



## 西班牙《客户服务法》新规解读

2025年12月11日，西班牙众议院全体会议最终通过了首部规范客户服务行业的专项法律。该法规在西班牙法律体系中尚属首创，此前相关立法分散于《消费者保护法》<sup>1</sup>、自治区法规以及各行业专项规章之中。

该法案由社会权利、消费与2030议程部推动制定，其出台背景源于社会对客户服务质量和可及性日益关注——近年来该领域对广大消费者而言的重要性与日俱增。在此背景下，消费事务部长强调了该法规的“历史性”意义，认为其将实质性强化消费者权益保护力度，并标志着企业与客户关系传统范式的重大变革<sup>2</sup>。

除法案通过所引发的政治与舆论关注外，该法案还对适用于客户服务的法律框架进行了深刻修改，这将直接影响众多经济领域。其中航空运输行业尤为突出，鉴于航空业独特的运营结构、高客流量交互性以及高效售后服务的依赖，使其成为受新规影响最显著的行业之一。

本期新闻稿件将重点解析该法案的核心修订内容、新增义务的适用范围，以及对在西班牙运营的航空公司可能产生的实际影响<sup>3</sup>。

### 立法核心内容与关键变革

新颁布的《客户服务法》建立了一套特别详细且标准严苛的监管框架，从根本上改变了西班牙客户服务的法律体系。其中最具有实质性的变革包括：

- 适用范围界定：适用于所有在西班牙境内设立或虽设立于境外但实际在西班牙提供公共服务（包括航空客运）的实体，同时覆盖员工人数超过250人或年营业额超过5000万欧元的企业。
- 服务供给义务：企业有义务提供高效、普遍可及且免费的客户服务，并为消费者提供免费电话服务热线，禁止在售后服务中使用任何形式的收费前缀<sup>4</sup>号码。
- 人工客服保障：禁止仅使用自动应答系统作为客户服务手段，消费者提出要求时必须提供人工客服。
- 全天候服务要求：当发生影响服务连续性的突发事件时，必须提供24/7全天候客户服务，以确保服务正常运行，保障服务正常运转及服务渠道的持续可用。
- 时效标准强化：要求平均95%的电话呼叫应在三分钟内接听，该标准不设行业差异化调整空间。
- 扩展语言服务义务：要求提供西班牙语服务，并在适用情况下提供该地区共同官方语言服务<sup>5</sup>。

- 弱势群体权益保障：针对弱势消费者的专项服务强化措施，要求优先提供协助并调整沟通渠道以确保有效可及性，尤其针对残障人士或需额外支持的群体。
- 事务处理时限：咨询、投诉、索赔或事件的处理期限不得超过15个工作日，除非行业法规另有规定。
- 价格合规要求：确保最终价格在整个购买过程中保持不变，以保证初始报价与最终向消费者呈现的价格一致性；针对个性化定价与自动化决策框架，要求通过算法系统和自动化决策实现个性化定价时，必须以清晰易懂的方式予以告知。
- 评估审计制度：强制实施年度外部评估和审计制度，要求衡量并记录服务质量水平，将相关文件保存五年，并须在公司网站上公布。

综上所述，上述义务构成了一套要求极高的监管框架，将对西班牙客户服务运营模式产生实质性变革。

### 航空公司面临的潜在挑战

新法规的实际实施给航空公司带来了一系列挑战，这些挑战不仅涉及严格的合规要求，更直接影响其运营和组织结构。尽管航空公司普遍具备处理大规模客户交互的成熟体系，但新法规引入的义务要求并不总是符合航空运输的实际动态，尤其是在因不可抗力或外部事件导致运营中断的场景中。

在此背景下，最复杂的环节之一将是确保强制相应时效标准的落实——即95%的请求需在三分钟内处理完毕。尽管该参数在常规情况下尚属合理，但在极端情境下（如恶劣天气、技术故障或机场拥堵等造成的运营中断）则难以维持<sup>6</sup>。在这种情况下，交互量可能在几分钟内激增，而立法者并未为客观上无法严格遵守标准的情形预留豁免或者弹性机制。

同样地，当发生影响服务连续性的事件时，要求提供全天候（每周7天、每天24小时）持续关注的义务<sup>7</sup>，加上禁止仅使用自动化系统的规定，形成了额外的刚性约束，这与航空运输动态变化的运营现实和技术趋势相悖。事实上，尽管该法规看似旨在限制传统应答系统的过度使用，但当前能够精准高效解决突发事件的人工智能解决方案同样受到此限制的影响。因此，尽管立法者旨在强化人工服务，但该条款可能最终抑制技术赋能服务效率的提升。

此外，语言义务规定又增添了新的运营复杂度。航空公司必须确保其服务渠道始终提供西班牙语沟通渠道，在特定地区还需提供当地共同官方

<sup>1</sup> 2007年11月16日颁布的第1/2007号皇家立法法令，批准了《消费者和用户权益保护总则》及其配套法律的修订文本。

<sup>2</sup> 众议院：《国会批准首部保障消费者在客户服务方面权益的法律》，社会权利、消费与2030议程部新闻稿，2025年12月11日，详见DSCA.gob.es。

