

# ÍNDICE

## Presentación

## Legislación

Ley 10/2025, de 26 de diciembre, de Servicios de Atención a la Clientela

## Cuadros Comparativos

Modificación de la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal

Modificación de la Ley 44/2002, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero

Modificación del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias

Modificación de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales

Modificación de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y defensor del cliente de las entidades financieras

Modificación de la Ley General de Telecomunicaciones

## Doctrina

Novedades de la Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los Servicios de Atención a la Clientela. Naturaleza, sistema de fuentes, garantías de calidad y problemas aplicativos.

**Eugenio Ribón Seisdedos** / Abogado. Decano del Ilustre Colegio de la Abogacía de Madrid. Presidente de la Asociación Española de Derecho del Consumo

## Artículos de opinión

La reforma en los contratos de consumo operada por la Ley 10/2025, de 26 de diciembre.

**Diego Fierro Rodríguez** / Letrado de la Administración de Justicia. Jefe del Área Penal del Servicio Común de Ejecución del Tribunal de Instancia de Málaga. Doctorando en Derecho

Novedades introducidas por la Ley 10/2025, de 26 de diciembre.

**Iciar Bertolá Navarro** / Directora de Sepín Consumidores y Usuarios. Presidenta de la Sección de Consumo del ICAM

## Esquema

Cambios principales introducidos en el TRLGDCYU por la Ley 10/2025, de atención a la clientela

## Preguntas y respuestas

1. En el caso de existir una norma sectorial que ya regula los servicios de atención a la clientela; ¿Cómo se articula jurídicamente la relación entre las disposiciones de la Ley 10/2025 y las normativas específicas? (SP/CONS/97290)

2. ¿Es obligatorio desglosar los “gastos de gestión” en el precio final ofertado al consumidor? (SP/CONS/97123)

3. ¿Qué obligaciones legales asumen las empresas que facilitan o publican opiniones y reseñas de otros clientes sobre sus productos o servicios? (SP/CONS/97124)
4. ¿Qué nuevas obligaciones impone la normativa sobre servicios de atención a la clientela y qué riesgos jurídicos afrontan las empresas que no adaptan sus sistemas de reclamaciones y atención al consumidor? (SP/CONS/97125)
5. ¿Cómo inciden las nuevas exigencias de la Ley 10/2025 en materia de consentimiento y transparencia en la validez de los contratos con consumidores y usuarios, especialmente en la contratación telefónica y en las renovaciones automáticas? (SP/CONS/97126)
6. Según la Ley 10/2025, ¿cuál es el plazo máximo general para resolver una queja o reclamación desde su presentación? (SP/CONS/97127)
7. ¿Qué obligaciones de información tienen las empresas respecto a los precios personalizados? (SP/CONS/97129)
8. ¿A qué empresas es aplicable la Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela? (SP/CONS/97128)
9. Renovación automática de los servicios online tras la Ley 10/2025. Obligaciones impuestas a las empresas para evitar que los consumidores sufran cobros inesperados por renovaciones automáticas no deseadas (SP/CONS/97169)