



NUEVA LEY DE SERVICIOS ATENCIÓN A LA CLIENTELA EN ESPAÑA

El pasado 11 de diciembre de 2025 el Pleno del Congreso de los Diputados aprobó definitivamente la primera ley específica que regula los servicios de atención a la clientela en España. Se trata de una norma inédita en el ordenamiento español, en el que hasta ahora la legislación en esta materia se encontraba dispersa entre la legislación general de consumo¹, legislaciones autonómicas y las regulaciones sectoriales aplicables a cada actividad.

Esta Ley, impulsada por el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, nace en un contexto de creciente sensibilidad social en torno a la calidad y accesibilidad de los servicios de atención al cliente, un ámbito que en los últimos años ha adquirido una relevancia creciente para los consumidores en general. En este escenario, el propio Ministro de Consumo ha destacado el carácter "histórico" de la norma que, en su opinión, refuerza de manera sustancial los derechos de las personas consumidoras y supone una transformación significativa del paradigma tradicional de la relación empresa-cliente².

Más allá del discurso político y mediático que ha acompañado su aprobación, la norma introduce modificaciones profundas en el marco jurídico aplicable a la atención al cliente que afectarán de manera directa a un amplio número de sectores económicos. Entre ellos, destaca el transporte aéreo, dada la propia naturaleza de su actividad –su estructura operativa, el elevado volumen de interacciones con pasajeros y la dependencia de un servicio postventa eficiente–, que lo sitúa entre los sectores más sensibles a los cambios introducidos.

En esta newsletter abordaremos las principales novedades de la Ley, el alcance de las nuevas obligaciones y las implicaciones prácticas que, previsiblemente, tendrá para las aerolíneas que operan en España³.

CAMBIOS Y NOVEDADES PRINCIPALES INTRODUCIDAS POR LA LEY

La nueva Ley de Servicios de Atención a la Clientela introduce un marco regulatorio especialmente detallado y ambicioso que transforma el marco jurídico de atención al cliente en España. Entre

los aspectos más relevantes, destaca los siguientes:

- Un ámbito de aplicación particularmente amplio, que se extiende a todas las empresas -establecidas en España o en cualquier otro Estado- que ejecuten de forma efectiva servicios básicos de interés general prestados en territorio español, entre ellos el transporte aéreo de pasajeros, así como a empresas que superen los umbrales de 250 empleados o 50 millones de euros de facturación anual.
- La obligación de ofrecer un servicio de atención a la clientela eficaz, universalmente accesible y gratuito, y, además, poner a disposición de los consumidores un número de atención telefónica gratuito, suprimiendo la posibilidad de utilizar prefijos de tarificación especial para la atención postventa⁴.
- La prohibición de recurrir a contestadores automáticos como medio exclusivo de atención a la clientela, de modo que siempre que la persona consumidora lo solicite deberá ponerse a su disposición un operador humano.
- La prestación continuada de atención al cliente en régimen 24/7, cuando ello resulte necesario para atender incidencias relativas a servicios cuya correcta prestación exige continuidad, garantizando en esos casos la disponibilidad permanente del canal de atención.
- Un estándar temporal reforzado, que exige que el 95% de las llamadas telefónicas sean atendidas, de media, en un plazo inferior a tres minutos, sin margen de modulación sectorial o proporcionalidad.
- Obligaciones lingüísticas ampliadas, que requieren atención en español y, en su caso, en las lenguas cooficiales del territorio correspondiente⁵.
- Un refuerzo específico en la atención a personas consumidoras vulnerables, que exige priorizar su asistencia y adaptar los canales de comunicación para garantizar su accesibilidad efectiva, especialmente en el caso de personas con discapacidad o con necesidades de apoyo adicionales.

¹ Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias ("Ley de Consumidores y Usuarios").

² Congreso de los Diputados, "El Congreso aprueba la primera ley que blinda los derechos de los consumidores frente a las grandes empresas en la atención a la clientela", nota de prensa del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, 11 de diciembre de 2025, disponible en DSCA.gob.es.

