

# DICTÁMENES Y NOTAS



# Los MASC, tras la Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia<sup>1</sup>

## *Alternative Dispute Resolutions in Spanish current law*

por

CARMEN JEREZ DELGADO  
*Catedrática de Derecho Civil UAM*

RESUMEN: La irrupción en el panorama jurídico de la Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia (LOSPJ), con su exigencia de acudir a los medios adecuados de solución de controversias en vía no jurisdiccional (MASC), como requisito de procedibilidad en el orden jurisdiccional civil, unido a la previa proliferación legislativa en materia de MASC, justifica esta publicación. El presente estudio tiene por objeto presentar ordenadamente los diversos mecanismos extrajudiciales con los que cuentan los particulares para cumplir este nuevo requisito, o bien para resolver sus controversias sin necesidad de acudir a los tribunales. Esto último resulta útil cuando se trata de pequeñas reclamaciones de consumidores, o bien cuando casos idénticos ya cuentan con una solución jurisprudencial conocida en el ámbito del Derecho de consumo; Por esta razón, el legislador ya se había ocupado de facilitar a los consumidores medios específicos de solución extrajudicial de conflictos, en ocasiones incluso distinguidos sectorialmente (como es el caso de las reclamaciones por productos financieros, o ante aerolíneas). El análisis y síntesis de los diversos textos aplicables permite esquematizar los MASC que los ciudadanos, y —en particular, los consumidores— tienen a su disposición. Muchos profesionales (abogados, jueces de paz, letrados de la administración de justicia,

notarios, registradores de la propiedad, árbitros, mediadores, entre otros), están llamados a participar con ellos en estos MASC, contribuyendo así con su trabajo a aligerar la carga de los tribunales de justicia.

*ABSTRACT: The appearance on the legal scene of Organic Law 1/2025, of 2 January, on measures for the efficiency of the Public Justice Service (LOSPJ), with its requirement to resort to appropriate means of non-judicial dispute resolution (ADR), as a procedural requirement in the civil jurisdictional order, together with the previous legislative proliferation in the area of ADR, justifies this publication. The purpose of this study is to put forward orderly the various out-of-court mechanisms available to individuals to comply with this new requirement, or to resolve their disputes without going to court. The latter is useful when it comes to small consumer claims, or when identical cases already have a well-known jurisprudential solution in the field of consumer law. For this reason, the legislator had already taken care to provide consumers with specific means of out-of-court dispute resolution, sometimes even distinguished by sector (as in the case of claims for financial products, or against airlines). An analysis and synthesis of the various applicable texts makes it possible to outline the ADR available to citizens and, in particular, to consumers. Many professionals (lawyers, justices of the peace, justice administration lawyers, notaries, land registrars, arbitrators, mediators, among others), are called upon to participate with them in these ADRs, thus contributing to lightening the burden on the courts.*

**PALABRAS CLAVE:** Medios adecuados de solución de controversias, negociación, conciliación, mediación, arbitraje, dictamen de experto, consumo. MASC, ADR, ODR. Productos financieros. Aerolíneas. Derecho colaborativo. Registrador de la propiedad.

**KEYWORDS:** *Alternative dispute resolution, negotiation, conciliation, mediation, arbitration, consumer. MASC, ADR, ODR. Financial products. Airlines. Collaborative law. Land registrar.*

**SUMARIO:** I. INTRODUCCIÓN.—II. MASC GENERALES PARA TODO CIUDADANO. 1. VOLUNTARIEDAD DEL MASC, DISPONIBILIDAD DE LAS MATERIAS, NEUTRALIDAD DEL TERCERO (EN SU CASO), EFECTOS DEL INICIO DE UN MASC Y FORMALIZACIÓN DEL ACUERDO. 2. DISTINCIÓN DE PROCEDIMIENTOS (CONCILIACIÓN, MEDIACIÓN Y ARBITRAJE).—III. MASC ESPECÍFICOS DE DERECHO DE CONSUMO. 1. VENTAJAS Y REQUISITOS. 2. CONDICIONES GENERALES Y MASC. 3. LA NEGOCIACIÓN COMO PRIMERA ALTERNATIVA HABITUAL. 4. PANORAMA GENERAL DE LOS MASC PROCEDIMENTALES, COMO SERVICIOS PÚBLICOS Y GRATUITOS EN DERECHO DE CONSUMO. 5. ¿DÓNDE QUEDA EL ARBITRAJE DE CONSUMO?—IV. MASC SECTORIALES, POR ÁMBITOS DE CONSUMO. 1. MASC PARA CONSUMIDORES DE PRODUCTOS FINAN-

CIEROS. 2. MASC PARA PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.—V. CONCLUSIONES.—VI. BIBLIOGRAFÍA.—VII. ÍNDICE NORMATIVO.

## I. INTRODUCCIÓN

La Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia (en adelante, LOSPJ), que entra en vigor el 3 de abril de 2025<sup>2</sup>, consolida el cambio de denominación de los antes conocidos como *medios alternativos de solución de conflictos*, por la nueva nomenclatura de *medios adecuados de solución de controversias en vía no jurisdiccional*<sup>3</sup> (en cualquiera de los casos, se mantiene su abreviatura como MASC<sup>4</sup>; o bien, por sus siglas en inglés, como ADR<sup>5</sup> u ODR cuando se resuelva online<sup>6</sup>).

Resulta significativa esta sustitución del adjetivo *alternativos*<sup>7</sup> por el calificativo *adecuados*, que a mi juicio encaja mejor con la nueva LOSPJ pues, al configurar estos medios extrajudiciales como *requisito de procedibilidad* en el orden jurisdiccional civil (a excepción de ciertas materias)<sup>8</sup>, los trata como un presupuesto para la vía judicial, y no sólo como una alternativa. A partir de la entrada en vigor de la LOSPJ, el recurso a los MASC,—tendencia pujante hacia la que quiere dirigir el legislador, europeo<sup>9</sup> y nacional<sup>10</sup>, los conflictos en materia civil y mercantil (y, muy en particular, los relativos al Derecho de consumo, como veremos)—, pasa a ser en España obligatorio, en cuanto condición previa para acudir a la jurisdicción civil (*requisito de procedibilidad*)<sup>11</sup>.

El requisito de procedibilidad está regulado en el artículo 5 LOSPJ. La LOSPJ modifica el artículo 262 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento civil (LEC), para exigir que acompañe a la demanda *el documento que acredite* la previa actividad negociadora (lo que incluye —dado el tenor literal de la norma— que ésta al menos se haya intentado)<sup>12</sup>, cuando se exija el recurso a los MASC como requisito de procedibilidad. De una interpretación integradora de la norma pudiera deducirse *grosso modo* tanto que deberán transcurrir treinta días desde la propuesta de sometimiento de la controversia a un MASC, sin recibir respuesta, para considerar cumplido el requisito de procedibilidad (afirmación que requiere importantes matices)<sup>13</sup>, como que la demanda —en su caso— deberá interponerse en el plazo máximo de un año (o de veinte días, si se adoptaron medidas cautelares) computado conforme a lo dispuesto en el artículo 7.3 LOSPJ.

El objeto de este trabajo no es debatir sobre la oportunidad de esta exigencia (hacer de los MASC requisito de procedibilidad para la jurisdicción civil), que tendrá sus ventajas e inconvenientes<sup>14</sup>, ni discutir en concreto la interpretación de alguno de los preceptos de la nueva ley que se refieren a los MASC, o el acierto o no de introducir la noción de *abuso del servicio público de justicia*<sup>15</sup>,

sino —tomando conciencia de lo que estas medidas suponen, *en el contexto de un panorama normativo más amplio*<sup>16</sup>— presentar un esquema ordenado de los MASC que el ciudadano tiene a su disposición y, puesto que el consumidor está llamado particularmente a acudir a esta vía<sup>17</sup>, ofrecer información útil para él, relativa a los niveles de protección que puede gozar.

## II. MASC GENERALES PARA TODO CIUDADANO

La LOSPJ parte de un concepto amplio de MASC, que abarca toda negociación a la que acudan las partes para resolver un conflicto con buena fe, *ya sea por sí mismas o con la intervención de una tercera persona neutral*<sup>18</sup>. Por tanto, son MASC tanto la *negociación* entre las partes (dentro de la cual la LOSPJ ha querido destacar —según veremos— la *oferta vinculante confidencial*, la *opinión de persona independiente*, y el denominado *Derecho colaborativo*), como el recurso a un tercero cuya decisión puede ser en todo caso vinculante (*arbitraje*) o no serlo sin acuerdo de las partes (*conciliación, mediación*).

Mientras la negociación es más flexible y espontánea, la intervención de un tercero suele ir acompañada de un procedimiento. A caballo, entre lo procedimental y no procedimental, están el Derecho colaborativo y la conciliación; Mayor carácter procedimental que la conciliación, tiene la mediación; Y, por último, el arbitraje es el procedimiento que reviste un mayor aparato estructural, que se corresponde a la vez con unos efectos más poderosos, en cuanto el laudo dictado por el árbitro resulta vinculante para las partes, produce el efecto de la cosa juzgada y es directamente ejecutable ante los tribunales ordinarios, características que —a diferencia de los otros MASC— le han valido la consideración por el TC de *equivalente jurisdiccional*<sup>19</sup>.

### 1. VOLUNTARIEDAD DEL MASC, DISPONIBILIDAD DE LAS MATERIAS, NEUTRALIDAD DEL TERCERO (EN SU CASO), EFECTOS DEL INICIO DE UN MASC Y FORMALIZACIÓN DEL ACUERDO

Antes de analizar las diferencias, veamos los elementos comunes a los MASC.

En primer lugar, los MASC tienen en común su carácter voluntario. Aquí quiero matizar que, también cuando la LOSPJ hace de los MASC un requisito de procedibilidad para la jurisdicción civil (por tanto, algo obligatorio para presentar la demanda en vía judicial y que ésta no sea desestimada), se está respetando el carácter voluntario de los MASC en el sentido aquí referido, que no es otro que el relativo a la concreción del MASC por acuerdo de las partes. Sólo si existe acuerdo, las partes iniciarán un procedimiento de mediación, o de arbitraje, una conciliación o una simple negociación. En ese sentido, tanto si se trata de resol-

ver una controversia extrajudicialmente como si lo que se busca es precisamente lo contrario, es predicable el carácter voluntario del concreto MASC elegido.

Al margen de lo anterior, cabe precisar que—iniciado el proceso—la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento civil, también respeta este carácter voluntario de los MASC, al contemplarlos como algo que forma parte del poder de disposición de las partes sobre el proceso y sobre sus pretensiones (artículo 19 LEC, *Derecho de disposición de los litigantes. Transacción y suspensión*)<sup>20</sup>. En la fase de audiencia previa del juicio ordinario, se informaba sobre estos medios (anterior articulado del 414.1 LEC), mientras ahora se suprime la alusión a tal información pero se mantiene en el texto que la audiencia se celebra para intentar que las partes lleguen a *un acuerdo o transacción que ponga fin al proceso*. Algo semejante sucede en el juicio verbal<sup>21</sup>.

La voluntariedad se configura así como una característica de los MASC que supone que ambas partes son libres de decidir si la controversia se somete o no a uno de ellos en concreto: Esto es, la voluntariedad implica posibilidad de elección y necesidad de consentimiento de ambas partes, como requisito previo al inicio de un MASC.

Al respecto hay que tener en cuenta, al menos, tres excepciones: (1) La primera se refiere al supuesto en que ambas partes coincidan en la voluntad de resolver la controversia extrajudicialmente, pero no hayan logrado acuerdo en relación con el tipo de MASC al que desean someter la controversia; En ese caso, la LOSPJ dispone —en su artículo 5— que se resolverá conforme al que se haya propuesto en primer lugar. (2) La segunda apunta a la obligatoriedad *ope legis*<sup>22</sup> de someterse a MASC propios del sector, por iniciativa del consumidor, que alcanza hoy a entidades financieras y aerolíneas, como veremos (si bien se declaró inconstitucional en relación con las compañías aseguradoras<sup>23</sup>). Y, (3) La tercera afecta también al sector de los servicios financieros, y la introduce la LOSPJ, al modificar en particular el artículo 439 LEC, apartado 5, para concretar que las demandas que impliquen determinadas reclamaciones en materia de cláusulas abusivas en contratos de préstamo o crédito, no serán admitidas si previamente el consumidor no ha intentado reclamar directamente al profesional (sea persona física o jurídica) la cantidad indebidamente pagada, conforme a lo dispuesto en el nuevo artículo 439. bis LEC, que desarrolla el régimen de estas reclamaciones previas.

En segundo lugar, las materias que se someten a los MASC han de ser naturalmente dispositivas<sup>24</sup>. Si existiera norma imperativa aplicable, debe ser respetada siempre; De lo contrario, el acuerdo, el auto, el decreto, la escritura pública, o el laudo —según el caso— será nulo (artículo 6 CC).

En tercer lugar, cabe destacar otro elemento común a los MASC, cuando proceda: El tercero que, en su caso, intervenga (por ejemplo, como conciliador, mediador, o árbitro) ha de ser imparcial, independiente y neutral<sup>25</sup>, y se partirá de un principio de igualdad entre las partes. La LOSPJ garantiza el beneficio de

justicia gratuita para aquellos ciudadanos que —dadas sus circunstancias— no quedan obligados a abonar los respectivos honorarios de sus abogados<sup>26</sup>.

