voluntariamente mejoras sobre la obligación que establece la norma.

Así, tales disposiciones exigen que las oficinas y servicios de información y atención al cliente que las empresas pongan a disposición del consumidor, deberán asegurar que este tenga constancia de sus quejas y reclamaciones y, si tales servicios utilizan la atención telefónica o electrónica para llevar a cabo sus funciones, deberán garantizar una atención personal directa, más allá de la posibilidad de utilizar complementariamente otros medios técnicos a su alcance.

Definen, como parámetros de calidad de estos servicios, aspectos referidos al asesoramiento del consumidor en materia de contratación, facturación, cobro, medidas de consumos y demás aspectos derivados del contrato, el tiempo de respuesta para consultas sobre asuntos administrativos o de facturación, la frecuencia de reclamaciones de los clientes o el tiempo de resolución de reclamaciones.

Asimismo, la cualificación del personal a cargo de quién esté el servicio de atención al cliente es esencial. Detalles como una debida formación desarrollada por la propia empresa no deben descuidarse. Se han de desterrar complicados e intolerables sistemas de remisión automatizada que no llevan más que a la desesperación y al abandono del reclamante. Y, por supuesto, incluir atención personalizada para los casos que lo requieran o cuando sea demandada por el consumidor. Esta atención ofrecida en un establecimiento abierto al público daría, unida a todo lo demás, un plus de calidad con nota de excelencia. ■