

La nueva Ley de Servicios de Atención a la Clientela

Aspectos para tener en cuenta



La Ley 10/2025, de 26 de diciembre, reguladora de los servicios de atención a la clientela (en adelante, la “Ley SAC”), introduce un **régimen jurídico integral** destinado a reforzar la calidad, accesibilidad y eficacia de los servicios de atención a consumidores en el mercado español.

El pasado **28 de diciembre de 2025** entró en vigor la esperada [Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la Clientela](#) (en adelante, la “**Ley SAC**” o la “**Ley**”), tras su publicación en el BOE el pasado 27 de diciembre.

Las empresas dispondrán de un **plazo de doce (12) meses** para adecuar sus servicios de atención a la clientela a las disposiciones de la Ley, por lo que, el plazo de adaptación finalizará el próximo **28 de diciembre de 2026**.

Seguidamente exponemos los principales aspectos de su regulación para su aplicación y adecuación por parte de las entidades sujetas a la Ley.

Objetivos de la Ley SAC

La Ley SAC establece un régimen jurídico integral para la regulación de los niveles mínimos de calidad y de la evaluación de los servicios de atención a la clientela, dirigidos tanto a las empresas que prestan servicios de carácter básico de interés general como a las empresas y grupo de sociedades dentro del territorio español y que reúnan los requisitos que se dirán.

El objetivo principal de la Ley es mejorar la protección de las personas consumidoras, garantizando la efectividad, accesibilidad y calidad en el trato y la resolución de sus consultas, quejas, reclamaciones e incidencias.

La Ley también busca dar respuesta a la creciente relevancia de la atención a la clientela en el contexto del consumo, digitalización y relaciones comerciales a distancia, así como armonizar los criterios y niveles de exigencia en los diferentes sectores económicos.

Ámbito de aplicación: a qué empresas y entidades aplica la Ley SAC

La Ley SAC se aplica a las empresas establecidas en España o en cualquier otro Estado que lleven a cabo la ejecución efectiva de los siguientes servicios básicos de interés general prestados dentro del territorio español: suministro y distribución de agua, gas y electricidad; transporte de pasajeros (aéreo, ferroviario, marítimo y terrestre); servicios postales; servicios de comunicaciones electrónicas (incluidos los telefónicos) y servicios financieros.

También se aplica a las empresas y grupo de sociedades [en los términos del artículo 42 del Código de Comercio] establecidas en España o en cualquier otro Estado, que lleven a cabo la venta de bienes o la prestación de servicios en territorio español para consumidores finales siempre y cuando, en el ejercicio económico anterior, de forma individual o en el seno del grupo de sociedades del que formen parte, hayan ocupado al menos a 250 personas trabajadoras, su volumen de negocios anual haya excedido de 50 millones de euros, o su balance de negocios anual haya excedido de 43 millones de euros.

Su carácter es supletorio respecto de las normativas sectoriales específicas, que serán de aplicación preferente (es el caso de los sectores financiero y de telecomunicaciones). Incluye además a entidades públicas cuando actúen en el mercado en situación equivalente a la empresa privada y a los servicios ofrecidos en el marco de ofertas o promociones gratuitas.

Principios generales del servicio de atención a la clientela

Las empresas obligadas por la Ley SAC deben prestar un servicio de atención gratuito, eficaz, universalmente accesible, inclusivo y evaluable. Entre los deberes principales, destacan:

- Permitir la presentación de consultas, quejas y reclamaciones, dando constancia de estas mediante clave identificativa y justificante escrito en soporte duradero. Garantizar la resolución ágil y motivada de incidentes, asegurando el derecho al reembolso del precio o compensaciones en caso de incumplimiento contractual.
- Prestar una atención adaptada a las necesidades de personas consumidoras vulnerables, asegurando la accesibilidad universal y medios personalizados cuando proceda, especialmente para personas con discapacidad o mayores de 65 años.
- No suspender la prestación de servicios de tracto sucesivo tras la presentación de una reclamación relacionada salvo por motivos de seguridad o por lo dispuesto en la normativa sectorial.
- Informar a los clientes de cualquier incidencia que afecte al servicio a través del canal de contacto preferente y de manera inmediata.