En cuanto a los efectos del inicio de un MASC, expresamente dispone la LOSPJ que supondrá la interrupción de los plazos de prescripción y caducidad, si bien con una pluralidad de normas en función del tipo de MASC, que se refieren también a la posible reanudación del cómputo del plazo, según los casos (artículo 7.1). La LOSPJ modifica, entre otros, los artículos 727 y 730 LEC, relativos a la adopción de medidas cautelares, que pueden adoptarse al iniciar un MASC, si bien hay que atender al caso concreto. Si éstas se hubieren acordado, la demanda debe presentarse ante el mismo tribunal que las concedió, en el plazo fijado al efecto (artículo 7.3 LOSPJ).

Por último, conviene considerar que por primera vez cuentan los MASC con un régimen común relativo a la formalización del acuerdo al que —en su caso— lleguen las partes, con vistas a su validez y eficacia. Las partes pueden compelirse recíprocamente para elevarlo a escritura pública, o —en su caso— solicitar del juez su homologación (artículo 12 LOSPJ). El acuerdo —parcial, o total— *será vinculante para las partes, que no podrán presentar demanda con igual objeto*; Tienen carácter ejecutivo tanto los acuerdos documentados en escritura pública, como los homologados judicialmente y los certificados por el registrador de la propiedad, cuando participe como tercero neutral en un procedimiento de conciliación registral (artículo 13 LOSPJ, y nueva redacción del artículo 517 LEC).

La LOSPJ era una oportunidad para que el legislador se pronunciase sobre la publicidad que el Registro de la propiedad puede dar a los MASC iniciados o a sus resultados (por ejemplo, al laudo arbitral), así como los efectos de dicha publicidad, pero —al no haberlo hecho— debemos remitirnos al estudio doctrinal realizado al efecto<sup>27</sup>.

## 2. DISTINCIÓN DE PROCEDIMIENTOS (CONCILIACIÓN, MEDIACIÓN Y ARBITRAJE).

¿Qué conocimiento tenemos en España sobre los MASC y, en particular, sobre la diferencia que existe entre los que siguen un cierto procedimiento previsto normativamente (conciliación, mediación y arbitraje)?

A mi juicio, hasta la LOSPJ ha existido confusión en el legislador entre la conciliación y la mediación, debido quizás a que han sido figuras ajenas a nuestro sistema, que hemos incorporado progresivamente. Por ejemplo: La Ley 12/2023, de 24 de mayo, por el derecho a la vivienda, se refiere indistintamente a la *intermediación o conciliación* o bien a la *intermediación y conciliación*, lo que puede generar incertidumbre en el lector sobre si pretende aludir sólo a una realidad (la conciliación) o a dos MASC distintos (conciliación y mediación). En la misma LEC, conciliación y mediación se presentaban, pudiera decirse, como sinónimos

antes de la LOSPJ<sup>28</sup>, pero ¿cómo se explicaba entonces que la conciliación y la mediación tuvieran, respectivamente, su especial régimen jurídico? El *Anteproyecto 2024*<sup>29</sup> (que precede a la LOSPJ), expresamente indicaba que toda mención que en la LEC se hiciera a la mediación debía entenderse referida también a cualquier otro MASC previsto por la ley<sup>30</sup>. Se constata así la voluntad del legislador de introducir los MASC en general como vías igualmente adecuadas para la solución extrajudicial de conflictos.

El arbitraje es el MASC procedural más arraigado en España y tiene un perfil bien definido; Esto último sucede también con la mediación desde que fue regulada expresamente. Más desconocida es quizás la conciliación en el ámbito civil (no en el social o laboral), aunque la antes citada Ley de la jurisdicción voluntaria se ocupó de ella, dedicándole su último título, y la LOSPJ ha completado su régimen jurídico dedicándole dos artículos relativos a la *conciliación privada* y a las *funciones de la persona conciliadora*, respectivamente.

¿Son todos los MASC por igual susceptibles de ser requisitos de procedibilidad?

Una vez que en el apartado anterior he referido los elementos comunes, voy a distinguir a continuación las características de cada uno de estos MASC procedimentales, que el ciudadano encuentra a su disposición a través de entidades públicas y privadas: la conciliación, la mediación y el arbitraje. El denominado Derecho colaborativo, se abordará aparte, pues el procedimiento no está normativamente establecido sino que serán los abogados de las partes quienes puedan establecerlo, quedando —a mi juicio— más próxima la figura a la negociación entre las partes que a los MASC procedimentales con intervención de tercero.

[1] Como acabo de indicar, la *conciliación* venía siendo regulada por la Ley 5/2015, de 2 de julio, de la Jurisdicción voluntaria<sup>31</sup>, y se completa ahora con lo dispuesto en la LOSPJ (muy particularmente sus artículos 15 y 16). Conforme a la primera, podía ser conciliador el juez de paz o un letrado de la administración de justicia<sup>32</sup>, con carácter general. Existen también procedimientos especiales de conciliación, tales como la conciliación laboral<sup>33</sup>, o la conciliación notarial<sup>34</sup> y la conciliación registral<sup>35</sup> (estos dos últimos, fueron impulsados por la Ley de Jurisdicción voluntaria<sup>36</sup>). Para la conciliación ante el juez de paz habrá que tener en cuenta, además de la norma citada (LJV), lo dispuesto en el artículo 47 LEC.

La conciliación registral ha sido modificada ahora por la LOSPJ: El segundo párrafo del artículo 103.bis LH se completa, para indicar que la certificación emitida por el registrador tendrá eficacia ejecutiva conforme a lo dispuesto en el artículo 517.2.9º LEC; y que *la ejecución se tramitará conforme a lo previsto para los títulos ejecutivos extrajudiciales*. En el Preámbulo de la LOSPJ (IV, último párrafo), se explica que esta medida es necesaria para que la certificación registral del acuerdo de conciliación esté dotada de la misma eficacia ejecutiva que el laudo arbitral o el acuerdo de mediación elevado a escritura pública. Se

equipara también así el efecto de la conciliación registral a lo dispuesto en el artículo 83.1 LN para la conciliación notarial.

Además, la LOSPJ amplía el abanico de profesionales que pueden actuar como conciliadores a toda persona —física o jurídica— *con conocimientos técnicos o jurídicos relacionados con la materia de la que se trate*, siempre que cumpla una serie de requisitos, también formales<sup>37</sup>.

El hecho de que intervenga un tercero y que se siga un cierto procedimiento, distingue la conciliación —cuando se llega a un acuerdo— de la mera transacción o acuerdo entre las partes dirigido a evitar un pleito. La conciliación se configura como un procedimiento extrajudicial caracterizado por su agilidad<sup>38</sup> y sencillez, no siendo preceptivo contar con abogado ni procurador<sup>39</sup>.

La conciliación puede comenzar a instancia de una o ambas partes, expresando de modo claro el conflicto de intereses y la identificación de las partes. La aceptación del conciliador deberá constar documentalmente y éste quedará sometido a la responsabilidad correspondiente por el ejercicio inapropiado del encargo recibido (artículo 15.3 y 15.4 LOSPJ). Junto a la obligación de actuar de modo leal y neutral, prevista en esta última norma, el artículo 16 LOSPJ se destina a enumerar las funciones de la persona conciliadora, entre las que se cuenta la de gestionar la invitación a la otra parte (en caso de haber sido convocado por uno solo de los interesados), organizar una primera sesión informativa y las reuniones que estime pertinentes, redactar un acta de inicio firmada por las partes (en que conste el objeto de la controversia, los honorarios, la asistencia letrada o no de las partes), presidir y gestionar adecuadamente las reuniones (conjuntas o individuales), proponer soluciones e invitar a las partes a que formulen sus propuestas, y la de elaborar un acta final del acuerdo total o parcial (o bien, una certificación del desacuerdo o de que una de las partes rehusó a la conciliación, en su caso).

Vemos así que, aunque se consideraba que la diferencia entre la conciliación y la mediación era muy sutil<sup>40</sup> —pues en ambos casos el tercero interviene buscando aproximar la posición de los contendientes<sup>41</sup>— continúa siendo válida la explicación de que, mientras en la conciliación es función del tercero *proponer soluciones*, en la mediación *son las partes por sí mismas las que construyen sus propios acuerdos*<sup>42, 43</sup>.

La LOSPJ dispone expresamente que el conciliador guarde *los deberes de confidencialidad y secreto profesional* (artículo 15.2.b, además del genérico artículo 9), lo que ha de tenerse en cuenta también cuando se cumpla con la obligación de registrar el acto, a ser posible, grabando imagen y sonido<sup>44</sup>. La clave radica en cuidar todos los medios para cumplir con el deber de protección de datos (artículo 9 LOSPJ).

El resultado de la conciliación se hará constar en acta detallada<sup>45</sup>, que será oficialmente aprobada por auto, decreto, escritura pública, o certificación regis-

tral —respectivamente— cuando sea el juez de paz, el secretario judicial, el notario o el registrador de la propiedad, quien actúe como conciliador. Los gastos correrán por cuenta de quien lo hubiere promovido<sup>46</sup>. Lo convenido *tendrá el valor y eficacia de un convenio consignado en documento público y solemne*, siendo competente para su ejecución el propio juzgado (ahora, tribunal de instancia<sup>47</sup>) si son asuntos de su competencia, conforme a lo dispuesto en la LEC para ejecución de sentencias y de convenios aprobados judicialmente<sup>48</sup>.

Si hubo desacuerdo o una de las partes rehusó la conciliación, el conflicto puede de dirimirse ante la jurisdicción civil ordinaria, con la correspondiente certificación o prueba fehaciente del hecho, pues se ha cumplido el requisito de procedibilidad.

[2] La *mediación* es un procedimiento extrajudicial estructurado, que tiene por objeto que las partes resuelvan por sí mismas una controversia, con la intervención de un mediador. La mediación sigue regulada por la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles (LM)<sup>49</sup>, y por el Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, que la desarrolla<sup>50</sup>; Existe además normativa autonómica<sup>51</sup>. Con la LOSPJ, el legislador respeta esta normativa (realizando modificaciones puntuales necesarias<sup>52</sup>), potencia la mediación y reconoce el impulso que se le ha dado en los últimos años por las Comunidades Autónomas, a la vez que lamenta la falta de una cultura de la mediación no sólo en España sino en la UE (pese a que también desde la Comisión Europea se trabaja desde hace años en este sentido).

El mediador no tiene por qué ser un jurista, siendo suficiente con que tenga un título oficial universitario o de formación profesional y haya recibido una formación específica en materia de mediación<sup>53</sup>. La LOSPJ añade un requisito formal, introduciendo un cuarto punto en el artículo 11 LM, conforme al cual el mediador (sea persona física o institución de mediación) debe constar inscrito en un registro oficial de mediadores, estatal o autonómico.

La ley se basa en la confidencialidad<sup>54</sup>, el respeto por la voluntad de las partes, y la intervención activa del mediador<sup>55</sup>, que buscará una solución dialogada<sup>56</sup>. Cuando la mediación tenga por objeto la reclamación de una cantidad igual o inferior a 600 euros, *se desarrollará preferentemente por medios electrónicos*, siempre que sea posible para las partes<sup>57</sup>.

El papel del *mediador* consiste en facilitar la comunicación, conducir el proceso y orientar a las partes, pero —como quedó indicado— son éstas las que alcanzan o definen sus acuerdos<sup>58</sup>; El mediador, por tanto, no puede imponer a las partes una concreta solución (a diferencia del arbitraje), y tampoco es su función sugerirla ni proponerla (a diferencia de la conciliación). Un segundo eje de la mediación es la *deslegalización*, o *pérdida del papel central de la ley en beneficio de un principio dispositivo*<sup>59</sup>.

El acuerdo al que —en su caso— puedan llegar las partes al concluir el procedimiento (*acuerdo de mediación*) es vinculante, una vez firmado por ellas

o sus representantes, y sólo podrá impugnarse *por las causas que invalidan los contratos*<sup>60</sup>. Una vez documentado en escritura pública, tiene fuerza ejecutiva (título V, LM).

Como la conciliación y el arbitraje (en cuanto medios generales), la mediación tiene un coste tanto si resulta exitosa como si no se alcanza un acuerdo. En el caso de la mediación —a diferencia de lo que veíamos para la conciliación— este coste se dividirá entre las partes, salvo pacto en contrario<sup>61</sup>. A los costes de gestión, que son escasos, se sumarán los costes propios de la actividad: el coste de una sesión de mediación oscila en función del objeto de la controversia y la institución de mediación<sup>62</sup>.

Como en el caso de la conciliación, si existiera desacuerdo como resultado de la mediación, o una de las partes se hubiera negado a participar en el procedimiento, la controversia puede dirimirse ante la jurisdicción ordinaria, pues se cumple con el requisito de procedibilidad al acreditar de modo fehaciente ese resultado.

[3] El *arbitraje* está regulado con carácter general en la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje. El árbitro ha de ser abogado y resolverá conforme a Derecho, salvo que las partes opten por una solución basada en la equidad (en el primer caso, se requiere que el árbitro tenga la condición de jurista<sup>63</sup>). Esta regla (resolver conforme a Derecho, como regla general) cambia cuando se trata de un arbitraje de consumo, según veremos más adelante.

Mientras que los resultados de la mediación y de la conciliación son acuerdos entre las partes, el laudo arbitral se impone aunque las partes discrepen, tiene efectos de cosa juzgada y es un título ejecutivo. El arbitraje impide acudir a la jurisdicción; Una vez que las partes se someten a arbitraje, y ya una vez que se dicta el laudo, no pueden acudir a la jurisdicción. Existe una total alternatividad entre la jurisdicción y el arbitraje. Sólo podrían acudir a la jurisdicción si ambas partes, de común acuerdo, y siempre que no se haya dictado antes el laudo, deciden llevar la controversia ante la jurisdicción. Es más: Requisito para acudir al arbitraje es el pacto previo para ello (el convenio o cláusula arbitral); Si éste existe, y una parte decide acudir a la jurisdicción, la otra parte puede oponer la *declinatoria de arbitraje*, que impedirá al Juez conocer del asunto pues quedó ya reservado a resolución arbitral.

