

Deloitte.
Legal



**Boletín de novedades legislativas y
jurisprudenciales**

Área de Corporate M&A

Diciembre 2025



Novedades legislativas

Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela

- Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.
- Fecha: 28 de diciembre de 2025.
- Enlace al texto de la Ley: [Disposición 26698 del BOE núm. 312 de 2025](#)

El pasado 27 de diciembre se publicó en el Boletín Oficial del Estado (el “BOE”) la **Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela**.

La citada ley tiene como **objetivo regular los niveles mínimos de calidad y de evaluación de los servicios de atención a la clientela (SACs) de las empresas que presten determinados servicios de carácter básico y grandes empresas**.

Ámbito de aplicación:

- Todas las **empresas**, establecidas en España o en cualquier otro Estado, **que ofrezcan o presten en territorio español** los siguientes **servicios de carácter básico**:
 - Servicios de **suministro, distribución de agua, gas y electricidad**,
 - Servicios de **transporte aéreo de pasajeros, por ferrocarril, por mar o vías navegables y en autobús o autocar**,
 - Servicios **postales**,
 - Servicios de **comunicaciones electrónicas** (incluye **servicios telefónicos**), y
 - Servicios **financieros**.
- Todas las **empresas y grupos de sociedades**, establecidas en España o en cualquier otro Estado, que **vendan bienes o presten servicios distintos a los anteriores en territorio español** siempre que, en el ejercicio económico anterior, de forma individual o en el seno del grupo:
 - hayan ocupado al menos a **250 personas trabajadoras**,
 - su **volumen de negocios anual** haya excedido de **50M€**, o
 - su **balance de negocios anual** haya excedido de **43M€**.
- Esta ley también será aplicable a la Administración General del Estado y sus organismos y empresas dependientes y será de **aplicación supletoria** respecto de lo establecido en otras leyes generales para la defensa de personas consumidoras y en la normativa sectorial.

Principales obligaciones:

1. Recepción de reclamaciones por los **establecimientos abiertos al público** (propios y franquiciados), quienes deberán **facilitar** al reclamante **una clave identificativa**.
2. Las reclamaciones podrán realizarse **en cualquier lengua cooficial**, cuando el SAC se dirija a clientela sita en comunidades autónomas que dispongan de lengua cooficial, y deberán **resolverse en la misma lengua**.
3. Establecimiento de un plazo máximo de **quince días hábiles** para **resolver las reclamaciones**. Las **consultas o reclamaciones relacionadas con facturación o cobros indebidos deberán resolverse en el plazo máximo de 5 días naturales**.
4. Obligación de **atender el 95% de las solicitudes de atención personalizada, de media, en un plazo inferior a 3 minutos** desde que se efectúa la solicitud.
5. **Para los servicios básicos** que se presten de forma continuada, **el servicio de atención a la clientela estará disponible 24 horas al día, todos los días del año**.
6. **Obligación de priorizar** llamadas de personas de edad avanzada o con discapacidad.
7. **Obligación de desarrollar, implantar y documentar un sistema anual de evaluación del nivel de calidad del servicio, que permita identificar las causas de insatisfacción**, que deberá ser auditado por una empresa externa y podrá ser inspeccionado por la Administración.
8. **Las empresas asumirán la carga de la prueba del cumplimiento** de las obligaciones que les impone esta ley.

El incumplimiento de las obligaciones anteriores **será sancionado como infracción en materia de consumo**.

Entre las modificaciones que incluye la norma, se modifica el artículo 27 de la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal, para añadir una nueva práctica considerada como **desleal por engañosa: que se dirijan a las personas consumidoras de forma individualizada y personalizada sin informar en la misma comunicación de los parámetros utilizados para dicha personalización**.

Esta ley entró **en vigor al día siguiente de su publicación en el BOE**, esto es, **el 28 de diciembre de 2025**. No obstante, las empresas afectadas dispondrán de un período de adaptación de **doce (12) meses** desde la entrada en vigor para cumplir con las nuevas exigencias, **siendo la fecha límite el 28 de diciembre de 2026**.

