



Apunt Jurídic. Marta Montserrat

LLEI DE LA CLIENTELA

Ja es troba en vigor la Llei 10/2025, de 26 de desembre, reguladora dels serveis d'atenció a la clientela, publicada al BOE el 27 de desembre de 2025. Aquesta norma constitueix un canvi estructural en la manera com les empreses han de gestionar la relació amb els seus clients, convertint l'atenció a la clientela en una obligació legal amb contingut mínim exigible.

La llei neix amb l'objectiu de garantir una atenció real, accessible, humana i eficaç, i posa fi a pràctiques habituals fins ara tolerades, com l'ús exclusiu de sistemes

automatitzats o les dificultats artificials per formular reclamacions o donar-se de baixa d'un servei.

A partir d'ara, les empreses estan obligades a garantir que la clientela pugui ser atesa per personal humà qualificat quan així ho sol·liciti. Els canals d'atenció han de ser gratuïts i no poden implicar cap cost addicional per al client. L'ús de contestadors automàtics o sistemes digitals no pot substituir l'atenció personal.

La normativa estableix també horaris mínims d'atenció i exigeix que els serveis siguin accessibles per a persones amb discapacitat, tant en els canals telefònics com digitals, incorporant criteris d'accessibilitat universal.

Pel que fa a reclamacions i incidències, la llei imposa l'obligació de:

- facilitar justificant de recepció de qualsevol queixa o reclamació,
- permetre el seguiment de la seva tramitació,
- i emetre una resposta motivada en un termini màxim de quinze dies.

Les empreses han de conservar registre de totes aquestes interaccions, deixant traça documental suficient per acreditar el compliment de les seves obligacions.

S'introdueix igualment el principi de simetria contractual: els procediments de baixa han de ser tan simples com els d'alta. Es prohibeixen expressament els mecanismes dissuasius, les derivacions reiterades, les demores injustificades o qualsevol pràctica orientada a dificultar l'exercici dels drets del client.

La llei reforça també els deures d'informació: contractes, condicions, modificacions de serveis i drets de la clientela han de comunicar-se de manera clara, comprensible i accessible. Es prohibeix la informació ambigua o incompleta.

Un aspecte especialment rellevant és que la responsabilitat recau directament sobre l'empresa, encara que el servei d'atenció estigui externalitzat. Subcontractar no eximeix del compliment legal.

El règim sancionador preveu multes i altres mesures correctores en cas d'incompliment, amb especial severitat en supòsits reiterats o que afectin col·lectius vulnerables.



Apunt Laboral. Montse Cerqueda

ACCIDENT DE TREBALL – CONCEPTE I SUPÒSITS

Segons l'article 156 de la Llei General de la Seguretat Social (LGSS), s'entén per accident de treball tota lesió corporal que el treballador sofreixi amb ocasió o per conseqüència del treball que executi per compte d'altri. Aquest concepte abasta no sols els danys físics immediats, sinó també les conseqüències derivades de l'activitat laboral, sempre que existeixi una relació directa o indirecta entre el treball i la lesió.

L'accident de treball implica l'existència d'un nexa causal entre l'activitat professional i la lesió soferta. Aquest nexa no té per què ser absolut; n'hi ha prou que el desenvolupament del treball hagi influït, afavorit o desencadenat la lesió. Aquesta amplitud del concepte permet protegir situacions diverses en les quals el treballador pot veure's afectat en l'exercici de la seva activitat laboral.

A continuació passo a enumerar els diferents supòsits inclosos legalment com a accidents de treball:

1. Accidents in itinèri

Es consideren accidents de treball els que sofreixi el treballador en anar o en tornar del lloc de treball. Perquè un accident sigui qualificat com in itinèri han de complir-se diversos requisits jurisprudencials: que el desplaçament sigui habitual, que existeixi una correspondència entre el trajecte i el domicili o lloc de treball, que no existeixin interrupcions o desviaments injustificats i que el mitjà de transport sigui raonable o habitual. Aquest tipus d'accident reconeix l'exposició del treballador a riscos derivats del desplaçament necessari per a la seva activitat professional.

2. Accidents ocorreguts durant tasques distintes a les habituals:

També seran accidents de treball els que es produeixin durant la realització de tasques que, encara que siguin diferents a les del grup professional del treballador, s'executin en compliment d'ordres de l'empresari o de manera espontània en interès del bon funcionament de l'empresa. Aquesta ampliació reconeix que el treballador pot realitzar activitats puntuals que contribueixen a l'organització empresarial, fins i tot si no formen part de la seva comesa habitual.

3. Malalties concretes directament pel treball:

Les malalties que el treballador contregui amb motiu de la realització del seu treball es consideren accidents de treball sempre que no estiguin classificades com a malalties professionals. En aquests casos, es reconeix que l'activitat laboral ha estat origen o factor determinant per a l'aparició de la malaltia.