En este sentido, el arbitraje presenta una peculiaridad en relación con el requisito de procedibilidad, pues —una vez iniciado— las partes no pueden rehusar, sino que quedan vinculadas por el resultado. El arbitraje es el medio alternativo —y excluyente, por excelencia— de la vía judicial, y no sólo un medio adecuado para la solución extrajudicial de conflictos. No obstante, si el laudo arbitral se declarase nulo, entiendo que sí se cumpliría el requisito de procedibilidad y las partes tendrían abierto el acceso a la jurisdicción civil. Lo mismo hay que decir si una de las partes propone el arbitraje a la otra y ésta se niega a someter la controversia a este MASC; si no se llega a un acuerdo alternativo, esa

negativa es suficiente para dar por fracasada la negociación previa, como requisito de procedibilidad, y acudir a la jurisdicción, siempre que pueda presentarse prueba fehaciente del hecho.

### III. MASC ESPECÍFICOS DE DERECHO DE CONSUMO

Con el mismo contenido del artículo 169 Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE), se proclama el principio de protección del consumidor en el artículo 51 de la Constitución española. Pero además, la Constitución española, en su artículo 51 garantiza la protección de los consumidores *mediante procedimientos eficaces* y de ello se hace eco —con idénticas palabras— el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley general para la defensa de consumidores y usuarios y otras leyes complementarias (TRLGDCU)<sup>64</sup>. Recordemos que las reclamaciones a que puede dar lugar un contrato de consumo serán —en muchos casos— pequeñas, y al consumidor de ordinario no le interesaría acudir a los tribunales para resolver sus conflictos.

A impulsos del Derecho europeo<sup>65</sup>, el Estado garantiza que contará con procedimientos eficaces para defender los intereses económicos del consumidor, cumpliendo así a la vez con el mandato constitucional. El pujante interés por los MASC pretende contribuir, no sólo a rebajar la carga de trabajo de los magistrados o agilizar los tiempos para resolver las controversias, sino a cumplir el mandato constitucional que existe, al menos en relación a los consumidores, de proteger sus intereses mediante procedimientos eficaces. Sin duda, esta exigencia va más allá del principio de tutela judicial efectiva, que se garantiza a todos los ciudadanos (artículo 24 CE).

Por esta razón, los consumidores pueden acudir para resolver sus controversias, no sólo a los MASC previstos en general para todos los ciudadanos, sino a MASC específicos puestos por la Administración pública a su disposición, siendo la *gratuidad* una de sus cualidades.

Como veremos, el legislador ha regulado de modo particular el arbitraje de consumo, si bien las Comunidades Autónomas han desarrollado organismos de mediación y conciliación específicos de este ámbito. Además, determinados consumidores (en particular, los de productos financieros, o los que contrataron con aerolíneas), pueden acudir —si lo desean— a MASC especializados en estos sectores, que operarán también gratuitamente.

De ahí que podamos hablar de tres niveles de protección del consumidor cuando nos referimos a los MASC: Primero, el general, previsto para todos los ciudadanos; Segundo, el específico, previsto para todo consumidor; y, Tercero, el especializado, previsto —cuanto menos— para el sector financiero y el de servicios de aerolíneas.

La cuestión es que este despliegue de medios no parece haber sido suficiente para lograr el fin que se persigue y el consumidor no acaba de entrar en la cultura de los MASC. Para incentivar los MASC en Derecho de consumo será necesario no sólo fomentar la información sobre los mismos, sino la adhesión de las empresas a las entidades públicas de solución alternativa de conflictos. Es de esperar que la configuración de los MASC como requisito de procedibilidad contribuya definitivamente a difundir su mejor conocimiento, también por parte de los consumidores.

Para clarificar el panorama y ayudar al consumidor a hacer una buena elección, es útil referirnos por separado —a continuación— a las características propias de un MASC de consumo (ventajas y requisitos); a la mención a ellos que puede y debe aparecer en el clausulado de las condiciones generales de la contratación; así como a cada uno de los medios disponibles en particular.

## 1. VENTAJAS Y REQUISITOS

Los MASC específicos de Derecho de consumo presentan —junto a la agilidad— la ventaja de ser un servicio gratuito prestado por las Administraciones públicas.

Cuando la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, incorporó al ordenamiento español la Directiva 2013/11/UE, relativa a la resolución alternativa de conflictos en materia de consumo, reguló los procedimientos de acreditación de las entidades ADR (*Alternative Dispute Resolution*), para ser incluidas en el listado de la Agencia Española de Consumo<sup>66</sup>, que a su vez es el punto de contacto único con la Plataforma de entidades ADR online de la UE (u *Online Dispute Resolution*, abreviadas ODR).<sup>67</sup>

Aspectos interesantes de la ley citada son los siguientes: 1º Dispuso la *gratuidad* de estos procedimientos para los consumidores, a impulsos de la Directiva 2013/11/UE<sup>68</sup>; 2º Garantizó que los consumidores conocieran estas entidades alternativas de solución de conflictos, imponiendo a los empresarios y plataformas online la *obligación de informar* sobre ellas en sus páginas web<sup>69</sup>, de un lado, e impulsando la actuación de las Administraciones Públicas competentes, de otro; y, 3º *Obligó a las entidades financieras y a las compañías aéreas*, en particular, a participar en los MASC<sup>70</sup> si el consumidor elegía esta vía. Este último hecho ha llevado a la Administración pública a erigir entidades oficiales especializadas en la solución de conflictos con consumidores de los ámbitos financiero y aéreo, a los que me referiré más adelante.

El presupuesto para recurrir a un MASC específico de Derecho de consumo es que se trate de resolver un conflicto surgido entre un consumidor y un profesional o empresario; Por consiguiente, está legitimado para ello tanto el comprador o arrendador de bienes muebles o inmuebles, como quien contrata un servicio, siempre que sea un consumidor que contrate con un profesional<sup>71</sup>.

El concepto de consumidor aparece citado con impacto por primera vez en el discurso del presidente J.F. Kennedy (*todos somos consumidores*)<sup>72</sup>, y, sin duda, la protección de los consumidores constituye desde hace tiempo uno de los objetivos de la Unión Europea<sup>73</sup>. Con todo, conviene matizar las palabras de Kennedy, advirtiendo que no todos somos —en toda circunstancia— consumidores. De ahí la importancia de definir el contenido o significado del concepto.

El Tratado Fundacional de la UE, en su artículo 169, no define el concepto de consumidor, limitándose a sentar un principio de protección de *la salud, la seguridad y los intereses económicos de los consumidores, así como a promover su derecho a la información, a la educación y a organizarse para salvaguardar sus intereses*. Sin embargo, los textos normativos de protección de los consumidores sí suelen definir este concepto, con vistas a delimitar el sujeto activo de los derechos que se reconocen.

Y, aunque el concepto de consumidor no coincide siempre en los distintos textos normativos, europeos y nacionales, sí puede hablarse de un común denominador. Por esta razón, el concepto de consumidor debe remitirse a la concreta legislación especial que deba aplicarse en cada ámbito determinado, si bien puede decirse que, conforme a la jurisprudencia del TJUE, se configura como un concepto *objetivo* —en cuanto independiente de las cualidades personales o el conocimiento de los sujetos— y *funcional*, en cuanto caracterizado en todo caso por el desempeño de una actividad ajena al ejercicio de una profesión, estando el consumidor en una posición débil frente al otro contratante, que actúa como profesional e impone las condiciones del contrato<sup>74</sup>.

## 2. CONDICIONES GENERALES Y MASC

Es frecuente que las empresas establezcan, en las condiciones generales del contrato a las que se adhiere el consumidor, algún mecanismo de solución de conflictos alternativo a la vía judicial; De hecho, es su obligación<sup>75</sup>. También las plataformas se ven obligadas legalmente a hacerlo<sup>76</sup>.

Aunque el consumidor clique en la casilla de confirmación de lectura y comprensión de las condiciones generales del contrato, la estipulación relativa a los métodos alternativos de solución de conflictos —predisposta unilateralmente por el empresario— no se le impone, sino que tendrá carácter informativo cualquiera que sea su redacción.

Por ejemplo, si un contrato de consumo celebrado online contiene una cláusula de vinculación de la solución de controversias a una entidad de arbitraje privado, por muy fiable que fuera la entidad, la cláusula supone información para el consumidor, que puede acogerse a su contenido si lo desea y dirimir por esa vía su

reclamación. Pero si el empresario pretendiera imponer el contenido de esa cláusula, y obligar al consumidor a someterse a ella, se considerará nula (por tanto, no vinculante) por abusiva<sup>77</sup>. Es decir, para que la cláusula sea eficaz, debe ser aceptada, tácita o expresamente, por el consumidor con posterioridad a la controversia.

Si bien es cierto que, en los contratos celebrados online, el empresario está obligado a informar al consumidor sobre los MASC<sup>78</sup> (y a él incumbe la carga de la prueba de haber cumplido con este requisito<sup>79</sup>), esto es radicalmente distinto a disponer la sumisión obligatoria de un arbitraje privado<sup>80</sup>. Tampoco hubiera sido válido un convenio arbitral suscrito antes de que surgiera la controversia<sup>81</sup>.

Normalmente, la primera vía intentada por el consumidor será la negociación directa con la empresa. Sólo si sus gestiones resultan frustradas se planteará —en su caso— el recurso a un MASC procedimental. Veamos a continuación una y otra alternativa.

### 3. LA NEGOCIACIÓN COMO PRIMERA ALTERNATIVA HABITUAL

Junto a los procedimientos extrajudiciales específicos de Derecho de consumo, hay que tener en cuenta los MASC no procedimentales —representados genéricamente por la *negociación*—, que serán habitualmente el primer recurso del consumidor.

Al respecto, en relación con el reciente desarrollo legislativo, conviene puntualizar que, si bien la simple negociación directa de consumidor y empresario, y los MASC de carácter procedimental se presentan como posibilidades alternativas por la Ley 7/2017 (que implícitamente distingue entre ellos<sup>82</sup>), la LOSPJ introduce la oferta vinculante confidencial y la opinión de experto independiente como *nuevos mecanismos*<sup>83</sup>; También regula, por primera vez, el denominado Derecho colaborativo, en su artículo 19.

Por esta razón, antes de entrar en los procedimientos específicos de consumo (en general) y en el arbitraje de consumo (en particular), conviene detallar las opciones que tienen, el consumidor y el empresario, para llegar a un acuerdo del modo más sencillo posible, esto es, negociando:

#### [1] Los servicios de atención al cliente.

Entre las obligaciones del empresario se encuentra la de disponer de servicios de atención al cliente, y asegurarse que a éste le llega la información relativa a los *servicios de interposición de quejas y reclamaciones*, a través, por ejemplo, del etiquetado<sup>84</sup>. Los servicios de atención al cliente cumplen una función importante en la atención primera a las reclamaciones del consumidor, muy particularmente de aquéllas que se refieran a una falta de conformidad, pero también en los casos de error<sup>85</sup>.

Los servicios de atención al cliente pueden organizarse de modo presencial, o bien a través de correo electrónico, o por teléfono, entre otros, siempre que se garantice una *atención personal directa*, lo que no excluye que puedan emplear-

se —además— otros medios técnicos (como un *chatbot*, por ejemplo), que no sustituirán al servicio directo<sup>86</sup>.

El empresario está obligado a responder a la reclamación presentada en el menor tiempo posible (en todo caso, antes de un mes). En caso de no hacerlo, o bien de no haber resuelto de modo satisfactorio una reclamación, puede el consumidor acudir a una entidad de resolución alternativa de conflictos autorizada (si el conflicto tiene lugar en el contexto de la UE), siguiendo —en su caso— la información que el propio empresario está obligado a suministrarte; Pero si tiene la documentación que lo acredite, puede también acudir a la vía judicial porque se cumple el requisito de procedibilidad<sup>87</sup>.

[2] La negociación en sentido estricto. La oferta vinculante confidencial; la carta de intenciones; la opinión de persona experta independiente y el Derecho colaborativo.

La negociación entre consumidor y empresario, que persiga alcanzar un acuerdo, es la primera y más importante medida de solución de conflictos en Derecho de consumo que tengan por objeto pequeñas reclamaciones<sup>88</sup>. Al empresario medio le interesa mantener un nivel elevado de satisfacción del consumidor online, que prestigie sus productos y servicios a través de su actividad en las redes, especialmente mediante reseñas (*prosumer*). Este hecho marca una tendencia al buen funcionamiento de la negociación, como medio económico, sencillo, eficaz y asequible, de solución de conflictos.

En muchos casos, la negociación tiene lugar entre el consumidor y el empresario, sin necesidad de concurrencia de tercero. Lógicamente, cualquiera de ellos puede contar con el asesoramiento de un abogado, pero no es imprescindible. Cuando el conflicto proceda de una compraventa online, la primera negociación se realizará habitualmente mediante el servicio de atención al cliente que se acaba de describir. Pero podemos distinguir esa vía de la negociación en sentido estricto, referida al supuesto en que se presente por el consumidor (o por el empresario o profesional) una propuesta formal de solución del conflicto, con una o varias alternativas.