Prórroga de la moratoria contable por pérdidas

- Real Decreto-ley 16/2025.
- Fecha: 24 de diciembre de 2025.
- Enlace al texto del Real Decreto-ley: [BOE-A-2025-26458 Real Decreto-ley 16/2025, de 23 de diciembre, por el que se prorrogan determinadas medidas para hacer frente a situaciones de vulnerabilidad social, y se adoptan medidas urgentes en materia tributaria y de Seguridad Social.](#)

En línea con lo comentado en el pasado Boletín de novedades legislativas, jurisprudenciales y doctrinales de abril, el pasado 24 de diciembre se publicó en el BOE el **Real Decreto-ley 16/2025, aprobado el 23 de diciembre**, por el que se prorrogan determinadas medidas para hacer frente a situaciones de vulnerabilidad social, y se adoptan también medidas urgentes en materia tributaria y de Seguridad Social (el “**Real Decreto-ley**”).

Entre las medidas que incluye este Real Decreto-ley, en su disposición adicional cuarta, **se prorroga la denominada “moratoria contable”** para las sociedades de capital, aprobada en la Ley 3/2020, de 18 de septiembre de medidas procesales y organizativas para hacer frente al COVID-19 en el ámbito de la Administración de Justicia y prorrogada en virtud del Real Decreto-ley 20/2022 y del Real Decreto-ley 4/2025. De esta forma, se establece que, a los efectos de determinar si una sociedad está en causa legal de disolución por pérdidas, **no se computarán las pérdidas de los ejercicios 2020 y 2021 hasta el momento del cierre del ejercicio que se inicie en el año 2026.**

De igual forma, se precisa que, si excluidas las pérdidas de los años 2020 y 2021, en el resultado del ejercicio 2022, 2023, 2024, 2025 o 2026 se apreciaran pérdidas que dejaran reducido el patrimonio neto de la sociedad a una cantidad inferior a la mitad del capital social, deberá convocarse por los administradores, o podrá solicitarse por cualquier socio en el plazo de dos (2) meses a contar desde el cierre del ejercicio conforme al artículo 365 de la Ley de Sociedades de Capital (la “**LSC**”), la celebración de Junta para proceder a la disolución de la sociedad, a no ser que se aumente o reduzca el capital en la medida suficiente.



Novedades jurisprudenciales

Pacto de socios: mayorías reforzadas y vinculación con la Sociedad

- Resolución: Sentencia del Tribunal Supremo. Sala de lo Civil.
- Fecha: 26 de noviembre de 2025.
- Enlace al texto de la resolución: [STS 5316/2025 - ECLI:ES:TS:2025:5316](#)

En la presente sentencia, el Tribunal Supremo analiza un recurso de casación interpuesto por una sociedad mercantil (en adelante, “**la Sociedad**”) y varios de sus socios contra otro socio, en relación con la validez de un pacto de socios suscrito en 2014, concretamente, en lo relativo (i) a las mayorías reforzadas la para adopción de determinados acuerdos en

junta general, y (ii) la obligación de ciertos socios de mantenerse vinculados, de forma exclusiva, con la Sociedad.

En 2014, ante la necesidad de financiación de la Sociedad, la mercantil demandada adquirió el 15% de las participaciones de la Sociedad mediante un aumento de capital y le concedió un préstamo participativo de 50.000 euros. En dicho momento, la Sociedad junto a todos sus socios suscribieron un pacto de socios.

Los demandantes alegan, en estos momentos, que el pacto de socios es nulo, entre otras razones, por las siguientes:

- i. Se alega que las cláusulas sobre mayorías reforzadas son abusivas por contravenir el artículo 200 LSC. En el pacto de socios se estableció una mayoría reforzada de, al menos, el 90% del capital social para la adopción de determinados acuerdos sobre materias reservadas, incluyendo la modificación de estatutos, distribución de dividendos, aprobación del plan de negocios o modificación de la política salarial de los directivos.
- ii. y se alega, igualmente, la nulidad del pacto por imponer a dos de sus socios, aquí demandantes, la obligación de permanecer vinculados a la Sociedad, de forma exclusiva, y desempeñar tareas ejecutivas, hasta que el socio demandando dejase de tener participación en el capital de la Sociedad, entendiéndola como una obligación perpetua o temporalmente indefinida.