Parámetros mínimos de calidad y medios de atención

La Ley SAC determina que los servicios de atención a la clientela deben cumplir con un nivel mínimo de calidad, caracterizado por la obligación de prestar la atención, al menos, mediante los mismos canales utilizados para la contratación, además de la vía postal, telefónica y electrónica, facilitando siempre la accesibilidad universal.

Exige que la atención personalizada sea prestada por una persona física rápidamente, prohibiendo la utilización exclusiva de sistemas automáticos o robots. Se asegura la atención prioritaria a personas vulnerables ante solicitudes presenciales y prevé la prestación en idiomas cooficiales de la Comunidad Autónoma cuando el cliente así lo requiera.

Disponibilidad del servicio

La Ley establece que el horario del servicio atención a la clientela se ajustará al horario comercial de la empresa, independientemente de si la actividad económica se lleva a cabo a través de establecimientos físicos o por vía electrónica.

En el caso de que la actividad se lleve a cabo por vía electrónica, determinarán su horario comercial a estos efectos por el tiempo en que sea posible la realización de transacciones comerciales con los consumidores.

En todo caso, para los servicios básicos de interés general que se presten de forma continuada, el servicio de atención a la clientela estará disponible 24 horas al día, todos los días del año, para la comunicación de incidencias relativas a la continuidad del servicio.

Accesibilidad

Los servicios de atención a la clientela deben diseñarse bajo los principios de igualdad de trato, no discriminación y accesibilidad universal. Esto incluye medios técnicos que garanticen el acceso en igualdad de condiciones a personas consumidoras vulnerables, con especial atención a las personas con discapacidad y personas de edad avanzada. Se prevé expresamente que declarar o poner de manifiesto una situación de vulnerabilidad será suficiente para beneficiarse de las medidas de refuerzo previstas.

Prohibición de usos comerciales y diferenciación del servicio

El servicio de atención a la clientela debe estar claramente diferenciado de otras actividades, no pudiendo utilizarse para acciones comerciales o de venta salvo petición expresa del cliente o cuando las ofertas estén directamente ligadas a la resolución del problema planteado y representen una mejora objetivable en condiciones o precio.

Los canales telefónicos para atención a la clientela deben tener numeración específica, bloqueando comunicaciones de tarifas especiales destinadas a otros servicios no relacionados.

Régimen de atención telefónica

Toda empresa que esté dentro del ámbito de aplicación de la Ley debe disponer de un servicio de atención telefónica que no suponga para la persona consumidora un coste superior al de las llamadas ordinarias. Si se emplea una numeración de tarificación especial, se debe facilitar al usuario una

alternativa geográfica o móvil sin costes adicionales y ofrecer una información clara sobre tarifas. Asimismo, la asistencia debe prestarse en menos de tres minutos en el 95 % de los casos y estar adaptada a las necesidades de personas con discapacidad o mayores de edad para priorizar su atención.

Procedimiento y plazos de resolución

Las empresas están obligadas a proporcionar a la clientela una clave identificativa de su solicitud, consulta, queja o reclamación, y a entregar un justificante en soporte duradero. La resolución debe ser motivada y notificada utilizando el mismo canal por el que se efectúa la comunicación o el que haya elegido el cliente.

El plazo máximo general de resolución es de quince días hábiles, acortándose a cinco días para incidencias de facturación. En el supuesto de contratos de tracto sucesivo vinculados a los servicios de carácter básico de interés general, las consultas o incidencias que afecten a la continuidad del servicio deberán ser respondidas en el plazo máximo de dos horas, proporcionando la información de que se disponga sobre las causas que han provocado la incidencia y han afectado a la continuidad del servicio, así como del plazo estimado para la restauración del mismo.

Evaluación, sistemas de calidad y auditoría

Las empresas deben implantar sistemas de evaluación anual del nivel de calidad del servicio de atención a la clientela, que recojan todos los parámetros exigidos en la Ley y que serán auditados por entidades acreditadas.

Quedan previstas excepciones y flexibilidades para empresas de menor tamaño, e igualmente se ha de documentar y registrar la información obtenida, mantenerla a disposición de la Administración durante cinco (5) años y publicarla en la página web de la empresa.