Esta propuesta formal de solución puede significar una oferta completa y cerrada —en cuanto inamovible por parte del oferente— que, de ser aceptada, cierra un acuerdo vinculante entre las partes<sup>89</sup>. Pero puede también presentarse, por el contrario, como una oferta que no se considera vinculante para quien la presenta sino como un punto de partida para la negociación: Esto último sucede si se dejan abiertos varios ítems importantes para las partes, tales como cuantías o plazos para el cumplimiento de lo que se pretende pactar<sup>90</sup>. Por ejemplo, el consumidor puede solicitar formalmente una novación del contrato<sup>91</sup>.

Otras veces la negociación puede partir de una carta de intenciones firmada por las partes, que no supone obligación para ninguna de ellas sino un punto de partida en que se detallan los elementos del conflicto de intereses en que ambas partes

están de acuerdo (por ejemplo, si estuvieran de acuerdo en que la empresa no actuó de modo desleal en relación con la publicidad, sino que el problema se originó por un error o falsa representación de la realidad en la mente del consumidor).

La LOSPJ introduce también como MASC la opinión de persona experta independiente, que emitirá un dictamen no vinculante, una vez que las partes le hayan entregado las pruebas de que dispongan y compartido la información pertinente; El artículo 18 describe un procedimiento a seguir en estos casos.

Por último, cabe citar también el denominado Derecho colaborativo, que tendrá lugar cuando las partes negocien de buena fe con abogados, que podrán prever un procedimiento al efecto de alcanzar un acuerdo que resuelva la controversia extrajudicialmente<sup>92</sup> (artículo 19 LOSPJ).

Cualquiera de estas vías, una vez acreditado que se intentó sin éxito (tanto si el empresario rehusó presentarse, como si no se alcanzó un acuerdo de las partes), permite acceder a la jurisdicción civil, pues se cumple el requisito de procedibilidad.

### [3] La transacción.

En caso de llegar a un acuerdo sobre la solución del conflicto, las partes pueden firmar un contrato que tenga por objeto además evitar un pleito, esto es, firmar una transacción<sup>93</sup>. La transacción produce efectos de cosa juzgada entre las partes (artículo 1816 CC). En este caso, el contrato de transacción incluiría el acuerdo de solución definitiva al conflicto. Si las partes no alcanzaron un acuerdo, y el intento de transacción está debidamente documentado, se cumple el requisito de procedibilidad y podrán resolver su controversia ante la jurisdicción civil.

En todo caso, distinto de lo anterior es el intento de una transacción judicial, que tendrá lugar si, iniciado un proceso judicial, quedara éste interrumpido en cualquier momento, porque las partes llegasen a un acuerdo para ponerle término. Así lo admite expresamente la LEC<sup>94</sup>, que prevé la homologación del resultado por el tribunal que estuviera conociendo del asunto (artículo 19.2 LEC).

Una vez abordadas las posibilidades de negociación entre las partes, y entendido que el recurso fallido a cualquiera de ellas, debidamente documentado, permite a cualquiera de los contendientes acudir a la vía de la jurisdicción civil para resolver la controversia, veamos brevemente el panorama actual de la solución de conflictos de Derecho de consumo vía MASC procedimentales.

## 4. PANORAMA GENERAL DE LOS MASC PROCEDIMENTALES, COMO SERVICIOS PÚBLICOS Y GRATUITOS EN DERECHO DE CONSUMO

En España, mientras el arbitraje se consolidó desde un principio como vía adecuada para resolver los conflictos en materia de consumo<sup>95</sup>, la mediación le estuvo vetada inicialmente y sólo a partir de la reforma de 2017 se abrieron las puertas a la

mediación de consumo<sup>96</sup>: Sobre el impacto de la Ley 7/2017 en nuestro sistema, se ha escrito que la Ley citada supone un importante reto para un modelo como el español, *presidido* por el Sistema Arbitral de Consumo (SAC), como *servicio de gestión de conflictos público y general* representado por las Juntas Arbitrales de Consumo, al poder crearse ahora diversos tipos de entidades de solución de conflictos, a la vez que se brinda un nuevo protagonismo a las asociaciones de consumidores o a las organizaciones y colegios profesionales<sup>97</sup>. La Ley 7/2017 se abre tanto al arbitraje (cuya solución vinculante se impone a las partes), como a la mediación (o aproximación por tercero de la posición de las partes, para que lleguen a un acuerdo), y a los *órganos evaluativos* (conciliación —con propuesta de solución por un tercero—; *ombudsman* o defensor del pueblo, también con propuesta de solución, que puede o no ser obligatoria, pero —aunque lo fuera— no supondría renuncia a la vía judicial), defensores en general y otro tipo de órganos que pueden acreditarse como entidades de solución de conflictos, ser comunicadas como tales a la UE (a través de la Comisión) y conectarse a la plataforma de entidades de resolución de conflictos online (*online dispute resolution/ODR*)<sup>98</sup>. Por supuesto, el hecho de que la IA colabore a la tramitación del proceso no implica en absoluto que se imponga una decisión automatizada a las partes<sup>99</sup>.

Tomando la mediación como ejemplo de la situación de los MASC afectados por la Ley 7/2017, de adaptación a la Directiva sobre MASC para consumidores, la situación es la siguiente: Admitida la mediación de consumo en España<sup>100</sup>, carece de una regulación nacional más allá de la antes mencionada LM, general para asuntos civiles y mercantiles. Esto no es obstáculo para que no sólo el Estado, sino principalmente las Comunidades Autónomas ofrezcan servicios de mediación gratuita para los consumidores, en cumplimiento de la ya explicada normativa europea y nacional sobre MASC en materia de consumo (Ley 7/2017, por la que se incorpora la Directiva 2013/11/UE de resolución alternativa de litigios en materia de consumo). Por consiguiente, a la mediación de consumo se le aplica tanto la genérica LM como lo dispuesto en la Ley 7/2017, por la que se incorpora la Directiva 2013/11/UE de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, y la LOSPJ.

Del mismo modo, a la conciliación de consumo le será aplicable el régimen general de la conciliación, antes apuntado, pero con las características propias introducidas por la Ley 7/2017, y la LOSPJ.

Conforme a la Ley 7/2017, los MASC en Derecho de consumo son gratuitos<sup>101</sup>, y se acudirá a ellos previo acuerdo entre las partes, sin necesidad de abogado o asesor jurídico, salvo que las partes expresen su consentimiento en ese sentido<sup>102</sup>; y conforme a la LOSPJ, cualquiera de estos procedimientos extrajudiciales permite cumplir el requisito de procedibilidad, como sabemos, si bien permanece la característica de la voluntariedad en relación con el singular medio elegido<sup>103</sup> (salvo norma especial imperativa)<sup>104</sup>.

A diferencia de lo que sucede para la mediación y la conciliación, el arbitraje de consumo sí tiene una específica normativa, por lo que le dedicaré un apartado a continuación.

##### 5. ¿DÓNDE QUEDA EL ARBITRAJE DE CONSUMO?

El arbitraje de consumo se institucionaliza como un servicio administrativo<sup>105</sup> que lo distingue del arbitraje privado en general: Está esbozado en el TRLGDCU, donde se sientan las bases del Sistema Arbitral de Consumo (SAC)<sup>106</sup>, y ha sido desarrollado en tres sucesivos reales decretos, para ir adaptándolo a la cambiante legislación nacional y —en el caso del ahora vigente— también europea; El último de ellos es el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo (en adelante, RDSAC), su organización y procedimiento para *los litigios nacionales o transfronterizos* en materia de consumo, cuando el solicitante resida en la UE<sup>107</sup>.

Por tratarse de un servicio administrativo, el arbitraje de consumo tiene peculiaridades importantes que lo distinguen del arbitraje general; pero en esencia el procedimiento presenta también similitudes y, de hecho, el régimen general del arbitraje —regulado por la citada Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje— no sólo es de aplicación supletoria, sino incluso directa en lo que se refiere a la forma y contenido del laudo<sup>108</sup>.

El arbitraje de consumo tiene en común con el arbitraje general su definición básica: Se trata de procedimientos extrajudiciales dirigidos a resolver un conflicto mediante la intervención de terceros neutrales e independientes (*árbitros*)<sup>109</sup>, que han de ser titulados en Derecho —como regla general<sup>110</sup>—, y que concluirán dictando un laudo vinculante para las partes, que tendrá carácter vinculante y ejecutivo<sup>111</sup>. Como en todo MASC, es condición indispensable que la materia sobre la que se decida sea dispositiva<sup>112</sup>. Ahora bien, mientras en el arbitraje general se decide conforme a Derecho (salvo pacto entre las partes admitiendo que la decisión pueda basarse en la equidad)<sup>113</sup>, en el arbitraje de consumo se decidirá conforme a la equidad como regla general (salvo que las partes opten expresamente por una solución conforme a Derecho)<sup>114</sup>.

Sólo el consumidor puede iniciar un arbitraje de consumo. El carácter unidireccional de este específico procedimiento aparece decretado como principio en el nuevo RDSAC<sup>115</sup>. A la vez, para someter la controversia al arbitraje de consumo, tanto el empresario como el consumidor han de convenirlo (convenio arbitral<sup>116</sup>), o bien estar el empresario adherido al Sistema Arbitral de Consumo competente<sup>117</sup>, y presentar el consumidor la solicitud correspondiente. El procedimiento (admitido *también por medios electrónicos*<sup>118</sup>), ha dejado de ser anti-formalista<sup>119</sup>; Se concreta ahora que las solicitudes se realicen registralmente o

por los medios admitidos por la ley para la presentación de documentos ante los órganos de las Administraciones públicas<sup>120</sup>. Las Juntas Arbitrales de Consumo (nacional y territoriales), son los órganos administrativos a través de los que se gestiona el sistema institucionalizado de arbitraje de consumo (entre sus funciones está la de actualizar la lista de árbitros acreditados y la publicación del contenido de los laudos con respeto a los datos personales)<sup>121</sup>.

Cabe destacar que en la fase inicial del arbitraje, la mediación venía siendo propuesta como mecanismo que debía intentarse a fin de alcanzar un acuerdo que pusiera fin al conflicto<sup>122</sup>. Con el RDSAC de 2024 los términos varían ligeramente: Desaparece cualquier alusión a la mediación y, en su lugar, se sugiere la posibilidad de invitar al empresario a proponer una solución, a la vez que se le pide que acepte el arbitraje<sup>123</sup>; Lo que sí se mantiene es la posibilidad de elevar a la condición de *laudo conciliatorio* el acuerdo alcanzado por las partes en cualquier momento del procedimiento<sup>124</sup>.

Como sucede con el resto de MASC en materia de consumo, el servicio de arbitraje de consumo se presta por las Administraciones públicas con carácter gratuito: La gratuidad se proclama como principio en el Preámbulo del RDSAC, y se confirma en su artículo 31, en continuidad con la normativa anterior<sup>125</sup>.

El RDSAC de 2024 ha incidido en materia de plazos, y acorta el plazo para dictar el laudo en el arbitraje de consumo, que pasa de seis meses contados desde el día siguiente al inicio del arbitraje (prorrogables motivadamente)<sup>126</sup>, a ser de noventa días naturales contados desde el acuerdo de inicio del procedimiento (también prorrogables)<sup>127</sup>.

A juicio de los autores, el arbitraje de consumo aún no ha arraigado entre los ciudadanos<sup>128</sup>, y se opina también que la mediación de consumo está llamada a ser su alternativa y ganarse la confianza de los consumidores por su mayor agilidad y eficiencia<sup>129</sup>, si bien —a mi juicio— el arbitraje ofrece mejores garantías cuando se busca cerrar de modo eficiente una controversia, dado que el carácter vinculante y ejecutivo del laudo implica para las partes la renuncia a la vía judicial. Este aspecto introduce una singularidad en cuanto al requisito de procedibilidad pues, a diferencia de otros MASC, una vez iniciado el arbitraje no será suficiente con que una de las partes rehúse para poder acudir a la vía jurisdiccional, ya que el acuerdo de sometimiento de la controversia al arbitraje supone para las partes la exclusión de la jurisdicción civil como vía de solución de conflicto, quedando ambas vinculadas por el laudo arbitral (salvo que éste sea impugnado y declarado nulo).

#### IV. MASC SECTORIALES, POR ÁMBITOS DE CONSUMO

Como antes se indicó, la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, que incorporó al ordenamiento español la Directiva 2013/11/UE, relativa a la resolución alternativa

de litigios en materia de consumo, no sólo reguló los procedimientos de acreditación de las entidades ADR, para ser incluidas en el listado de la Agencia Española de Consumo, sino que dispuso que estos procedimientos fueran gratuitos para los consumidores, impulsó vías para que los consumidores conocieran estos MASC y obligó a las entidades financieras y a las compañías aéreas, en particular, a participar en los MASC si el consumidor elegía esta vía; A la vez, dispuso los organismos específicos de acreditación de entidades ADR en estos últimos ámbitos. De este modo, podemos distinguir entre los MASC específicos para la protección del consumidor de productos financieros y los MASC para pasajeros de aerolíneas.

## 1. MASC PARA CONSUMIDORES DE PRODUCTOS FINANCIEROS

La red FIN-NET, creada por la Comisión Europea<sup>130</sup>, reúne los MASC especializados en la solución de conflictos transfronterizos entre consumidores y prestadores de servicios del ámbito de las finanzas en el Espacio Económico Europeo (EEE<sup>131</sup>). En España, forman parte de la red tanto la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV)<sup>132</sup>, como el Banco de España<sup>133</sup> y la Dirección General de Seguros y Fondos de pensiones (DGSFP)<sup>134, 135</sup>. Estas entidades ofrecen MASC de carácter público, gratuitos para el consumidor, y con compromiso de resolver entre cuatro y seis meses (en función de la entidad ADR<sup>136</sup>) con una solución con efectos de mera recomendación, que no se impone a las partes —por tanto— como obligatoria o definitiva. Si esta vía resultara infructuosa para las partes, porque no fueran capaces de llegar a un acuerdo sobre el resultado, quedará abierta la jurisdicción civil, por entenderse cumplido el requisito de procedibilidad correspondiente.