³ El 17 de diciembre de 2025 se publicó en el Boletín Oficial de las Cortes Generales el texto definitivo del Proyecto de Ley de Servicios de Atención a la Clientela, pendiente todavía de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado». En cuanto a su aplicación, la ley dispone que entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado» y contempla, además, un régimen transitorio de doce meses para que las empresas puedan adaptar progresivamente sus servicios a los nuevos estándares de atención a la clientela.

⁴ Conviene recordar que esta obligación no constituye una novedad absoluta, pues deriva del artículo 21 de la Directiva 2011/83/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores ("Directiva 2011/83/UE"), que ya exigía garantizar a los consumidores un canal de atención telefónica cuyo precio no fuera superior a la tarifa básica. En su transposición, el Gobierno español optó por un estándar más estricto, ampliando su alcance respecto a lo previsto en la normativa europea, y la nueva Ley mantiene e incluso refuerza esta línea interpretativa. Para un análisis más detallado sobre esta cuestión, puede consultarse nuestra newsletter publicada en noviembre de 2022 ([aqui](#)).

⁵ En España son lenguas cooficiales, además del castellano, el euskera, el gallego, el catalán y el valenciano.

- Un plazo máximo de 15 días hábiles para resolver consultas, quejas, reclamaciones o incidencias, salvo que la normativa sectorial establezca un plazo distinto.
- Una obligación relativa a la invariabilidad del precio final durante todo el proceso de compra, con el fin de garantizar coherencia entre la oferta inicial y el precio finalmente presentado al consumidor, así como un marco particularmente detallado en materia de precios personalizados y decisiones automatizadas, que exige informar de forma clara y comprensible cuando el precio ofrecido haya sido objeto de personalización mediante sistemas algorítmicos y decisiones automatizadas.
- La implantación obligatoria de un sistema anual de evaluación y auditoría externa, que exige medir y documentar el nivel de calidad del servicio y conservar dicha documentación durante cinco años, debiendo además publicarse en la web de la empresa.

En resumen, las obligaciones descritas configuran un marco normativo especialmente exigente, llamado a transformar de forma sustancial el funcionamiento de los servicios de atención a la clientela en España.

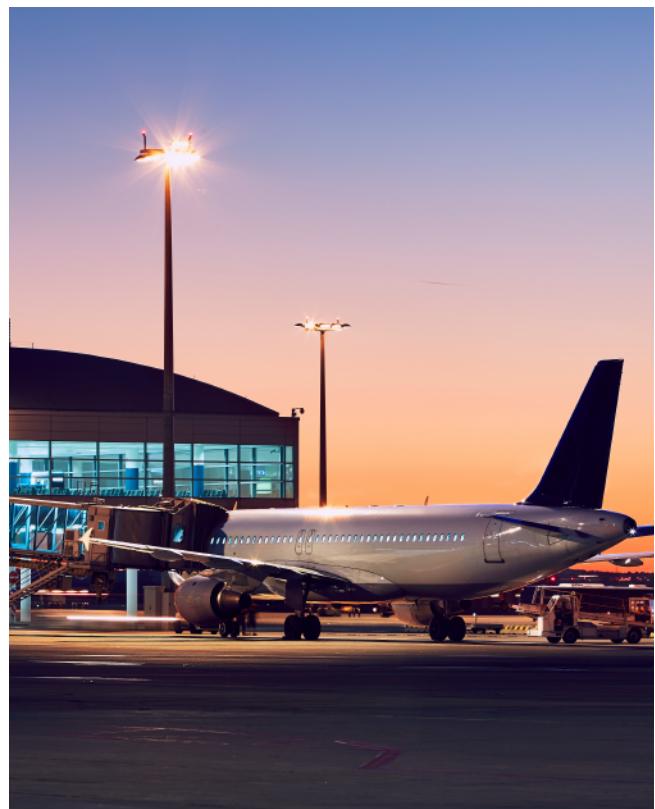
POTENCIALES RETOS PARA LAS COMPAÑÍAS AÉREAS

La aplicación práctica de la nueva Ley plantea para las compañías aéreas un conjunto de desafíos que, más allá de lo estrictamente normativo, inciden de lleno en su estructura operativa y organizativa. Y es que, a pesar de que las compañías aéreas están acostumbradas a gestionar grandes volúmenes de interacciones y disponen de estructuras de atención al cliente consolidadas, el marco aprobado introduce obligaciones que no siempre encajan con la dinámica real del transporte aéreo, especialmente en situaciones de disrupción operativa que escapan por completo al control del operador.