Desestimada la demanda en las dos primeras instancias, el Tribunal Supremo analiza las dos principales alegaciones:

- i. Respecto a la infracción del artículo 200.1 LSC, el Alto Tribunal recuerda que este artículo es una norma imperativa que se aplica, no solo a los Estatutos Sociales de la Sociedad, sino también aplica a los pactos de socios, limitando la libertad de pactos (art. 28 LSC y art. 1255 CC). A continuación, considera que la previsión del 90%, que incluye el pacto de socios analizado, **no impone unanimidad sino una mayoría reforzada**, y aunque el porcentaje resulta elevado, **no rebasa los "aledaños de la unanimidad"**, siendo válida la cláusula del pacto de socios de incremento de las mayorías necesarias, por más que ante la situación coyuntural provocada por la concreta distribución del capital se requiera el consentimiento de todos los socios. Asimismo, el Tribunal rechaza la alegación de abuso de derecho al no concretarse ni acreditarse las supuestas prácticas despóticas atribuidas al socio demandado.
- ii. Respecto a la obligación de permanencia, el Tribunal Supremo desestima igualmente el motivo, señalando que los recurrentes silencian que la cláusula 10 del pacto de socios determina su duración en términos claros: el acuerdo permanecerá en vigor para cada parte mientras sigan ostentando la condición de socio, **por lo que la obligación no es perpetua sino determinable, extinguiéndose el día en que los socios afectados dejen de ser socios, con independencia de que el socio demandado continúe siéndolo.**

Repercusión al arrendatario de IBI y tasa de basuras en arrendamientos de vivienda

- [Resolución](#): Sentencia del Tribunal Supremo. Sala de lo Civil.
- [Fecha](#): 17 de noviembre de 2025.
- [Enlace al texto de la resolución](#): [STS 5076/2025 - ECLI:ES:TS:2025:5076](#)

El Tribunal Supremo analiza una acción de desahucio por falta de pago del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) y de la tasa de recogida de basuras ejercitada por la arrendadora contra los arrendatarios de una vivienda.

En el contrato de arrendamiento, celebrado en 2020, se estableció expresamente en la cláusula cuarta que "los gastos del Impuesto sobre Bienes Inmuebles, Comunidad de Propietarios y tasas de basuras, serán de cuenta de los arrendatarios". Los arrendatarios abonaron estos tributos correspondientes al año 2021, pero dejaron de abonarlos en el año 2022, manifestando que la cláusula era nula porque el contrato no especificaba cuál era su importe (artículo 20.1 de la Ley de Arrendamientos Urbanos, en adelante la "LAU").

La cuestión jurídica controvertida versa sobre si la cláusula del contrato que prevé que el arrendatario asume la obligación de pago del IBI y de las tasas de basura debe determinar su importe anual "a la fecha del contrato" para que el arrendador pueda exigirle su pago.

La Sala desestima el recurso y confirma el criterio de la Audiencia Provincial, fijando que la exigencia de determinación del importe anual del art. 20.1 LAU opera para "**gastos generales (...) que no sean susceptibles de individualización**", es decir, aquellos que no pueden asignarse de manera precisa a la vivienda arrendada y cuyo reparto exige criterios como la cuota de participación (en propiedad horizontal) o la superficie (en edificios sin propiedad horizontal). Por el contrario, cuando se trata de **tributos/gastos "individualizados" para una vivienda concreta, quedan fuera del supuesto del art. 20.1 LAU**, por lo que no es necesario que el contrato recoja su importe anual para que el pacto sea válido y exigible.

Finalmente, la sentencia subraya que, en el caso enjuiciado, además, los arrendatarios abonaron esos conceptos el primer año, lo que refuerza que conocían la obligación asumida. En consecuencia, se confirma que el impago de IBI y tasa de basuras (individualizados y asumidos por pacto) legitima la acción del art. 27 LAU y, por tanto, la resolución y el desahucio.