En cuanto al recurso a estos MASC<sup>137</sup>, la UE lo fomenta, no sólo creando la red citada, sino imponiendo a todos los prestamistas e intermediarios del crédito inmobiliario<sup>138</sup> la obligación de informar a los prestatarios sobre la existencia de los MASC<sup>139</sup>, lo que queda reflejado en la ley española (con una regulación más generosa en cuanto extiende la protección a más consumidores<sup>140</sup>).<sup>141</sup>

A fin de armonizar la información precontractual en este ámbito<sup>142</sup>, la Directiva 2014/17/UE, sobre los contratos de crédito con consumidores para bienes inmuebles de uso residencial, creó la Ficha Europea de Información Normalizada (FEIN), en cuyo punto 12 se alude expresamente a las Reclamaciones y se obliga al empresario a detallar entre otros los datos siguientes: (1) *Contacto interno* para solución de conflictos; (2) *MASC externo* al que puede acceder el consumidor para resolver una controversia que no haya sido resuelta correctamente por la vía de la negociación interna; Y (3) En particular, para relaciones transfronterizas, en la ficha se facilitará al consumidor el *contacto con la red FIN-NET*, a fin de que localice el organismo equivalente en su país.

En España, la garantía del cumplimiento de esta obligación se traslada a notarios y registradores: El artículo 15.2.c Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, dispone que el notario hará constar en acta que ha cumplido con su obligación de informar y asesorar al prestatario sobre cada una de las cláusulas incluidas en la FEIN (la FEIN tiene carácter vinculante<sup>143</sup>). Por consiguiente, informará y asesorará al prestatario sobre los MASC oportunos. En la escritura pública del contrato de préstamo, el notario dejará constancia del acta<sup>144</sup>, sin cuya reseña el registrador de la propiedad no inscribirá<sup>145</sup>. Se garantiza así que cuando la escritura de préstamo inmobiliario acceda al Registro de la propiedad, el consumidor o prestatario habrá sido debidamente informado sobre la existencia de los MASC, para el caso de que surja conflicto o controversia con el prestamista.

## 2. MASC PARA PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

Desde 2023, el Ministerio de Transportes y Movilidad sostenible, pone a disposición de los consumidores de servicios prestados por aerolíneas, una entidad oficial especializada en la solución de conflictos entre los usuarios y las aerolíneas: La Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA), organismo estatal adscrito a la Secretaría de Estado de dicho Ministerio, cumple la función de velar por el cumplimiento de la normativa de aviación civil y cuenta entre sus objetivos con la defensa de los intereses de los usuarios. Interpuesta la reclamación oficial<sup>146</sup>, AESA tramitará el asunto gratuitamente y dictará una resolución vinculante para la compañía aérea; Si la compañía no responde en el plazo de un mes, la resolución puede ejecutarse judicialmente. Pero si es el pasajero quien discrepa de la solución, entiendo que quedará abierta la vía de la jurisdicción civil, por haberse cumplido el correspondiente requisito de procedibilidad.

## V. CONCLUSIONES.

I. Los medios alternativos de solución de conflictos (ADR u ODR, si son online, por sus siglas en inglés; ahora llamados en España medios adecuados de solución de controversias en vía no jurisdiccional, manteniéndose el acrónimo MASC) han pasado a ser —a partir del 3 de abril de 2024— requisito de procedibilidad para que se admita la demanda ante la jurisdicción civil, con la Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero, de medidas en materia de eficiencia del servicio público de justicia. Pasan a ser, así, no sólo una alternativa sino una obligación para quien quiera someter la controversia a los tribunales.

La LOSPJ parte de un concepto amplio de MASC, que abarca desde la simple negociación entre las partes (por ejemplo, a través de los servicios de atención al cliente de una empresa, o bien llegando a la transacción entre las partes,

pasando por la oferta vinculante, el dictamen de experto o la colaboración de los abogados de una y otra parte para alcanzar un acuerdo), hasta los procedimientos desarrollados normativamente para resolver un conflicto por vía extrajudicial (conciliación, mediación, arbitraje). El recurso a cualquiera de estas vías, intentado al menos por una o ambas partes, será suficiente para cumplir el requisito de procedibilidad aludido si está debidamente documentado mediante prueba fehaciente.

II. Si se trata de un arbitraje, esto sólo sucederá si -habiéndolo intentado- no se llega a un acuerdo para iniciarla, o bien si, una vez concluido, existe causa de anulación del laudo. En los demás casos, el arbitraje -como es sabido- excluye de por sí la jurisdicción.

III. Son muchos los perfiles profesionales llamados a contribuir en el esfuerzo por descargar la carga de los tribunales a través de los MASC: Entre otros, los abogados, mediadores, árbitros, jueces de paz, letrados de la administración de justicia, notarios, o registradores de la propiedad.

IV. El Derecho de consumo presenta, en este ámbito, las siguientes peculiaridades:

- 1.<sup>a</sup> La LOSPJ hace un llamamiento especial a los consumidores -para los que considera especialmente útil el recurso a los MASC-, cuando ya han recaído sentencias que resuelven el mismo caso y son fácilmente trasladables, o para el caso de reclamaciones de escasa cuantía. Al efecto, dispone que se introduzca en la LEC un cauce específico para ciertas reclamaciones de cantidad, relacionadas con cláusulas abusivas en contratos de préstamo o crédito, que resultará obligatorio. La obligatoriedad en el caso citado supone una excepción a la regla general, que permite que las partes elijan el MASC que mejor les convenga, de común acuerdo.
- 2.<sup>a</sup> En Derecho de consumo, los MASC de carácter procedural (conciliación, mediación, arbitraje) son servicios públicos y gratuitos, conforme a lo dispuesto en la Ley 7/2017 (de adaptación a la Directiva 2013/11/UE, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo).
- 3.<sup>a</sup> El arbitraje de consumo está regulado específicamente y tiene sus contornos propios, que lo diferencian del arbitraje general.
- 4.<sup>a</sup> Determinados sectores del ámbito de consumo, especialmente litigiosos, tienen MASC propios: Así sucede con los servicios financieros y las aerolíneas, respectivamente.

V. La ordenación que, en materia de MASC, realiza la LOSPJ es positiva, si bien será necesario esperar para hacer una valoración sobre la medida que introduce al hacer de ellos un requisito de procedibilidad para acudir a la jurisdicción civil. Por último, el legislador ha perdido una oportunidad de conectar los MASC con la publicidad registral y sus efectos.

## VI. BIBLIOGRAFÍA

- AGUIRRE FERNÁNDEZ, B.J. (2023) *La publicidad registral del arbitraje*, Tirant lo Blanch.
- ARGELICH COMELLES, C. (2019). Mediación de Consumo y resolución de conflictos en el ámbito comunitario, En: *Mediaciones Sociales* 19. Madrid: Ediciones Complutense (pp. 71-83).
- BARRAL VIÑALS, I. (2019). La resolución extrajudicial de conflictos con consumidores tras la Ley 7/2017: La mediación de consumo y los otros ADRs. En: *El sistema de ADR/ODR en conflictos de consumo: aproximación crítica y prospección de futuro*. Barral Viñals (dir.). Viola Demestre/Pérez Daudí (coords.). Atelier (pp. 17-50).
- BORRALLO FERNÁNDEZ, C. (2021). Arbitraje de consumo, *Revista Jurídica sobre consumidores*. 9 julio 2021 (pp. 21-39).
- CABANILLAS SÁNCHEZ, A. (1994). *La información al consumidor en la compraventa y el arrendamiento de vivienda y el control de las condiciones generales*. Madrid: Ministerio de Sanidad y Consumo, Colección Estudios.
- DAMIÁN MORENO, J. (2023) En busca de un sistema procesal más eficiente: Una lectura a la luz de las reformas introducidas por el Real Decreto-ley 6/2023. *Foro. Nueva época*, vol. 26, núm. 2, pp. 57-91.
- DEL ÁGUILA MARTÍNEZ, J. (2022). *Solución extrajudicial de conflictos en materia de consumo* Solución extrajudicial de conflictos en materia de consumo (ual.es)
- FERNÁNDEZ CABALLERO, G. (2013). El arbitraje institucional, En: Virginia De Carvalho Leal (coord.), *El Derecho y sus razones* (pp. 221-227).
- FUENTE NORIEGA, M. (2016). Resolución extrajudicial de conflictos en materia de consumo. En: Alicia de León Arce (dir.), *Derecho de los consumidores y usuarios*, 3<sup>a</sup> ed., Tomo II (pp. 2501-2623).
- FUENTES GÓMEZ, J.C. (2017). La mediación en materia de consumo. *Diario La Ley*, núm. 9104, 1-7.
- GARCÍA MONTORO, L. (2015). La conciliación en la Ley 15/2015, de 2 de julio, de la Jurisdicción Voluntaria. *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, nº 15, 101-106.
- MARTÍN DIZ, F. (2022). Mediación y sistema de justicia: A propósito de las reformas legislativas para la eficiencia procesal de la Administración de Justicia y la incorporación de los denominados "medios adecuados de solución de controversias". *La Ley. Mediación y arbitraje*, núm. 12, 2-19.
- MARTÍNEZ RODRÍGUEZ, N. (2018). Un paso adelante en la protección del consumidor en el comercio electrónico: la resolución de litigios en línea, *Revista doctrinal. Aranzadi Civil-Mercantil*, núm. 1, 29-70.
- ORTÍZ GÓMEZ, E/MUÑOZ PÉREZ, Y. (2021). Costas y honorarios en mediación, *Diario del Mediador*, 25.06.2021.
- PAZOS CASTRO, R. (2017). *El control de las cláusulas abusivas en los contratos con consumidores*. Cizur Menor: Aranzadi Thomson-Reuters.
- PÉREZ DAUDÍ, V. (2019). La imposición de los ADR *ope legis* y el derecho a la tutela judicial efectiva. *InDret*, 2/2019, 1 Abril 2019, 1-40.

- PÉREZ DAUDÍ, V. (2020) La problemática de los ADR en materia de consumo y vivienda y la aplicación de las decisiones automatizadas. *Revista de la Asociación de profesores de Derecho procesal de las Universidades españolas*, Tirant lo Blanch, núm. 1, 88-125.
- PÉREZ DAUDÍ, V. (2022) Los ADR en materia de consumo y la eficacia de la Justicia: ¿Realmente protegen al consumidor? En: S. Barona Vilar, *Justicia poliédrica en periodo de mudanza*. Valencia: Tirant lo Blanch, 249-271.
- RAMOS ROMEU, F. (2022). La decisión del consumidor de mediar o litigar con distintas reglas de recuperación de gastos. En: Manuel Cachón Cadenas/Vicente Pérez Daudí (dirs.), *Proceso y consumo*, Atelier, pp. 135-188.
- SOLETO MUÑOZ, H. (2018). Derecho Colaborativo: nuevo paradigma en el ejercicio profesional de los abogados. *Abogacía Española*. [En línea], 18.01.2018, disponible en Derecho Colaborativo: nuevo paradigma en el ejercicio profesional de los abogados - Abogacía Española (abogacia.es)
- TORRE SUSTAETA, M<sup>a</sup> V. (2021). La mediación obligatoria: redefiniendo los métodos alternativos de resolución de conflictos. *Diario La Ley*, núm. 9853, 19.05.2021.
- VERDÚN PÉREZ, F. (2024). *Ánalisis y síntesis de la jurisprudencia del TJUE interpretadora de la Directiva 93/13 sobre cláusulas abusivas, con propuestas de lege ferenda a fin de elevar la protección del consumidor*. Colección Derecho Privado, Editorial BOE.

## VII. ÍNDICE NORMATIVO

- Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE).
- Reglamento (UE) 2022/2065 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de octubre de 2022 relativo a un mercado único de servicios digitales y por el que se modifica la Directiva 2000/31/CE (*Digital Services Act*, DSA).
- Directiva 2014/17/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de febrero de 2014, sobre los contratos de crédito celebrados con consumidores para bienes inmuebles de uso residencial, y por la que se modifican las Directivas 2008/48/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) nº 1093/2010.
- Directiva 2013/11/UE del Parlamento europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo).
- Reglamento (UE) nº 524/2013 del Parlamento europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.
- Directiva 2008/52/CE, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles, por la que se establecen normas de mínimos para fomentar la mediación en litigios transfronterizos.
- Directiva 93/13/CEE, sobre Cláusulas abusivas.
- Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia (LOSPJ).
- Ley 12/2023, de 24 de mayo, por el derecho a la vivienda.
- La Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario.

- Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 15/2015, de 2 de julio, de la Jurisdicción voluntaria (LJV).
- Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en asuntos civiles y mercantiles (LM).
- Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la Jurisdicción social.
- Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado.
- Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje (LA).
- Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la sociedad de la información (LSSI).
- Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento civil (LEC).
- Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones generales de la contratación.
- Ley 3/1991, de 10 de enero, de competencia desleal.
- Ley de 28 de mayo de 1862, orgánica del Notariado.
- Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo (RDSAC).
- Real Decreto-Ley 6/2023, de 19 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes para la ejecución del plan de recuperación, transformación y resiliencia en materia de servicio público de justicia, función pública, régimen local y mecenazgo.
- Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.
- Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo (derogado).
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley general para la defensa de consumidores y usuarios y otras leyes complementarias (TRLGDCU).
- Decreto de 8 de febrero de 1946, por el que se aprueba la nueva redacción oficial de la Ley Hipotecaria (LH).
- Real Decreto de 24 de julio de 1889, por el que se publica el Código civil (CC).
- Orden JUS/746/2014, de 7 de mayo, por la que se desarrollan los artículos 14 y 21 del Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, y se crea el fichero de mediadores e instituciones de mediación.
- Proyecto de Ley Orgánica de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia y de acciones colectivas para la protección y defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios (B.O.C.G., 22.03.2024). En el texto: *Anteproyecto 2024*.
- Anteproyecto de ley de creación de autoridad administrativa independiente de defensa del cliente financiero para la resolución extrajudicial de conflictos, de 5 de abril de 2022.
- Anteproyecto de Ley de Medidas de eficiencia procesal del Servicio público de justicia (2020).

