



AUGUSTAABOGADOS

ALERTA INFORMATIVA

5 de enero de 2026

LA LEY 10/2025, DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA: UN RETO PARA LA INDUSTRIA AÉREA Y TURÍSTICA

Introducción

El pasado día 27 de diciembre el Boletín Oficial del Estado publicó la esperada Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela (“**LSAC**”), con entrada en vigor al día siguiente, 28 de diciembre. Decimos “esperada” porque su tramitación parlamentaria avanzó en la anterior legislatura, pero quedó interrumpida por las elecciones celebradas en el año 2023. La nueva ley constituye la primera norma estatal de carácter horizontal que establece parámetros mínimos de calidad, así como obligaciones reforzadas en materia de información, accesibilidad, gestión de reclamaciones, trazabilidad de las interacciones y sistemas de evaluación y auditoría.

Tal y como se expresa en su Preámbulo, la norma responde a la necesidad de reforzar la protección de las personas consumidoras, corregir deficiencias estructurales de los servicios de atención al cliente y homogeneizar estándares mínimos en sectores esenciales. A ello se suma la obligación de garantizar accesibilidad universal, con especial atención a personas consumidoras vulnerables, así como la adaptación a los nuevos modelos tecnológicos.

Barcelona

Vía Augusta, 252, 4.^a
08017 Barcelona
T +34 933 621 620 ◻ F +34 932 009 843

Madrid

Antonio Maura, 18, 2.^a
28014 Madrid
T +34 911 592 323 ◻ F +34 911 592 322

Brussels (with IUROPE)

Avenue de Cortenberg, 52
1000 Brussels (Belgium)
T +32 2 808 69 41



En el ámbito particular del transporte aéreo, la LSAC reviste particular relevancia por tres motivos. En primer lugar, porque considera el transporte aéreo de pasajeros como un servicio básico de interés general, aplicándose a todas las empresas que ejecuten servicios en territorio español, independientemente de su tamaño, de dónde estén establecidas o de si externalizan la atención al cliente. En segundo lugar, porque aun cuando la normativa sectorial aeronáutica y los reglamentos europeos de aplicación directa mantienen su preferencia en caso de contradicción, la Ley introduce una serie de obligaciones transversales que las aerolíneas deben integrar en sus procedimientos internos. Ello impone una revisión completa de los sistemas organizativos y tecnológicos vinculados al servicio de atención a la clientela, que deben quedar plenamente adaptados dentro del plazo de doce meses previsto en la disposición transitoria. En tercer y último lugar, porque estamos ante una norma que no traspone ni aplica una normativa general europea o internacional, lo cual generará una mayor dificultad de adaptación a las compañías aéreas, que en la mayoría de los casos operan también en otros países donde tienen distintos niveles de exigencia en esta materia.

1. Empresas a las que se aplica (arts. 2.1 y 2.2)

La LSAC se aplica a todas las empresas, establecidas en España o en cualquier otro Estado, que lleven a cabo la ejecución efectiva de determinados servicios considerados de carácter básico de interés general, ofrecidos o prestados en territorio español. Entre estos servicios se incluye expresamente la ejecución efectiva de servicios de transporte aéreo de pasajeros en territorio español. De esta manera, toda aerolínea que opere vuelos comerciales en España queda automáticamente sujeta, sin excepción, con independencia de su país de establecimiento, el canal de prestación del servicio de atención a la clientela, la



externalización o no del servicio o de si supera los umbrales de facturación y número de trabajadores que prevé la norma como pautas generales.

La aplicación de la LSAC no queda, sin embargo, limitada a los prestadores de servicios básicos de interés general, sino que también las “grandes empresas” y los grupos de sociedades quedan sujetos a su cumplimiento, y ello tanto si están establecidos en España como en cualquier otro Estado. Esa sujeción vendrá determinada por la concurrencia de los siguientes factores:

- que lleven a cabo la venta de bienes o la prestación de servicios en territorio español destinados principalmente a personas consumidoras y usuarias,
- que, 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 general anual haya excedido de 43 millones de euros.

2. Preferencia de la normativa sectorial

La LSAC tiene carácter supletorio respecto de la normativa sectorial aeronáutica española y los Reglamentos de la Unión Europea de aplicación directa. En caso de conflicto, prevalece la normativa sectorial, aplicándose la Ley únicamente como complemento. Esto es especialmente relevante respecto a reglamentos europeos sobre derechos de los pasajeros, compensaciones, información operativa o asistencia en situaciones de interrupción del transporte. Veremos si en los próximos meses las autoridades aeronáuticas españolas optan por aprobar una normativa de desarrollo de los principios establecidos en la LSAC.



