

## **A LA MESA DE LA JUNTA GENERAL DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS**

**Álvaro Queipo Somoano**, Portavoz del Grupo Parlamentario Popular, de conformidad a lo previsto en los artículos 139 y siguientes del Reglamento de la Cámara, presenta la siguiente Enmienda al Proyecto de Ley del Principado de Asturias de Protección y Defensa de las Personas Consumidoras y Usuarias (12/0142/0016/20168).

### **ENMIENDA**

Enmienda de modificación del artículo 35 que quedaría redactado como sigue:

Artículo 35. Atención a la clientela y sistemas de reclamación.

1. Las personas físicas o jurídicas que comercialicen bienes o presten servicios a las personas consumidoras y usuarias deberán disponer de un servicio de atención a la clientela y de un sistema de recepción y tramitación de quejas, reclamaciones, denuncias o incidencias, conforme a lo previsto en la normativa estatal básica reguladora de los servicios de atención a la clientela y en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, así como, en su caso, en la normativa sectorial aplicable.

2. En particular, las condiciones de accesibilidad, canales mínimos de atención, coste de los medios de contacto, constancia en soporte duradero, seguimiento, atención personalizada e idioma se regirán por la normativa a que se refiere el apartado anterior, sin que puedan exigirse obligaciones adicionales distintas de las previstas en dicha normativa.

~~1. Las personas empresarias deberán disponer de sistemas eficaces, accesibles y no discriminatorios de atención a la clientela que permitan a las personas consumidoras y usuarias: a) Obtener información clara, veraz, comprensible y suficiente sobre los bienes, productos y servicios ofertados, contratados o en ejecución. b) Formular quejas, reclamaciones, denuncias o comunicar incidencias contractuales y poscontractuales, con independencia del canal de contratación utilizado.~~



Junta General  
del Principado de Asturias

GRUPO PARLAMENTARIO  
POPULAR

~~2. La persona empresaria deberá confirmar por escrito o en soporte duradero la recepción de cada reclamación, con indicación del número de referencia, fecha de entrada y plazo estimado de respuesta. Esta contestación deberá emitirse dentro del plazo legalmente previsto.~~

~~3. El servicio de atención a la clientela deberá reunir, como mínimo, las siguientes características: a) Ser de fácil acceso, sin que pueda exigirse a la persona consumidora la utilización de vías de contacto con tarificación adicional o que supongan un coste superior al de una llamada o comunicación básica. En los servicios básicos de interés general, el acceso deberá ser siempre gratuito. b) Estar disponible mediante medios escritos, telemáticos y, cuando proceda, presenciales. c) Permitir el seguimiento de las reclamaciones presentadas. d) Garantizar atención personal directa cuando la contratación se haya realizado por vía telefónica o telemática, asegurando la intervención de interlocutores humanos. e) Estar disponible, al menos, en lengua castellana y, cuando proceda, también en las demás lenguas oficiales del Principado de Asturias.~~

~~4. La obligación de disponer de un servicio de atención a la clientela será exigible, como mínimo, a las personas empresarias que: a) Operen en sectores regulados o presten servicios básicos de interés general; b) Efectúen ventas a distancia, en línea o fuera del establecimiento mercantil; c) Ostenten una posición relevante en el mercado, conforme a la normativa sobre defensa de la competencia; d) Superen los umbrales de facturación o volumen de operaciones que establezca la normativa aplicable.~~

~~5. Sin perjuicio del derecho a acudir a la vía judicial, las personas empresarias estarán obligadas a facilitar información clara, accesible y actualizada sobre los mecanismos de resolución alternativa de litigios (MASC) a los que estén adheridas. En particular, deberán informar sobre: a) La existencia de mecanismos de mediación, arbitraje de consumo u otros sistemas voluntarios o sectoriales de resolución extrajudicial; b) Las condiciones de acceso a dichos sistemas; c) La dirección electrónica del organismo competente en materia de resolución alternativa, cuando proceda.~~



~~6. Las personas empresarias adheridas al Sistema Arbitral de Consumo deberán hacerlo constar de forma visible en sus establecimientos físicos y en sus canales digitales de comunicación.~~

~~7. La Administración del Principado de Asturias promoverá, supervisará y garantizará el cumplimiento de las obligaciones en materia de atención a la clientela, y podrá requerir a las personas empresarias la adopción de medidas correctoras o de mejora en sus sistemas de gestión.~~

### **JUSTIFICACIÓN**

Recientemente se ha aprobado la Ley 10/2025 de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela. En consecuencia, con la redacción actual del artículo, Asturias estaría fomentando una doble regulación.

La ley estatal, además, configura un marco integral, por lo que mantener un régimen autonómico paralelo sobre los mismos aspectos incrementa el riesgo de divergencias interpretativas y doble estándar de cumplimiento, lo cual conlleva a una clara inseguridad jurídica.

Por ello, se propone sustituir el articulado detallado por una remisión expresa a la normativa estatal (y sectorial, en su caso), evitando duplicidades y asegurando la coherencia regulatoria, sin perjuicio de las competencias autonómicas de control e inspección.

Palacio de la Junta General, 9 de abril de 2026

**Álvaro Queipo Somoano**  
Portavoz