## NOTAS

<sup>1</sup> Este trabajo se inserta en el Proyecto de la Agencia Estatal de Investigación “Hacia un Derecho procesal de consumo: un paso en la modernización de la jurisdicción civil en el contexto europeo” (PID2020-117624GB-I00).

<sup>2</sup> Conforme a su Disposición final trigésimo octava, 1.

<sup>3</sup> Esta denominación aparecía en el Proyecto de Ley orgánica de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia y de acciones colectivas para la protección y defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios (B.O.C.G., 22.03.2024), y se consolida con la recientemente aprobada LOSPJ.

<sup>4</sup> La abreviatura está acuñada oficialmente: <https://www.administraciondejusticia.gob.es/que-son-los-masc>.

<sup>5</sup> *Alternative Dispute Resolution*.

<sup>6</sup> *Online Dispute Resolution*.

<sup>7</sup> Este adjetivo procede de la normativa europea; Lo encontramos, por ejemplo, en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

<sup>8</sup> Artículo 5 LOSPJ.

<sup>9</sup> Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo); Y Reglamento (UE) nº 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.

<sup>10</sup> La Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, sienta las bases del sistema oficial de acreditación de las entidades de resolución alternativa de conflictos y su conexión con la red europea generada a tal efecto por la citada Directiva. Se pretende así alcanzar mejores resultados en la gestión de solución de litigios transfronterizos.

<sup>11</sup> El legislador explica en el Preámbulo (IV) LOSPJ, que quedan excluidas del ámbito de aplicación de esta ley *las materias concursal y laboral*, que se regirán en cuestión de MASC por su propia normativa, así como el Derecho penal y los asuntos en que uno de los contendientes sea una entidad pública; Esto queda plasmado en el artículo 3 LOSPJ.

<sup>12</sup> Artículos 5 y 10 LOSPJ. Este último dispone que la actividad negociadora o su intento debe quedar debidamente documentado a fin de cumplir el requisito de procedibilidad, y describe las características que debe reunir esa documentación para considerarse suficiente, según los casos.

<sup>13</sup> Este plazo puede deducirse tanto del artículo 10.4 LOSPJ, como del artículo 7.1 LOSPJ, que dispone que —transcurridos treinta días desde la propuesta de negociación o acuerdo (siguiendo las pautas del primer apartado de este artículo), sin recibir respuesta escrita de la otra parte— se reanude el cómputo de los plazos de prescripción y caducidad interrumpido por la solicitud de uno de los contendientes al otro para iniciar un MASC. Sin embargo, no es el único, pues el mismo artículo 10 LOSPJ distingue otros supuestos, que tienen asociado otro plazo (que va de treinta días a tres meses), a la vez que puede prescindirse de él *si cualquiera de las partes se dirige por escrito a la otra dando por terminadas las negociaciones, quedando constancia del intento de comunicación de ser esa su voluntad*. En conclusión, cualquiera de las partes tiene en su mano cerrar el proceso de negociación e iniciar con esa documentación la vía judicial.

<sup>14</sup> Al respecto se han ido pronunciando otros autores, en la etapa de debate de los trabajos previos a la LOSPJ: Por ejemplo, MARTÍN DIZ, F. (2022) *Mediación y sistema de justicia: A propósito de las reformas legislativas para la eficiencia procesal de la Administración de Justicia y la incorporación de los denominados "medios adecuados de solución de controversias". La Ley. Mediación y arbitraje*, núm. 12, pp. 2-19. O bien, más recientemente, DAMIÁN MORENO, J. (2023) En busca de un sistema procesal más eficiente: Una lectura a la luz de las reformas introducidas por el Real Decreto-ley 6/2023. *Foro. Nueva época*, vol. 26, núm. 2, pp. 57-91. Con ocasión del estudio del Real Decreto-Ley 6/2023, de 19 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes para la ejecución del plan de recuperación, transformación y resiliencia en materia de servicio público de justicia, función pública, régimen local y mecenazgo, el autor se pronuncia sobre los MASC —que, si bien no son regulados en dicha norma, sí son anunciados en ella—, critica la idea de que sean fruto del pensamiento ilustrado y apunta a que el motivo por el que se introducen y fomentan es reducir la carga de los tribunales; y, citando a Ignacio Díez-Picazo, alude a las *nuevas oportunidades de negocio* en el mercado legal que el fomento de estas medidas supone (p. 83); El autor, sin dejar de aludir a las posibles ventajas de los MASC, contempla también los *problemas prácticos* que puede traer consigo el sistema proyectado *sobre todo si de lo que se trata es de que el juez valore retrospectivamente el grado de colaboración que una parte ha puesto en la resolución de la controversia y si ha hecho un uso responsable o irresponsable de la justicia* (p. 85).

<sup>15</sup> El abuso público de justicia se erige como principio informador de los criterios de imposición de costas, *al sancionar a quien rehusó injustificadamente acudir a un MASC cuando este fuera preceptivo*, como explica el legislador en el Preámbulo (IV) LOSPJ.

<sup>16</sup> Véase el índice normativo que, al final de este trabajo, cita más de treinta normas relacionadas con la materia, que han servido como material básico para la elaboración del estudio que se presenta. Ciento es que la LOSPJ ha venido a establecer orden en lo que hasta ahora era un panorama muy necesitado de él.

<sup>17</sup> Así lo ponen de relieve tanto los textos nacionales y europeos que consideraremos más adelante, específicos para los MASC en Derecho de consumo, como el Preámbulo (IV) LOSPJ.

<sup>18</sup> Artículo 2 LOSPJ. La norma alude a la variedad de normativa aplicable, estatal y autonómica.

<sup>19</sup> Así se recuerda expresamente en el Preámbulo de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado (I, párrafo tercero), con cita de las Sentencias del Tribunal Constitucional 43/1988 y 62/1991. En relación con el arbitraje institucional, puede verse el estudio de FERNÁNDEZ CABALLERO, G. (2013). El arbitraje institucional. *El Derecho y sus razones*, pp. 221-227.

<sup>20</sup> Artículo 19.1.I LEC: Los litigantes están facultados para disponer del objeto del juicio y podrán renunciar, desistir del juicio, allanarse, someterse a mediación, *a cualquier otro medio adecuado de solución de controversias* o a arbitraje y transigir sobre lo que sea objeto del mismo, excepto cuando la ley lo prohíba o establezca limitaciones por razones de interés general o en beneficio de tercero. [La cursiva se corresponde al texto introducido tras la modificación del precepto por la LOSPJ].

<sup>21</sup> Citación para la vista; Artículos 440 (que alude a la negociación y a la mediación) y 443 LEC.

<sup>22</sup> A juicio de PÉREZ DAUDÍ, V. (2019). La imposición de los ADR *ope legis* y el derecho a la tutela judicial efectiva. *InDret*, 2/2019, 1 Abril (pp. 1-40), siguiendo la doctrina del TJUE y del TC, es posible imponer un ADR —sea o no vinculante su resultado— si queda abierto el acceso a la jurisdicción para revisar el fondo del asunto; Por consiguiente, en relación con el arbitraje, deberían ampliarse las causas de revisión del laudo por un órgano judicial (p. 26). El autor considera que la obligatoriedad del ADR no revierte necesariamente en la mejor

protección del consumidor (p. 27-28) y critica la huida de la jurisdicción hacia los órganos administrativos, habida cuenta que el recurso contra la resolución irá por la vía contencioso-administrativa, con una capacidad de actuación más limitada que la jurisdicción civil (pp. 31-32). En un trabajo posterior PÉREZ DAUDÍ, V. (2022). Los ADR en materia de consumo y la eficacia de la Justicia: ¿Realmente protegen al consumidor?. *Justicia poliédrica en periodo de mudanza*, Tirant lo Blanch (pp. 249-271), el autor matiza su opinión al sostener que *puede ser conveniente y oportuno* imponer el ADR antes del procedimiento judicial en Derecho de consumo, manteniendo que en ningún caso esto puede impedir el acceso a la jurisdicción (p. 262).

<sup>23</sup> Sentencia TC (Pleno) 1/2018, de 11 de enero de 2018. Cuestión de inconstitucionalidad 2578-2015. Planteada por la Sala de lo Civil y Penal del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña con respecto al artículo 76 e) de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de contrato de seguro. Asuntos: Principio de exclusividad jurisdiccional y derecho a la tutela judicial efectiva: nulidad del precepto que prescinde de la voluntad de una de las partes en el sometimiento a arbitraje de cualquier controversia que pueda suscitarse en relación con el contrato de seguro. Con tres votos particulares, uno de ellos compartido. ECLI:ES:TC:2018:1. Previamente, había recaído sentencia favorable a un particular de sometimiento de la controversia al arbitraje en virtud del artículo anulado.

<sup>24</sup> Así lo dispone, con carácter general el artículo 4.1.II LOSPJ. También lo hace la normativa específica de los distintos MASC: En relación con la conciliación, quedan excluidas las materias no disponibles (relativas a menores, personas con discapacidad, y, en general, las que no son *susceptibles de transacción ni compromiso*; artículo 139.2 Ley 15/2015, de 2 de julio, de la Jurisdicción voluntaria; LJV); En la mediación, quedan también excluidas las materias indisponibles (Exposición de motivos, II, y artículo 2.1 Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en asuntos civiles y mercantiles; LM); Y lo mismo sucede en el arbitraje general (artículo 2 Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje; LA) y en el específico arbitraje de consumo (artículo 2.1 Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo; RDSAC).

<sup>25</sup> La LOSPJ alude sistemáticamente a la neutralidad del tercero (por ejemplo, en los artículos 7.2, 10.3, 11 o 15). En las leyes especiales que regulan distintos tipos de MASC se requieren expresamente esas características: Así, en relación con la mediación, artículo 7 LM; Para el árbitro, artículos 15 y 17 LA, y, si es de consumo, artículo 15 RDSAC. En relación con la conciliación, tanto la Exposición de Motivos (con carácter genérico), como el artículo 140.2 LJV (en particular), refuerzan esta idea de independencia del tercero.

<sup>26</sup> Artículo 11 LOSPJ. En esta norma, el legislador hace además una genérica declaración de voluntad de asegurar que existan *mecanismos públicos para la solución de conflictos de acceso gratuito para las partes*. Como veremos, la gratuidad se cumple ya para la solución de conflictos en materia de consumo.

<sup>27</sup> AGUIRRE FERNÁNDEZ, B.J. (2023) *La publicidad registral del arbitraje*, Tirant lo Blanch.

<sup>28</sup> Si las partes accedían en la Audiencia previa a intentar el acuerdo, se aplicaba lo dispuesto en el artículo 415 LEC, titulado *Intento de conciliación o transacción*, mientras que luego el texto del artículo se refería el legislador a la *mediación* en lugar de a la conciliación. La LOSPJ ha modificado el texto del artículo, que ahora se titula *Intento de solución extrajudicial de la controversia*.

<sup>29</sup> Proyecto de Ley Orgánica de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia y de acciones colectivas para la protección y defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios (B.O.C.G., 22.03.2024).

<sup>30</sup> Disposición adicional tercera del *Anteproyecto 2024*, titulada *Referencias a la mediación en la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil*.

<sup>31</sup> Título IX de la Ley de Jurisdicción voluntaria, artículos 139-148. Supletoriamente, se aplicará la LEC (artículo 8 LJV).

<sup>32</sup> Conforme al artículo 140 LJV, un secretario judicial (figura que ha sido sustituida por la del letrado de la administración de justicia, y que la LOSPJ podía haber aprovechado para adaptar).

<sup>33</sup> Artículos 63 y siguientes de la Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la Jurisdicción social.

<sup>34</sup> Artículos 81 y siguientes de la Ley Orgánica de 28 de mayo de 1862, del Notariado (en adelante, LN).

<sup>35</sup> Artículo 103.bis de la Ley Hipotecaria (Decreto de 8 de febrero de 1946, por el que se aprueba la nueva redacción oficial de la Ley Hipotecaria; en adelante, LH).

<sup>36</sup> La Ley citada prevé también la conciliación ante notario y la conciliación registral, introduciendo las oportunas modificaciones en las respectivas leyes, del Notariado e Hipotecaria (véase las notas inmediatamente anteriores).

<sup>37</sup> El artículo 15.2 LOSPJ, requiere que el conciliador esté colegiado, o bien inscrito en un registro de mediadores o pertenezca a una institución de mediación homologada. Si se tratase de una sociedad profesional, debe cumplir también los requisitos formales correspondientes (detallados en la letra c del precepto citado).

<sup>38</sup> El artículo 142 LJV dispone que en el plazo de cinco días hábiles desde que se presenta la solicitud se dicte resolución sobre su admisión y se cite a los interesados para el acto de conciliación, que tendrá lugar en un plazo no inferior a cinco días ni superior a diez días desde dicha resolución. Si uno de ellos no asistiera por justa causa, se citará de nuevo a los interesados en los cinco días siguientes al de suspensión del acto (artículo 144.4 LJV).