En este contexto, uno de los elementos más complejos será garantizar el cumplimiento del estándar temporal reforzado -95% de las solicitudes atendidas en menos de tres minutos-. Aun cuando este parámetro puede resultar razonable en situaciones ordinarias, difícilmente puede sostenerse en escenarios extraordinarios, tales como disrupciones causadas por meteorología adversa, incidencias técnicas o congestión aeroportuaria, entre otros⁶. En tales circunstancias, el volumen de interacciones puede multiplicarse en cuestión de minutos, sin que el legislador haya previsto mecanismos de modulación o flexibilidad para escenarios en los que el cumplimiento literal del estándar resulta objetivamente inviable.

En la misma línea, la obligación de prestar atención continuada -24 horas al día, 7 días a la semana- cuando exista una incidencia que afecte a la continuidad del servicio⁷, unida a la prohibición de utilizar exclusivamente sistemas automatizados introduce un nivel adicional de rigidez que contrasta con la realidad cambiante del transporte aéreo y con los avances tecnológicos. Y es que, mientras la norma parece diseñada para limitar el uso de contestadores tradicionales, lo cierto es que las soluciones actuales de inteligencia artificial -que permiten resolver incidencias de manera precisa y eficiente- quedan igualmente afectadas por esta restricción. De modo que, aunque la finalidad del legislador parecía orientada a reforzar la atención humana, lo cierto es que el precepto puede terminar desincentivando soluciones tecnológicas que, en la práctica, permiten agilizar la gestión de incidencias y mejorar la experiencia de los pasajeros.

Asimismo, las obligaciones lingüísticas introducen un elemento adicional de complejidad. Y es que las aerolíneas deberán garantizar que sus canales de atención permitan comunicarse siempre en castellano y, cuando el servicio se dirija a clientela ubicada en comunidades con lengua cooficial, también en el idioma correspondiente. Esto exigirá reforzar la disponibilidad lingüística en los canales afectados, ajustando



equipos y perfiles para asegurar una atención adecuada en aquellos territorios donde sea necesario.

A ello se suma la necesidad de adaptar los sistemas de tarificación dinámica a nuevas obligaciones sobre invariabilidad del precio final y transparencia reforzada respecto de las decisiones automatizadas. La adaptación de estos sistemas a las exigencias de transparencia, coherencia y límites en contextos de urgencia requerirá una revisión de algoritmos, flujos digitales y procesos internos, con impacto directo en sus plataformas de venta.

En conclusión, el legislador ha optado por un marco rígido y homogéneo, sin establecer parámetros que permitan graduar las obligaciones en función del tipo de servicio ofrecido, de incidencia, del alcance de la afectación o de la capacidad real de respuesta del operador. Y esta falta de pautas puede derivar en interpretaciones dispares por parte de las autoridades competentes y obliga a las aerolíneas a dotarse de criterios internos sólidos que orienten la toma de decisiones y permitan justificar de manera adecuada su actuación. La necesidad de reforzar los sistemas de trazabilidad, monitorización y conservación de evidencias se convierte así en un elemento indispensable para acreditar la diligencia debida en contextos operativos especialmente complejos.

EL RÉGIMEN SANCIONADOR: DE LA OBLIGACIÓN FORMAL AL RIESGO REAL

Todo lo anterior se traduce, además, en un desafío transversal para las compañías aéreas: la obligación de acreditar de forma fehaciente el cumplimiento de los estándares establecidos. Y es que la ley se apoya en un régimen sancionador robusto que desplaza sobre las empresas la carga de demostrar, por ejemplo, los tiempos de espera, la secuencia de interacciones, la disponibilidad efectiva de atención humana y los plazos de resolución⁸.