3. Principios generales

El texto legal establece una serie de principios generales que deben regir la prestación del servicio de atención a la clientela ("**SAC**"). Entre ellos figuran la gratuidad del servicio, su accesibilidad universal, la obligación de garantizar una atención eficaz y no discriminatoria y la necesidad de gestionar adecuadamente consultas, quejas, reclamaciones e incidencias. A cada expediente deberá asignarse una clave identificativa y entregarse un justificante en soporte duradero, debiendo responderse siempre en la lengua utilizada por el cliente. Las empresas asumen, además, la carga de la prueba respecto del cumplimiento de estas obligaciones. La norma insiste en la importancia de la accesibilidad para personas consumidoras vulnerables, (especialmente aquellas con discapacidad o edad avanzada) y en la transparencia sobre las características, niveles de calidad y sistemas de acreditación del servicio, debiendo informar proactivamente sobre cualquier incidencia que afecte al servicio utilizando los canales preferentes del cliente.

Cabe resaltar la sensibilidad que la LSC muestra hacia las diversas lenguas que se utilizan en el Estado español: en efecto, la presentación de quejas y reclamaciones podrá realizarse en idioma castellano, así como en cualquiera de las lenguas cooficiales cuando el SAC sea dirigido a clientela sita en comunidades autónomas que dispongan de lenguas cooficiales.

4. Precios automatizados

La LSAC aprovecha para modificar la normativa vigente en materia de precios en bienes y servicios ofertados a consumidores y usuarios. En los contratos



celebrados a distancia o fuera del establecimiento comercial, la empresa deberá facilitar de forma clara y comprensible información sobre el precio cuando este haya sido personalizado sobre la base de una toma de decisiones automatizada. La LSAC determina que esta personalización no podrá derivar en incrementos del precio final de venta cuando se produzca un incremento de la demanda en contextos de urgencia, riesgo o necesidad de la persona consumidora.

Además, la empresa deberá informar si el precio ha sido personalizado sobre la base de una toma de decisiones automatizada, que debe mantenerse invariable durante todo el proceso de compra, así como los parámetros que se han tenido en cuenta para llevar a cabo tal personalización, o sobre las fuentes de datos utilizadas en los casos de contratación de productos o servicios del sector financiero, que, en ningún caso, podrán ser discriminatorios ni explotar situaciones de urgencia o necesidad.

Habrá que ver cómo se aplica la nueva normativa a los casos en que no está claro si el incremento repentino de la demanda -y, en consecuencia, del precio de los billetes- viene provocado por una "situación de urgencia o necesidad" o por otros factores que concurran al mismo tiempo. Sin duda, estamos ante una norma de muy compleja implementación técnica en el actual estado del sector de la aviación comercial moderna, con una muy avanzada automatización de los procesos de "pricing" y de gestión dinámica de tarifas ("yield management").

5. Deberes de información (art. 5)

En cuanto a los deberes de información, las compañías deberán integrar de forma visible sus canales de atención al cliente en el contrato, en las facturas y, de forma



destacada, en la página de inicio de su web, así como en los medios audiovisuales y mostradores. Cuando los títulos de transporte no permitan incluir esta información, deberá facilitarse en los puntos de venta, en la propia web o en el interior del medio de transporte. De manera previa a la contratación, el usuario debe recibir información sobre los canales disponibles, los mecanismos de constancia, los plazos máximos de resolución, los procedimientos de resolución alternativa de litigios y el horario del servicio.

6. Niveles mínimos de calidad (arts. 6 a 18)

La LSAC articula una regulación amplia y exigente en lo que se refiere a los niveles mínimos de calidad que los SAC deben tener. Los medios de comunicación con el cliente deben incluir, además del canal inicialmente utilizado, el correo postal, el teléfono y los medios electrónicos, garantizando atención en las lenguas cooficiales cuando proceda. Incluso los establecimientos físicos vienen obligados a aceptar eventuales reclamaciones y a proporcionar la correspondiente clave a los clientes.