<sup>39</sup> Artículo 141.3 LJV.

<sup>40</sup> FUENTE NORIEGA, M. (2016). Resolución extrajudicial de conflictos en materia de consumo. En: Alicia de León Arce (dir.), *Derecho de los consumidores y usuarios*, 3<sup>a</sup> ed., Tomo II, pp. 2501-2623, p. 2505.

<sup>41</sup> En relación con la conciliación, si las partes no llegan a un acuerdo, el conciliador *procurará avenirlos, permitiéndoles replicar y contrarreplicar* (artículo 145.3 LJV).

<sup>42</sup> FUENTE NORIEGA, M. (2016). Resolución extrajudicial de conflictos en materia de consumo. En: Alicia de León Arce (dir.), *Derecho de los consumidores y usuarios*, 3<sup>a</sup> ed., Tomo II, pp. 2501-2623, p. 2505.

<sup>43</sup> Otras diferencias entre la conciliación y la mediación fueron destacadas por GARCÍA MONTORO, L. (2015) La conciliación en la Ley 15/2015, de 2 de julio, de la Jurisdicción Voluntaria, *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, nº 15, pp. 101-106.

<sup>44</sup> Artículo 145.4 LJV, que se remite a la LEC en este aspecto.

<sup>45</sup> Artículo 145.3 LJV.

<sup>46</sup> Artículo 146 LJV.

<sup>47</sup> Conforme a lo dispuesto en el Título I LOSPJ.

<sup>48</sup> Artículo 147 LJV. Lo convenido puede ser impugnado por las mismas causas que invalidan los contratos, en un plazo de quince días y conforme a lo dispuesto en el artículo 148 LJV.

<sup>49</sup> Esta ley implementa la Directiva 2008/52/CE, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles, por la que se establecen normas de mínimos para fomentar la mediación en litigios transfronterizos.

<sup>50</sup> La Orden JUS/746/2014, de 7 de mayo, desarrolla los artículos 14 y 21 del Real Decreto citado y crea el fichero de mediadores e instituciones de mediación [ Mediadores e Instituciones de Mediación - Registros (mjjusticia.gob.es) ].

<sup>51</sup> La propia ley hace indicación de los asuntos —civiles y mercantiles— que pueden resolverse por esta vía. Las Comunidades Autónomas han legislado en la materia, si bien las leyes de mediación llevan en general el adjetivo *familiar*, con algunas excepciones.

<sup>52</sup> Sintetiza el legislador en el Preámbulo LOSPJ (IV) en qué han consistido estos cambios: *entre otros, los efectos de la mediación sobre los plazos de prescripción y caducidad, su conexión con*

el requisito de procedibilidad establecido en la Ley 1/2000, de 7 de enero, los requisitos que han de cumplirse para ello, la armonización del requisito de confidencialidad con la regulación contenida en la presente ley para los restantes medios adecuados de solución de controversias en vía no jurisdiccional, la asistencia letrada, la sesión inicial, la sesión constitutiva y la derivación intrajudicial.

<sup>53</sup> Artículo 11 LM.

<sup>54</sup> Artículo 9 LM.

<sup>55</sup> La LM contiene el estatuto mínimo del mediador en su Título III.

<sup>56</sup> Las funciones del mediador están enumeradas en el artículo 13 LM, conforme al cual, éste debe facilitar la comunicación entre las partes, y velar para que reciban la información y asesoramiento necesarios, así como para que se approximen sus posiciones, si bien —a diferencia de lo que sucede con el conciliador— al mediador no se le pide que formule soluciones adecuadas.

<sup>57</sup> Artículo 24.2 LM. También, en idéntico sentido y con carácter general para los distintos MASC, el artículo 8 LOSPJ.

<sup>58</sup> FUENTE NORIEGA, M. (2016). Resolución extrajudicial de conflictos en materia de consumo. En: Alicia de León Arce (dir.), *Derecho de los consumidores y usuarios*, 3<sup>a</sup> ed., Tomo II, pp. 2501-2623, p. 2505.

<sup>59</sup> Exposición de Motivos, apartado III, LM. Esto, claro está, siempre y cuando la materia sea dispositiva (artículo 2 LM).

<sup>60</sup> Artículo 23 LM.

<sup>61</sup> Artículo 15 LM. No obstante, las Comunidades Autónomas podrán, si legislan en la materia, prever otra cosa.

<sup>62</sup> En el blog especializado *Diario del Mediador*, ORTÍZ GÓMEZ, E./MUÑOZ PÉREZ, Y. (2021) Costas y honorarios en mediación [En línea], publicado el 25 de junio, distinguen en función de la Comunidad que presta el servicio: Por ejemplo, las costas del MEDIAICAM —instituto de mediación del Ilustre Colegio de Madrid— venían siendo —al tiempo de la publicación— de un mínimo de 72,60 euros por interviniente, de entrada, más un precio por sesión en torno a cien euros, salvo beneficiarios del servicio de justicia gratuita.

<sup>63</sup> Artículo 15 LA. También cuando el arbitraje se resuelva por tres o más árbitros se requerirá que al menos uno de ellos tenga la condición de jurista.

<sup>64</sup> Artículo 8.1.f TRLGDCU, que hace además una especial referencia a las personas vulnerables.

<sup>65</sup> Ya se citaron, en este sentido, tanto la Directiva 2013/11/UE del Parlamento europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifican el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE; como el Reglamento (UE) nº 524/2013 del Parlamento europeo y del Consejo, de la misma fecha, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifican el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.

<sup>66</sup> La Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición, es la entidad acreditadora, como regla general (la ley prevé algunas excepciones).

<sup>67</sup> Conviene distinguir entre aquellos sistemas de arbitraje o mediación debidamente acreditados y los que no lo son. La ley europea (y, siguiéndola, la nacional) ha desarrollado una red de MASC oficialmente acreditados e interconectados a través de un punto nacional y un centro europeo de sistemas denominados ADR (*alternative dispute resolution*) y, si son online, ODR (*online dispute resolution*). En la Unión Europea, la Directiva 2013/11/UE, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo (traspuesta al ordenamiento español a través de la citada Ley 7/2017, por la que se incorpora la Directiva 2013/11/UE de resolución alternativa de litigios en materia de consumo), establece los requisitos de calidad mínimos que deben cumplir las entidades de resolución alternativa de conflictos, y el Reglamento (UE) nº 524/2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo, dispone —por su parte— que exista una

plataforma europea de resolución de litigios en línea (artículo 5), que ofrezca gratis un sistema electrónico de tramitación, al que se acceda a través de un formulario electrónico, transmitiendo la reclamación a la entidad acreditada de resolución que las partes hayan acordado. A fin de que exista información pública sobre las entidades de resolución alternativa de conflictos, el Reglamento crea un Registro de entidades acreditadas en la Plataforma (Red de Centros europeos del consumidor): El artículo 7 regula la Red de puntos de contacto estatales que aportan la información sobre las entidades autorizadas en el mismo (cada Estado nombra un punto de contacto). En España, el punto de contacto es el CEC (*Centro Europeo del Consumidor en España*), adscrito al Ministerio de Consumo. El CEC constituye el punto de unión o contacto entre las entidades ADR en España y la Comisión Europea, que actúa a través de la Plataforma ODR. Mientras esta última requiere que los conflictos se hayan originado por compraventas o contratos de servicios celebrados en línea, la legislación española es más amplia y admite que los consumidores acudan a las entidades ADR acreditadas con independencia de si contrataron en línea o no (Considerando III y artículo 3.1 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo). Como punto de conexión con la Plataforma ODR, el CEC debe prestar asistencia a los consumidores en la presentación de reclamaciones a través de la Plataforma.

<sup>68</sup> En su Considerando 41, la Directiva citada indica que estos procedimientos deben ser *preferiblemente gratuitos para el consumidor*; Y en el artículo 8.c dispone *que el procedimiento de resolución alternativa sea gratuito o se preste a cambio de un precio simbólico para los consumidores*, como requisito de la eficacia de estos medios, por la que deben velar los Estados miembros. El legislador español fue más generoso y plasmó en el artículo 11 Ley 7/2017 la absoluta gratuitad de estos procedimientos.

<sup>69</sup> Tanto el empresario que celebre contratos en línea, sea de compraventa o de prestación de servicios, como las plataformas de comercio electrónico o mercados en línea, deberán incluir en su sitio web un enlace que permita un acceso identificable y fácil a la plataforma de resolución de litigios en línea de la UE.

<sup>70</sup> Con este fin, se crean MASC especializados, como veremos más adelante.

<sup>71</sup> Por ejemplo, en la adquisición de una vivienda, será determinante para que se aplique el Derecho de consumo, que la compra no se realice con fines de alquiler o reventa, sino por el *destinatario final*, esto es, por quien va a habitar la casa, y —de otra parte— que el vendedor sea un profesional o empresario (en este sentido, CABANILLAS SÁNCHEZ, A. (1994). *La información al consumidor en la compraventa y el arrendamiento de vivienda y el control de las condiciones generales*. Madrid: Ministerio de Sanidad y Consumo, Colección Estudios (p. 29). A juicio de PÉREZ DAUDÍ, V. (2020) La problemática de los ADR en materia de consumo y vivienda y la aplicación de las decisiones automatizadas. *Revista de la Asociación de profesores de Derecho procesal de las Universidades españolas* (Tirant lo Blanch, núm. 1, pp. 88-125, pp. 92-101), cuando los legisladores europeo y nacional fomentan los ADR para proteger al consumidor, refuerzan indirectamente la protección del titular de la vivienda. Como es sabido, la Ley del crédito inmobiliario ha jugado un papel muy importante en la protección del consumidor del mercado financiero que da en garantía su vivienda o bienes inmuebles de uso personal; Este propósito del legislador ha venido a ser complementado posteriormente, con la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, que introduce la obligatoriedad de adhesión de las entidades financieras a sistemas alternativos de solución de conflictos de carácter público y gratuito.

<sup>72</sup> Discurso ante el Congreso de los Estados Unidos, 15 de marzo de 1962.

<sup>73</sup> TFUE, Tercera Parte, Título XV: *Protección de los consumidores* (artículos 169 y ss.).

<sup>74</sup> VERDÚN PÉREZ, F. (2024). *Ánalisis y síntesis de la jurisprudencia del TJUE interpretadora de la Directiva 93/13 sobre cláusulas abusivas, con propuestas de lege ferenda a fin*

*de elevar la protección del consumidor*, Colección Derecho Privado, editorial BOE, pp. 66 y siguientes. Como explica el autor, el TJUE (en particular, al interpretar la Directiva 93/13/CEE, sobre Cláusulas abusivas), ha evolucionado desde un concepto de consumidor referido a la persona física que contrata con un empresario, a un concepto amplio, que incluye por ejemplo comunidades de propietarios, siendo suficiente el predominio de la actividad no profesional frente a la profesional (por ejemplo, en contratos con doble finalidad). De otra parte, el autor indica que en España, las Comunidades Autónomas han legislado al respecto y que, en particular, la admisión —por el Código de Comercio de Cataluña— de los profesionales autónomos y las microempresas en el concepto de consumidor, aunque protectora, no está exenta de complejidades.

<sup>75</sup> Artículo 60.2.k TRLGDCU. En relación con la contratación a distancia o fuera de establecimiento mercantil, el artículo 97.1.u TRLGDCU dispone que el empresario debe facilitar al consumidor la información precontractual relativa, *cuando proceda, a la posibilidad de recurrir a un mecanismo extrajudicial de resolución de conflictos al que esté sujeto el empresario y los métodos* de acceso a éste. En teoría, además, esta información debería constar en los códigos de conducta de las empresas, sobre los que también debe informar el empresario (artículo 97.1.o TRLGDCU), ya que la ley prevé que en ellos se establezcan *sistemas eficaces de resolución extrajudicial de reclamaciones* que pasen los controles de la UE para formar parte de la red europea de órganos nacionales de solución extrajudicial de conflictos en materia de consumo (artículo 37.4 Ley 3/1991, de 10 de enero, de competencia desleal). También la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la sociedad de la información (en adelante, LSSI), en su artículo 32, dispone que los códigos de conducta pueden establecer los sistemas de solución de controversias que surjan en la contratación electrónica, que podrán valerse de medios electrónicos.

<sup>76</sup> Las plataformas pueden responder solidariamente con la empresa vendedora online en determinados supuestos. En sus condiciones generales, las plataformas deben incluir la información relativa al *sistema interno de gestión de reclamaciones*, claramente expresada y abierta al público, conforme a lo dispuesto en el artículo 14.1 Reglamento (UE) 2022/2065, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de octubre de 2022 relativo a un mercado único de servicios digitales y por el que se modifica la Directiva 2000/31/CE (*Digital Services Act*, DSA). El sistema interno de gestión de reclamaciones será un servicio gratuito para los destinatarios del servicio de intermediación, sean personas físicas o jurídicas (artículo 20 DSA); Por otra parte, estas personas o destinatarios del servicio de intermediación *tendrán derecho a elegir cualquier órgano de resolución extrajudicial de litigios* debidamente autorizado (artículo 21.1 y 3 DSA). Resulta curioso comprobar que, entre los deberes de *transparencia informativa de los prestadores de plataformas en línea* se encuentra la de informar pública y anualmente sobre el número de litigios sometidos a órganos de resolución extrajudicial (artículos 15 y 24.1.a DSA).