Cualquier incumplimiento -como no ofrecer un número de atención gratuito, no permitir el acceso a un operador humano, incumplir los

⁶ Por ejemplo, la Borracha Filomena, que afectó a España entre el 6 y el 11 de enero de 2021, provocó una paralización significativa de la operativa aérea y obligó a cancelar numerosos vuelos con origen o destino en los aeropuertos afectados, generando en pocas horas un volumen extraordinario de incidencias y solicitudes de asistencia difícilmente asumible por los canales habituales de atención al cliente.

⁷ Aunque algunas aerolíneas ya cuentan con canales operativos en franjas amplias, otras no disponen de atención nocturna o la prestan a través de proveedores externos con capacidades limitadas, por lo que será necesario revisar la estructura actual de sus servicios de atención al cliente.

⁸ El régimen sancionador se articula sobre el régimen sancionador general de consumo previsto en la Ley de Consumidores y Usuarios y en las normativas autonómicas que resulten aplicables.

plazos de respuesta o no atender en una lengua cooficial cuando proceda- puede derivar en sanciones económicas relevantes, impuestas por las autoridades autonómicas, o, en su caso, por la Administración estatal.

De hecho, aunque la Ley de Consumidores y Usuarios clasifica con carácter general los incumplimientos en materia de atención al cliente como infracciones leves⁹, en el caso del transporte aéreo, al tratarse de un servicio de carácter básico de interés general, éstas pueden llegar a considerarse como infracciones graves, con el correspondiente incremento del rango sancionador¹⁰. En este escenario, las multas pueden alcanzar los 100.000 euros, pudiendo incrementarse hasta seis veces el beneficio ilícito obtenido si se acredita que el incumplimiento generó una ventaja económica para la aerolinea.

En definitiva, la ley amplía un régimen sancionador ya existente que refleja sanciones relevantes para las compañías que no se adapten a tiempo. No se trata solo de sanciones simbólicas: el riesgo económico y reputacional puede ser significativo, y es previsible que se intensifique la supervisión sobre sectores con un volumen especialmente elevado de reclamaciones, como el transporte aéreo.

CONCLUSIÓN: UN MARCO EXIGENTE QUE EXIGE PROPORCIONALIDAD EN SU APLICACIÓN

La nueva Ley de Atención a la Clientela constituye un cambio de gran calado en la forma en que las aerolineas deben concebir, organizar y documentar su atención al cliente en España. La combinación de estándares particularmente exigentes con un régimen sancionador plenamente operativo convierte la adaptación en una prioridad inmediata desde las perspectivas jurídica, organizativa y reputacional.

A partir de ahora, la cuestión central no será únicamente el cumplimiento formal de cada estándar, sino la forma en que las autoridades interpreten y apliquen la norma en escenarios reales de operación aérea, especialmente en situaciones de disruptión donde la capacidad de respuesta del sector se ve inevitablemente condicionada. Una aplicación rígida o desvinculada de la realidad operativa corre el riesgo de generar inseguridad jurídica, aumentar la litigiosidad y penalizar a operadores que actúan con la diligencia exigible en circunstancias extraordinarias.

Para las compañías aéreas, la adaptación exigirá anticipación, revisión de procesos internos y sistemas de trazabilidad reforzados, así como una documentación exhaustiva del cumplimiento en cada fase del servicio. Solo así será posible mitigar un riesgo regulatorio que deja de ser teórico y pasa a convertirse en plenamente operativo.



PionAirLaw

Silvia Fraile Sosa
Diego Olmedo de Cáceres

⁹ Artículo 471,q) en relación con el artículo 48.2,a) de la Ley de Consumidores y Usuarios.

¹⁰ Artículo 48.3,a) de la Ley de Consumidores y Usuarios.