Nulidad de ampliación de capital por compensación de créditos impuesta con abuso mayoría

- [Resolución](#): Sentencia del Tribunal Supremo. Sala de lo Civil.
- [Fecha](#): 2 de diciembre de 2025.
- [Enlace al texto de la resolución](#): [STS 5428/2025 - ECLI:ES:TS:2025:5428](#)

El Tribunal Supremo analiza una acción de impugnación de acuerdos sociales adoptados en junta general de una sociedad limitada (la “**Sociedad**”) mediante la cual se aprobó una ampliación de capital social por compensación de créditos que provocó que el socio minoritario demandante viera reducida su participación del 30% al 2,18%, aproximadamente, mientras que el socio mayoritario incrementó su participación del 35% al 97,82 %.

El Alto Tribunal recuerda que, tras la reforma introducida por la Ley 31/2014 en el párrafo segundo del artículo 204.1 LSC, **son impugnables los acuerdos que lesionen el interés social por haberse impuesto de forma abusiva por la mayoría, incluso sin daño directo al patrimonio social**. Para apreciar esta causa es necesaria la concurrencia cumulativa de tres elementos: (i) que el acuerdo **no responda** a una **necesidad razonable** de la sociedad; (ii) que se adopte en **interés propio de la mayoría**; y (iii) que cause un **perjuicio injustificado a los demás socios**.

El Tribunal Supremo reconoce que la Sociedad atravesaba una situación económica delicada, acreditada mediante informe pericial, lo que justificaba la necesidad de reforzar los fondos propios. Sin embargo, **distingue entre la necesidad de capitalizar y el modo elegido para hacerlo**. Considera que la ampliación por compensación de créditos no era la única alternativa posible y que existía una opción menos lesiva -la ampliación dineraria- que habría permitido atender la necesidad financiera sin excluir al socio minoritario ni provocar su dilución, y que éste mismo propuso en su día. Al optar por la compensación de créditos, mecanismo que legalmente excluye el derecho de preferencia de los socios, la mayoría persigue un interés propio consistente en reforzar su control societario, causando un perjuicio injustificado al minoritario.

Por todo ello, la Sala considera que el acuerdo no responde a una necesidad razonable de la sociedad en los términos exigidos por el art. 204.1 LSC y debe calificarse como abusivo, y desestima el recurso de casación planteado, confirmando la sentencia de apelación.

Representación orgánica del liquidador

- [Resolución](#): Sentencia de la Audiencia Provincial de Madrid.
- [Fecha](#): 17 de octubre de 2025.
- [Enlace al texto de la resolución](#): [SAP M 13655/2025 - ECLI:ES:APM:2025:13655](#)

La Audiencia Provincial de Madrid analiza en la presente sentencia la impugnación de acuerdos sociales adoptados en Junta general de socios de una sociedad en liquidación (la “**Sociedad**”), cuestionándose la validez de la constitución de la Junta, por supuesta falta de quorum necesario, al considerar los recurrentes que el representante de la socia

mayoritaria (liquidador de dicha mercantil) no podía comparecer en representación de ésta por haber recibido instrucciones contrarias en su propia junta de socios.

El litigio se origina a raíz de la impugnación de los acuerdos adoptados en una junta de la Sociedad convocada registralmente a instancia de uno solo de los liquidadores mancomunados, ante la situación de bloqueo existente en el órgano de liquidación. En dicha junta se adoptaron, entre otros, los acuerdos relativos al ejercicio de la acción social contra la otra liquidadora, su cese y el paso a un sistema de liquidador único.

La Audiencia desestima el recurso de apelación y confirma la validez de la constitución de la Junta. En primer lugar, declara legítima la convocatoria registral de la junta, promovida por uno de los liquidadores mancomunados, al resultar necesaria para desbloquear la situación de parálisis del órgano de liquidación y evitar eventuales responsabilidades.

