

Modalidad: **e-learning****25 de Noviembre de 2026****10:00h a 14:00h**

horario peninsular

TALLER LEGAL

Cómo afrontar el cumplimiento de la Ley 10/2025 sobre servicios de atención a la clientela

La atención a la clientela ha dejado de ser un servicio de soporte para convertirse en un factor clave de competitividad, reputación y cumplimiento normativo. La **Ley 10/2025**, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela, entró en vigor el 28 de diciembre de 2025. Las empresas afectadas tienen 12 meses para adaptar sus servicios, hasta el próximo **28 de diciembre de 2026**. Esta norma introduce obligaciones que exigen revisar los canales de atención, la gestión de reclamaciones, los tiempos de respuesta y los mecanismos de calidad del servicio.

Las empresas que se adapten antes de esa fecha no solo **reducirán riesgos legales y sancionadores**, sino que podrán fortalecer la confianza de sus clientes, mejorar su experiencia y diferenciarse de la competencia. En un entorno donde la atención influye directamente en la fidelización y la imagen de marca, cumplir las nuevas exigencias puede convertirse en una ventaja estratégica.

Este taller ofrece una **visión práctica y orientada a la empresa** para identificar las obligaciones aplicables, evaluar el cumplimiento y definir las acciones necesarias. Asimismo, aborda la integración del servicio de atención a la clientela en el ecosistema de protección de consumidores y usuarios, en el que la Ley 10/2025 tiene carácter supletorio.



Diferenciar las figuras

Identificar y diferenciar la figura de la persona consumidora, clientela y empresa



Alcance y novedades

Analizar el alcance y las principales novedades introducidas por la Ley 10/2025



Ámbito de aplicación

Mapear qué empresas y actividades quedan afectadas por la Ley 10/2025



Estándares de calidad

Examinar los estándares mínimos de calidad exigibles a los servicios de atención a la clientela



Riesgos del incumplimiento

Reconocer los riesgos legales, operativos y reputacionales derivados del incumplimiento de la normativa



Integración normativa

Integrar los nuevos requisitos dentro de las políticas de *compliance*, calidad y protección de consumidores

Gema Alejandra Botana García

Catedrática de Derecho Civil. Directora de Formación Legal en APD. Anteriormente, ha desempeñado cargos de gestión diversos: Directora de Estrategia e Innovación de Aranzadi La Ley Formación, Directora de Desarrollo de Negocio de Wolters Kluwer Formación o cargos de gestión en la Universidad Europea como Directora Académica del Área Jurídica. Reputada formadora especializada en Derecho del consumo. Cuenta con numerosas publicaciones tanto en libros como en artículos en revistas especializadas. Cuenta con una dilatada experiencia en coordinación y gestión sobre formaciones e-learning y presenciales



Sesión Online

CÓMO AFRONTAR EL CUMPLIMIENTO DE LA LEY 10/2025 SOBRE SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA

- Noción legal de persona consumidora
- Noción legal de persona consumidora vulnerable
- Protección de consumidores
- ¿A quién resulta aplicable la Ley 10/2025?
- Parámetros mínimos de calidad
- Medios de comunicación a disposición de la clientela
- Modalidades de atención. Tramitación y resolución
- Sistemas de evaluación
- Infracciones y sanciones
- Cambios importantes introducidos por la Ley 10/2025 en el Texto Refundido para la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios



La sesión se ejemplificará a través del análisis de diversos **casos prácticos** orientados a la aplicación metodológica y a la resolución de situaciones reales de aplicación de la Ley 10/2025.



Socios Globales: **375 € +IVA**
Socio Protector: **320 € + IVA**

INSCRIBIRSE AHORA

¿Te interesa este curso y no eres socio de APD? Entonces ponte en contacto con nosotros dirigiéndote a este correo electrónico: Alicia Calderón | acalderon@apd.es