La atención personalizada no puede basarse exclusivamente en contestadores o sistemas automatizados (como “bots” conversacionales): siempre debe existir la posibilidad de acceso inmediato a un agente humano, y el 95 % de las solicitudes telefónicas deben ser atendidas en un tiempo inferior a los tres minutos en cómputo medio anual. La LSAC prohíbe cortar la llamada por razones de espera y debe asegurarse prioridad para las personas mayores y personas con discapacidad. El régimen telefónico queda sujeto, además, a un límite de coste equiparable al de una llamada estándar, con la obligación de facilitar un número alternativo si existiera tarificación especial.



Es evidente que, para poder cumplir con los estándares exigidos, las empresas deberán contar con personal y medios técnicos adecuados, así como de programas de formación continuada en materia de accesibilidad y lenguas cooficiales. La trazabilidad del servicio exige la asignación de claves, la entrega de justificantes y, cuando proceda, la grabación de la llamada con el consentimiento correspondiente, conservándose hasta la notificación de la resolución. Ésta deberá ser motivada, completa y redactada en la lengua utilizada por el cliente, garantizando un plazo mínimo de diez días hábiles para subsanar la documentación y facilitando información sobre mecanismos de resolución alternativa en caso de desestimación.

7. Plazos para la resolución de incidencias y reclamaciones

La LSAC fija un plazo máximo general de quince días hábiles para resolver las consultas, quejas, incidencias o reclamaciones, así como un límite de cinco días para cuestiones de facturación o cobros indebidos. El horario del servicio de atención debe coincidir con el horario comercial, sin que exista obligación de disponibilidad 24/7 salvo para servicios continuados en sentido estricto, lo que no se predica del transporte aéreo por trayecto. La norma también prohíbe utilizar el servicio de atención al cliente como canal para comunicaciones comerciales.

Cabe indicar, en cuanto al plazo máximo de quince días hábiles para “resolver” reclamaciones fijado por la LSAC, ha venido acompañado por una reforma de la normativa básica en materia de consumidores y usuarios (art. 21.3 TRLGDCU), en el mismo sentido, vigente ya desde el pasado 28 de diciembre.

Puede entenderse pues, que el nuevo plazo máximo para dar respuesta a las reclamaciones de consumidores, de 15 días, se encuentra ya plenamente vigente.



8. Colaboración con asociaciones de usuarios (art. 19)

Las aerolíneas deberán establecer marcos estables de colaboración con asociaciones de consumidores representativas, generales o sectoriales, con el fin de mejorar la calidad del sistema de atención al cliente.

9. Auditorías obligatorias

Un elemento especialmente significativo es la obligatoriedad de someter el sistema a auditorías periódicas, anuales o bienales según los casos, realizadas por entidades acreditadas por ENAC. El auditor debe verificar que el sistema de evaluación está correctamente implantado y que el error de medición no supera el cinco por ciento en cada parámetro evaluado. Las compañías deberán publicar en su página web tanto la documentación descriptiva como los resultados de las auditorías.

10. Hoja de ruta de cumplimiento para aerolíneas

Para facilitar el cumplimiento, la LSAC invita a las empresas a desarrollar una auténtica hoja de ruta que incluya la identificación de la normativa sectorial aplicable, la revisión de contratos, títulos de transporte y plataformas digitales para asegurar la accesibilidad, la adaptación del servicio telefónico a las nuevas métricas, la implantación de sistemas de trazabilidad documental, la alineación de los plazos de resolución con los límites legales, la puesta en marcha de programas de formación obligatoria, la implantación de un sistema de evaluación y auditorías, y la separación funcional entre el servicio de atención y las áreas comerciales.



Conclusión

En definitiva, aunque la Ley 10/2025 no sustituye la normativa aeronáutica existente, sí eleva de forma sustancial las exigencias transversales relacionadas con la atención al cliente. Todas las empresas afectadas por la nueva norma deberán ser capaces de articular un modelo que combine eficazmente las obligaciones sectoriales — nacionales y europeas— con los nuevos estándares en materia de accesibilidad, trazabilidad y calidad, garantizando además un sistema de evaluación robusto que permita acreditar el cumplimiento ante la Administración y ante los propios usuarios. Además, las particularidades de la aviación comercial moderna suponen un verdadero desafío para la implantación efectiva de la nueva normativa y será necesario revisar y adaptar los procesos internos a los altos requerimientos de la norma, lo cual es especialmente complejo en un marco normativo no armonizado a nivel comunitario.

Departamento de Derecho Aeronáutico
Augusta Abogados

info@augustaabogados.com