Infracciones y régimen sancionador

El incumplimiento por parte de las empresas de las disposiciones de la Ley SAC será calificado como infracción en materia de consumo, siéndole de aplicación el régimen sancionador general recogido en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otra legislación sectorial y autonómica correspondiente. Se prevé expresamente la agravación o atenuación de la sanción en función de la reincidencia o el resarcimiento del daño.

Las infracciones en materia de protección de datos se sancionarán conforme a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre.

Colaboración, desarrollo normativo y derecho supletorio

Las empresas deben establecer mecanismos estables de colaboración con las asociaciones de consumidores y usuarios. La Ley contempla que la Administración impulse la cooperación entre empresas y asociaciones y promueve, para estos acuerdos y convenios, la aplicación de los estándares previstos en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y en la legislación autonómica que resulte aplicable.

La normativa sectorial y las disposiciones autonómicas se aplicarán siempre que ofrezcan un nivel de protección igual o superior al estatal.

Disposiciones especiales. Modificación de otras normas

La ley introduce modificaciones en diversas leyes principales del derecho de consumo y en las normativas sectoriales de mayor relevancia, como la Ley de Competencia Desleal, la Ley de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y la Ley General de Telecomunicaciones.

Catálogo de derechos básicos de consumidores y usuarios

Los consumidores y usuarios disponen de una serie de derechos básicos que deben ser garantizados y protegidos por los poderes públicos y por las empresas en sus relaciones comerciales, especialmente en materia de servicios de atención a la clientela. Entre estos derechos destacan: la protección contra riesgos que puedan afectar a la salud o seguridad, la protección de los legítimos intereses económicos y sociales, la indemnización de daños y la reparación de perjuicios sufridos, el acceso a la información veraz, comprensible y accesible sobre bienes o servicios, la participación en la elaboración de disposiciones generales a través de sus asociaciones y la protección mediante procedimientos efectivos, con especial atención en relaciones de consumo con personas vulnerables. Se prohíbe la renuncia previa a estos derechos y se establece la nulidad de los actos realizados en fraude de ley para eludirlos.

Infracciones y sanciones administrativas

La Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios establece un régimen sancionador progresivo para las infracciones en materia de protección del consumidor, distinguiéndose entre leves, graves y muy graves según la naturaleza del incumplimiento y las circunstancias agravantes, tales como la reincidencia, aprovechar

situaciones de necesidad, explotando la especial indefensión de grupos de consumidores o el predominio en el mercado del infractor. Se prevé una agravación adicional cuando se produzcan situaciones de daño social considerable, alarma o desconfianza generalizada o si el infractor muestra desprecio manifiesto por el interés público. A su vez, la sanción puede atenuarse si el responsable corrige diligentemente las irregularidades y compensa espontáneamente a los afectados antes del inicio del procedimiento sancionador.

Accesibilidad universal y atención preferente a personas vulnerables

Uno de los elementos distintivos de la Ley es la obligación para las empresas de garantizar la accesibilidad universal en los servicios de atención a la clientela, tomando medidas específicas para eliminar barreras y adaptar los procedimientos de información y atención a las personas consumidoras vulnerables. Esto implica que toda la información, los canales de comunicación y los soportes utilizados deben estar disponibles en formatos accesibles, considerando tanto las necesidades de personas con discapacidad (física, sensorial o cognitiva) como de personas de edad avanzada. La empresa debe facilitar recursos de apoyo, atención personalizada y asistencia específica cuando la vulnerabilidad haya sido declarada por el consumidor, incluyendo medios alternativos de comunicación y formatos de fácil lectura.

Contacto



Carme Setó

Socia | Derecho Digital, IT y
protección de datos

cseto@duransindreu.com

93 602 52 22



Núria Galera

Abogada | Derecho Digital, IT y
protección de datos

ngalera@duransindreu.com

93 602 52 22



Iván Roda

Abogado | Derecho Digital, IT y
protección de datos

iroda@duransindreu.com

93 602 52 22



Bàrbara Boguñá

Abogada | Derecho Digital, IT y
protección de datos

bboguñá@duransindreu.com

93 602 52 22