<sup>3</sup> 2025年12月17日，《客户服务法案》最终文本在西班牙议会官方公报上公布，目前待在《国家官方公报》上正式发布。关于实施时间，该法规定自《国家官方公报》刊登次日起生效，并设定了为期十二个月的过渡期，以便企业逐步调整服务以符合新的客户服务标准。

<sup>4</sup> 需指出的是：该义务并非全新规定，其源自2011年10月25日欧洲议会和理事会关于消费者权利的第2011/83/EU号指令第21条，该条款已要求确保消费者可通过电话服务渠道进行咨询，且通话费用不得高于基本资费标准。在实施过程中，西班牙政府选择了更严格的标准，扩大了其适用范围，超出了欧洲法规的规定，而本次新法则维持并强化了这一解释方针。有关此问题的更详细分析，请参阅我们2022年11月发布的通讯（[点击此处](#)）。

<sup>5</sup> 除西班牙语外，西班牙的官方语言还包括巴斯克语、加利西亚语、加泰罗尼亚语和瓦伦西亚语。

<sup>6</sup> 例如，2021年1月6日至11日席卷西班牙的非洛梅娜风暴导致航空运营严重瘫痪，迫使众多往返受灾机场的航班取消，短短数小时内产生了超出常规客服渠道处理能力的异常事件咨询和援助请求。

<sup>7</sup> 尽管部分航空公司已建立广泛的运营渠道，但仍有其他公司尚未开通夜间服务，或通过能力有限的外部供应商提供服务，因此有必要重新对其现有客户服务体系架构进行梳理调整。

语言服务。这要求强化相关渠道的语言支持能力，调整优化团队配置和岗位设置，以确保在必要地区提供充分的服务保障。

此外，航空业广泛采用的动态定价系统亦需适应新的价格透明度与自动化决策披露要求。为满足透明度、一致性及紧急情况下的限制要求，需对定价算法、数字流程和内部流程进行调整，这将对销售平台产生直接影响。

总而言之，立法者选择了统一且缺乏弹性的监管框架，未设定可根据服务类型、影响程度、受影响范围或运营商实际响应能力来调整义务的参数。这种指导方针的缺失可能导致主管当局产生不同解读，迫使航空公司建立健全的内部决策标准，以便充分证明其行动的合理性。因此，加强服务过程中的可追溯性、完善监控体系和证据保存机制，已成为在特别复杂的运营环境中证明尽职尽责的必要条件。

### 处罚机制与合规风险防控

上述要求对航空公司构成跨领域举证责任挑战：航空公司必须确凿证明其符合既定标准。该法律依托强有力的处罚机制，将举证责任转移至企业，例如需证明等待时间、交互流程、人工服务实际可用性 & 事务处理时限<sup>9</sup>。

任何违规行为，例如未提供免费客服热线、不允许接通人工客服、未遵守响应时限或未在适用情况下使用共同官方语言服务，均可能导致由自治区政府或中央政府处以相应经济处罚。

事实上，尽管《消费者和用户法》通常将客户服务方面的违规行为归类为轻微违法行为<sup>9</sup>，但航空运输领域作为具有普遍公共利益的基础服务行业，此类行为可能被视为严重违法，相应处罚等级也将提高<sup>10</sup>。在此情况下，罚款金额可达10万欧元，若违规行为产生非法经济利益，罚款金额最高可达非法所得的六倍。

简言之，该法律扩大了现行处罚制度的适用范围，对未能及时调整的公司实施严厉处罚。这些处罚绝非象征性措施：经济风险与声誉损害可能极为严重，且针对航空运输等投诉量特别高的行业，监管力度预计将进一步加强。

### 结论与合规指引

新颁布的《客户服务法》对航空公司在西班牙服务设计规划、运营和记录客户服务的方式带来了重大变革。严苛的标准与完备的处罚制度相结合，使适应新规成为法律、组织和声誉层面的当务之急。

未来核心问题不仅在于形式上遵守各项标准，更在于监管机构如何在实际航空运营场景中，尤其是在行业响应能力必然受限的突发状况下来有效解读和执行法规。脱离行业实际、缺乏弹性的执法方式，可能引发法律不确定性，增加诉讼风险，并导致在特殊情况下已履行合理勤勉义务的运营商受到不当处罚。

对于航空公司而言，适应新规进行提前规划、强化内部流程与追溯系统，并对服务各环节的合规性进行系统性记录。唯有如此，才能有效规避这种从理论层面转向实际操作层面的监管风险。



PionAirLaw

Silvia Frade Sosa  
Diego Olmedo de Cáceres

<sup>9</sup> 处罚制度基于《消费者和用户法》及相关自治区法规所规定的通用消费处罚制度。

<sup>9</sup> 《消费者和用户法》第47.1条q)款与第48.2条a)款相关规定。

<sup>10</sup> 《消费者和用户法》第48.3条a)款