En cuanto al núcleo del recurso, el tribunal afirma que la comparecencia del socio mayoritario en la junta de la Sociedad se realizó mediante representación orgánica, ejercida por su liquidador único. **Dicha representación tiene carácter legal y pleno, conforme a los arts. 233 y 234 LSC (en relación con el art. 379 LSC para sociedades en liquidación), y se distingue claramente de la representación voluntaria por apoderamiento.**

La Audiencia subraya que las **instrucciones internas impartidas por la junta de socios a los administradores o liquidadores, previstas en el art. 161 LSC, se refieren a asuntos de gestión y no limitan el poder de representación orgánica**, ni siquiera cuando han sido adoptadas por unanimidad. Por ello, **la infracción por el liquidador de las instrucciones recibidas de la junta no tiene efecto anulatorio de sus actuaciones representativas orgánicas**, traduciéndose los efectos de dicha infracción en un ámbito interno a la sociedad donde se impartieron las instrucciones, en términos de responsabilidad y deslealtad. Este criterio se refuerza, además, por razones de seguridad del tráfico jurídico, especialmente cuando -como ocurre en el caso- existen socios no coincidentes entre ambas sociedades, a quienes protege la presunción de plenitud de la representación orgánica.

En consecuencia, la Audiencia considera correctamente computada la participación de la socia mayoritaria a efectos de quórum y votación, declara válidamente constituida la junta y confirma la desestimación íntegra de la demanda, con imposición de costas a los socios impugnantes.

Plan de reestructuración no homologado por falta de actividad de la compañía reestructurada

- **Resolución:** Auto dictado por el Juzgado de lo Mercantil nº 2 de Santa Cruz de Tenerife.
- **Fecha:** 26 de noviembre de 2025
- **Enlace al texto de la resolución:** [Consejo General del Poder Judicial: Buscador de contenidos](#)

En el presente Auto, el Juzgado resuelve una solicitud de homologación judicial del plan de reestructuración aprobado por una sociedad (la “**Sociedad**” o la “**Deudora**”), de

conformidad con lo dispuesto en los artículos 647 y siguientes del Texto Refundido de la Ley Concursal (TRLC), esto es, homologación directa sin contradicción previa.

El Juzgado, en el marco del control de oficio de los requisitos judiciales recogidos por el TRLC (art. 638 y 639 del TRLC) **acuerda no homologar** el plan de reestructuración, sobre la base de las siguientes razones:

- **La Deudora en el momento de aprobación del plan de reestructuración no estaba realizando actividad empresarial alguna**: la ausencia de depósito de las cuentas anuales, unida a la revocación del NIF, constituye un obstáculo insalvable que impide afirmar que la sociedad deudora mantenga una actividad efectiva y viable, susceptible de ser sostenida mediante el sacrificio exigido en la propuesta de plan. Este razonamiento se basa en la normativa tributaria y fiscal, pues resulta inviable llevar a cabo cualquier actividad empresarial sin disponer de cuentas corrientes en funcionamiento (por la revocación del NIF). Por ello, entiende el Juzgado, en este caso, que no existe empresa viable que pueda ser susceptible de reestructuración.
- **Improcedencia de atribuir la actividad de un tercero a la Deudora**: se trata de justificar por la Sociedad el mantenimiento de la actividad sobre la base de la explotación de una concesión administrativa que constituye su principal activo. Sin embargo, dicha explotación la lleva a cabo una empresa tercera del grupo.

Parece pretenderse la imputación a la Deudora de la actividad desarrollada por esta entidad vinculada, con fundamento en una suerte de levantamiento del velo societario. No obstante, argumenta el auto que aun tratándose de una pretensión que podría resultar viable en abstracto, exige una acreditación plena mediante la correspondiente actividad probatoria, toda vez que se recoge la existencia de dos compañías vinculadas con patrimonios y actividades diferenciadas. Según recoge el auto, esta actividad probatoria (necesaria para destruir la apariencia formal de la personalidad jurídica de la sociedad vinculada explotadora de la concesión) no se acredita, máxime, teniendo en cuenta nuevamente la revocación del NIF.

Adicionalmente, el Juzgado acuerda dar traslado de las irregularidades observadas a la Fiscalía, a los efectos de emprender las acciones penales pertinentes, en especial, por un potencial delito de insolvencia punible.

Para cualquier duda o comentario puede contactar con:

Prudencio López
plopez@deloitte.es

Inmaculada Serra
iserra@deloitte.es