4. Agreujament de malalties o defectes previs:

Si el treballador ja patia malalties o defectes amb anterioritat, i aquestes condicions s'agreugen a conseqüència d'un accident o lesió soferta en el treball, el fet també es qualifica com a accident

laboral. La normativa protegeix així situacions en les quals l'activitat professional actua com a element agreujant d'una patologia prèvia.

5. Accidents ocorreguts durant actes de salvament

Es consideraran igualment accidents de treball aquells ocorreguts en actes de salvament i altres de naturalesa anàloga, sempre que tinguin connexió amb el treball. Aquesta previsió reconeix l'especial implicació de treballadors que actuen, fins i tot de manera no obligatòria, per a protegir béns materials, instal·lacions o la integritat de companys.

El reconeixement d'un accident com a laboral implica importants conseqüències quant a prestacions, assistència sanitària i drets del treballador.



PRÉSTECES ENTRE FAMILIARS

Res hi ha que ho prohibeixi, però s' utilitza freqüentment con un negoci jurídic simulat encobrint donacions.

Darrere hi ha un transfons tributari, i es que les donacions tributen per l' impost sobre successions i donacions, mentre que els préstecs estan exempts.

No es que la tributació de les donacions sigui una barbaritat; en casos entre pares a fills o descendents es mou entre un 5% i un 9 % de la quantitat donada, i hi ha reduccions per si la quantia es destina a la compra o construcció d' habitatge habitual, a constituir una empresa, comprar terra agrícola, o bé si el destinatari té alguna discapacitat.

El que succeeix es que al Pla de Control Tributari de la Generalitat de Catalunya s' ha inclòs la comprovació de que els préstecs siguin tals. Es a dir, que estiguem en condició de provar que els familiars retornen aquests imports prestats. Si tenim una comprovació d' un préstec realitzat fa 4 o 5 anys i no podem acreditar en retorn de cap quantitat difícilment podem mantenir que això es un préstec. Probablement es una donació encoberta.



Apunt FLC.

"GENERACIÓN CAMBIO" INCORPORA UN ASSISTENT VIRTUAL PER A ORIENTAR SOBRE OCUPACIÓ I FORMACIÓ EN EL SECTOR DE LA CONSTRUCCIÓ

Des de la **Fundació Laboral de la Construcció** continuem avançant per a aconseguir més desenvolupament de l'ecosistema d'Ocupació i per a acostar el sector de la construcció a les persones

"Generación CAMBIO" forma part de **"Cimientos para el empleo 2030"**, un projecte de la Fundació Laboral de la Construcció finançat pel Ministeri de Drets Socials, Consum i Agenda 2030.

Des del departament d'Ocupació de l'entitat paritària s'ha posat en producció l'**Orientador Virtual**, el primer bot d'orientació amb intel·ligència artificial especialitzat en el sector de la construcció. Està disponible al web **generacioncambio.com** com un nou punt d'informació per a resoldre dubtes sobre ocupació, formació i oportunitats professionals en el sector.

Aquest assistent virtual permetrà atendre consultes sobre sortides professionals, oficis, requisits formatius, orientació vocacional, contractació i serveis tant per a persones en cerca d'ocupació com per a empreses interessades a incorporar talent i donar suport al relleu generacional.

El projecte s'emmarca dins de l'**estratègia de digitalització de la Fundació Laboral**, que aposta per eines digitals per a agilitzar processos i millorar els serveis a empreses i professionals, reforçant el paper de la Fundació com a entitat de referència en ocupació i formació.

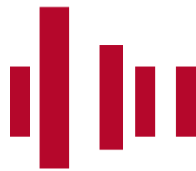
"Cimientos para el empleo 2030"

"Cimientos para el empleo 2030" té com a objectiu promoure **la inserció laboral estable de professionals qualificats en l'àmbit de la rehabilitació d'edificis i la regeneració urbana, mitjançant itineraris de Formació Professional.**

El projecte es basa en tres línies d'actuació:

- 1.- Atracció de persones desocupades a la Formació per a l'Ocupació** mitjançant orientació.
- 2.- Difusió de les oportunitats que ofereix el sector.**
- 3.- Treball en xarxa per a reforçar una intervenció complementària** entre: empreses, serveis públics d'ocupació, comunitat educativa i formativa i entitats d'inserció sociolaboral.

Accedeix a "*Generación CAMBIO*" projecte d'Ocupació, formació i oportunitats professionals de la Fundació Laboral de la Construcció.



**FUNDACIÓN
LABORAL
DE LA CONSTRUCCIÓN**
Catalunya