

## Campaña informativa sobre la nueva Ley que protege frente a prácticas abusivas de empresas

13/01/2026



El Ayuntamiento de Elda, a través de la Concejalía de Consumo Responsable, ha puesto en marcha una campaña informativa para dar a conocer entre la ciudadanía la nueva Ley de Servicios de Atención a la Clientela. Se trata de una norma, aprobada por el Gobierno de España, que tiene como objetivo proteger a los consumidores y consumidoras frente a prácticas abusivas de grandes empresas, principalmente de servicios.

La concejala del área, **Elizabeth Belda**, ha explicado hoy que **"esta ley obliga a ofrecer una atención gratuita, accesible, personalizada y eficaz y a responder a las**

**reclamaciones que las personas consumidoras y clientela presentan ante las empresas. El plazo de adaptación que dichas empresas tienen es de doce meses, periodo a partir del cual el incumplimiento de la norma podrá dar lugar a sanciones"**.

Las novedades más importantes incluidas en la Ley son:

- **Llamadas comerciales identificadas.** Las empresas deberán usar un prefijo específico y las operadoras deberán bloquear los números que no cumplan.
- **Máximo de 3 minutos de espera en llamadas.**

Las consultas telefónicas deberán resolverse en una media de 3 minutos.

- **Derecho a hablar con una persona siempre que se pida.** Siempre se podrá pedir que la atención sea realizada por una persona física, sin quedar atrapado en bucle con una máquina.
- **Resolución de reclamaciones.** Las empresas tendrán un máximo de 15 días para resolver una reclamación y de 5 días en caso de queja por cobro indebido.
- **Precio final sin sorpresas.** El precio que aparezca al inicio será el mismo que al final del proceso de compra, estando prohibido añadir gastos ocultos mientras se avanza hacia el pago en compras online.
- **Fin de las renovaciones automáticas.** Las empresas deberán avisar con 15 días de antelación antes de cualquier renovación de suscripción y sin la confirmación expresa no podrán renovar ni cobrar.
- **Control de reseñas falsas.** Sólo se podrán

publicar reseñas en un plazo de 30 días después de usar el servicio. Las empresas podrán reclamar la eliminación de reseñas que no correspondan a clientes reales.

- **Transparencia en algoritmos y publicidad personalizada.** Cuando una empresa use algoritmos para personalizar precios y ofertas, el cliente tendrá derecho a saber cómo funcionan.
- **Precios dinámicos.** El cliente podrá saber por qué la empresa ofrece ese precio: si es por la hora, la demanda, el historial del cliente, etc

Las reclamaciones se pueden presentar a empresas de suministros (agua, luz, gas, transporte, correos, telecomunicaciones y banca); grandes empresas de venta de bienes o servicios y administraciones públicas cuando actúan como empresas. Las quejas se podrán realizar por teléfono, correo electrónico, correo postal o presencial.

Si las empresas no cumplen, las personas consumidoras podrán acudir a los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos, oficinas de consumo y autoridades sectoriales.