<sup>77</sup> Artículos 57.4, 82.4.b, 86.7 y 10 TRLGDCU y artículo 8 Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones generales de la contratación. Artículo 90.1 TRLGDCU. Artículo 3.3 en relación con el punto 1.q del Anexo, ambos de la Directiva 93/13, sobre cláusulas abusivas. Sobre la no vinculación de las cláusulas abusivas, véase: PAZOS CASTRO, R.; *El control de las cláusulas abusivas en los contratos con consumidores*, Aranzadi Thomson-Reuters, 2017, pp. 710-716.

<sup>78</sup> Así se dispone en el artículo 97 bis.1.f TRLGDCU, para los contratos en línea (mientras que para los contratos a distancia en general, se especifica sin embargo que se suministrará información, *cuando proceda, sobre la posibilidad de recurrir a un mecanismo extrajudicial de conflictos al que esté sujeto el empresario*, artículo 97.1.u TRLGDCU).

<sup>79</sup> Artículo 97.bis.2 TRLGDCU.

<sup>80</sup> Artículo 90.1 TRLGDCU. La cláusula se incluye en la lista negra del Anexo a la Directiva 93/13/CEE (núm. 1.q), sobre cláusulas abusivas.

<sup>81</sup> Artículo 57.4 TRLGDCU.

<sup>82</sup> Ley 7/2017, por la que se incorpora la Directiva 2013/11/UE de resolución alternativa de litigios en materia de consumo; Véase el artículo 2, letras *j*, *k*, *l*, en relación con el artículo 3.2.a. Principalmente (aunque no sólo), a la hora de regular los efectos de los pactos previos y posteriores al procedimiento, se distingue entre unos procedimientos y otros según su resultado sea o no vinculante (artículos 13 a 16 Ley 7/2017).

<sup>83</sup> Preámbulo (IV), y artículos 17 y 18 LOSPJ.

<sup>84</sup> Artículo 18.2, *f* TRLGDCU.

<sup>85</sup> El artículo 21 TRLGDCU expresamente reconoce estos supuestos (reclamaciones en casos de *error*, *defecto* o *deterioro*, si bien sólo deja sentado que procederá la solución del conflicto —con restitución recíproca de las prestaciones, si procede— en los casos de falta de conformidad, sin aludir en este punto al error; Para personas vulnerables, artículo 8.2, último inciso, TRLGDCU).

<sup>86</sup> Artículo 21.2 TRLGDCU.

<sup>87</sup> Disposición adicional séptima LOSPJ, en relación con lo dispuesto en el artículo 21.3 y 4 TRLGDCU.

<sup>88</sup> De hecho, la negociación se impone como requisito previo para acudir a un MASC (artículo 18.1 Ley 7/2017).

<sup>89</sup> La oferta vinculante confidencial está regulada en el artículo 17 LOSPJ, pero hace mención a ella también el artículo 6 LOSPJ, al exigir asistencia de letrado cuando la cuantía controvertida supere los dos mil euros, como regla general.

<sup>90</sup> Una oferta debe incluir, por ejemplo, precios o costes, condiciones (por ejemplo, para la formalización del contrato), duración de la oferta, y —si es muy detallada— indicar si se considera vinculante o no para el oferente en caso de ser aceptada.

<sup>91</sup> Artículos 1203 y siguientes del Código civil.

<sup>92</sup> Entre otros, puede verse el trabajo de SOLETO MUÑOZ, H. (2018). Derecho Colaborativo: nuevo paradigma en el ejercicio profesional de los abogados. Abogacía Española. [En línea] 18 de enero, disponible en: Derecho Colaborativo: nuevo paradigma en el ejercicio profesional de los abogados - Abogacía Española (abogacia.es)

<sup>93</sup> El contrato de transacción está regulado en el Código civil (artículos 1809-1819), que permite distinguir entre la transacción judicial y la extrajudicial (artículo 1809 CC).

<sup>94</sup> Artículo 19 LEC, que permite a la vez que las partes dispongan del objeto de juicio para resolverlo por otras vías, como la mediación o el arbitraje.

<sup>95</sup> Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo (en adelante, RDSAC).

<sup>96</sup> Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. Hasta que fue reformada por la citada Ley 7/2017, la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles excluía de la mediación los asuntos de consumo. Véase: ARGELICH COMELLES, C., (2029). Mediación de Consumo y resolución de conflictos en el ámbito comunitario. *Mediaciones Sociales* 19, 71-83, p.72.

<sup>97</sup> BARRAL VIÑALS, I. (2019) La resolución extrajudicial de conflictos con consumidores tras la Ley 7/2017: La mediación de consumo y los otros ADRs. En: Barral Viñals (dir.), Viola Demestre/Pérez Daudí (coords.), *El sistema de ADR/ODR en conflictos de consumo: aproximación crítica y prospección de futuro*, Atelier, pp. 17-50, p. 25.

<sup>98</sup> BARRAL VIÑALS, I. *Ob. Cit.*, pp. 27 y 33-38. En relación con la plataforma europea de MASC y la solución de controversias transfronterizas online, MARTÍNEZ RODRÍGUEZ, N. (2018). Un paso adelante en la protección del consumidor en el comercio electrónico: la resolución de litigios en línea. *Revista doctrinal. Aranzadi Civil-Mercantil*, núm. 1 (pp. 29-70), analiza las medidas que la UE ha puesto en marcha para garantizar la protección del consumidor transfronterizo online, con una valoración positiva de las mismas, aunque sólo el tiempo dirá si finalmente se logra la deseada eficacia.

<sup>99</sup> Aunque se trata de una observación muy básica, conviene distinguir entre una y otra cosa. Por ejemplo, PÉREZ DAUDÍ, V., (2020). La problemática de los ADR en materia de consumo y vivienda y la aplicación de las decisiones automatizadas. *Revista de la Asociación de profesores de Derecho procesal de las Universidades españolas*. Tirant lo Blanch, núm. 1 (pp. 88-125), mientras opina que lo primero no plantea problema, considera que sí lo supondría lo segundo, esto es, admitir la solución automatizada (pp. 113-119).

<sup>100</sup> Había estado excluida, como antes se indicó, hasta 2017 (artículo 2.2.d LM, en su antigua redacción); ARGELICH COMELLES, C. (2019). Mediación de Consumo y resolución de conflictos en el ámbito comunitario. En: *Mediaciones Sociales*, pp. 71-83, p.72. Sin embargo, tras la Directiva 2013/11/UE, de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, se admite expresamente la mediación en consumo por la Ley 7/2017, de incorporación de la citada Directiva, que suprime la letra *d* en el artículo 2.2 LM.

<sup>101</sup> Artículo 11 Ley 7/2017.

<sup>102</sup> Artículo 10 Ley 7/2017.

<sup>103</sup> Como se explicó en relación con su precedente, el Anteproyecto de Ley de Medidas de eficiencia procesal del Servicio público de justicia (2020), si bien una de las características que parecían esenciales en la mediación —la voluntariedad— quedará sustituida o reemplazada por la obligatoriedad, permanecerá un aspecto de la voluntariedad al poder elegir los contendientes el MASC y, en caso de optar por la mediación, tener en su mano la aceptación o no del resultado; TORRE SUSTAETA, M<sup>a</sup> V. (2021) La mediación obligatoria: redefiniendo los métodos alternativos de resolución de conflictos. *Diario La Ley*, núm. 9853, 19 de mayo.

<sup>104</sup> Artículo 9 Ley 7/2017.

<sup>105</sup> Artículo 4 RDSAC.

<sup>106</sup> Artículos 57 y 58 TRLGDCU.

<sup>107</sup> Artículo 1 RDSAC. La norma adapta el SAC a lo dispuesto en la ya citada Directiva 2013/11 sobre MASC, y a la Ley 7/2017, que la incorpora.

<sup>108</sup> Disposición final segunda RDSAC; En lo que se refiere a la forma y el contenido del laudo, la norma se remite directamente a lo dispuesto en la ley general de arbitraje (artículo 44.1 RDSAC).

<sup>109</sup> El órgano arbitral puede ser unipersonal o colegiado, integrado entonces por tres árbitros, dependiendo de los casos (artículos 8.2, 12 y 13 RDSAC).

<sup>110</sup> Artículo 10.1 RDSAC. La titulación en Derecho se requiere tanto si el arbitraje es de Derecho como si es de equidad. No obstante el nuevo Real Decreto admite excepciones —con ciertas garantías— cuando la reclamación no sea compleja y se resuelva conforme a la equidad (artículo 10.2.II RDSAC).

<sup>111</sup> Artículo 1.2 RDSAC.

<sup>112</sup> Artículo 2.1 RDSAC. Si existiera norma imperativa, ésta ha de respetarse, el laudo no puede alterar su contenido; De lo contrario, sería nulo. La norma excluye expresamente las materias asociadas a delitos y las referidas a servicios públicos no económicos o prestacionales (artículo 2.2 RDSAC).

<sup>113</sup> Artículo 34 LA.

<sup>114</sup> El Sistema Arbitral de Consumo (SAC; artículos 57 y 58 TRLGDCU), se concibe como un procedimiento voluntario extrajudicial y sin formalidades especiales, pero cuyo resultado —decidido conforme a la equidad, salvo pacto en contrario— es vinculante y ejecutivo para las partes (así se propone en el artículo 57.2 TRLGDCU y se confirma en los artículos 1.3, 24.2, y 31.4 RDSAC).

<sup>115</sup> Tanto en su Preámbulo (III), como —expresamente— en el artículo 31.1 RDSAC.

<sup>116</sup> Regulado en el artículo 23 RDSAC.

<sup>117</sup> Será suficiente incluso con que el empresario utilice el distintivo público de adhesión al SAC (artículo 23.4 RDSAC).

<sup>118</sup> Disposición Adicional Tercera LSSI, y artículo 31.2 RDSAC.

<sup>119</sup> En el preámbulo del derogado Real Decreto 231/2008, se aludía al *antiformalismo del Sistema Arbitral de Consumo y a los requisitos mínimos de la solicitud de arbitraje*; Las solicitudes podían presentarse por escrito, por vía electrónica, o a través del procedimiento de arbitraje de consumo electrónico, o *por cualquier otro medio que permitiera tener constancia de la solicitud y de su autenticidad*, si bien debían reunir los requisitos mínimos previstos en su artículo 34.

<sup>120</sup> Artículo 32.1 RDSAC; De hecho, la adaptación de la norma a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, ha sido uno de los motivos del RDSAC de 2024, como expresamente indica su Preámbulo (I, párrafo tercero).

<sup>121</sup> Artículo 6 RDSAC. En el Preámbulo del RDSAC de 2024 se añaden los principios de unidireccionalidad, confidencialidad y accesibilidad universal, a los principios de la normativa precedente (audiencia, contradicción, igualdad de las partes y gratuitad), que se mantienen.

<sup>122</sup> Artículo 38 del Real Decreto 231/2008, antes citado; Si ya lo hubieran intentado o si una de las partes se negase, no se procedería a la mediación previa.

<sup>123</sup> Artículo 36.2.II RDSAC. En el texto de 2008 aparecían doce referencias a la mediación, mientras en el actual RDSAC no se encuentra ninguna.

<sup>124</sup> Artículo 38 RDSAC, en relación con el artículo 49 de Real Decreto de 2008, derogado.

<sup>125</sup> La gratuitad del arbitraje de consumo no es nueva (véase tanto el Preámbulo como el artículo 41.1 del derogado Real Decreto de 2008).

<sup>126</sup> Artículo 49 del Real Decreto de 2008.

<sup>127</sup> Artículo 45 RDSAC.

<sup>128</sup> En este sentido, entre otros, BORRALLO FERNÁNDEZ, C., (2021). Arbitraje de consumo. *Revista Jurídica sobre consumidores*, 9 de julio, pp.21-39.

<sup>129</sup> En este sentido, FUENTES GÓMEZ, J.C. (2017). La mediación en materia de consumo. *Diario La Ley*, núm. 9104, pp. 1-7.

<sup>130</sup> Red para la resolución de litigios financieros: FIN-NET - Comisión Europea (europa.eu) En la web de la Comisión Europea citada, el consumidor de servicios financieros encuentra los pasos a seguir para resolver una controversia con el prestador del servicio: Si la negociación —que es el primer paso— no tiene éxito, el consumidor puede llenar el formulario de reclamación transfronteriza de FIN-NET, o bien ponerse en contacto con el representante de la red en su país, a través de la información que facilita la web oficial.

<sup>131</sup> Constituido por los países de la UE, Islandia, Noruega y Liechtenstein.

<sup>132</sup> A través de su Oficina de atención al inversor.

<sup>133</sup> A través del Departamento de conducta de entidades.

<sup>134</sup> A través del Servicio de reclamaciones.

<sup>135</sup> La Ley citada, 7/2017, daba un plazo de ocho meses para la creación de una autoridad única competente, pero hasta el momento tan sólo ha sido aprobado un primer Anteproyecto de Ley de creación de autoridad administrativa independiente de defensa del cliente financiero para la resolución extrajudicial de conflictos, de 5 de abril de 2022. En la actualidad cada una de las entidades citadas tiene un órgano dependiente que desarrolla la función de entidad de solución alternativa de conflictos (ADR/ODR) en este ámbito, como acaba de indicarse.

<sup>136</sup> Cada entidad, publica una ficha con las características de su ADR (MASC), variando el periodo de compromiso de emisión de la recomendación entre unas y otras (seis meses el Banco de España; cuatro meses la CNMV y la DGSFP).

<sup>137</sup> En el Considerando 77 de la Directiva 2014/17/UE, sobre los contratos de crédito con consumidores para bienes inmuebles de uso residencial, se hace alusión expresa a determinados MASC, especializados en la resolución de conflictos relacionados con operaciones

financieras: Tras recordar la conveniencia de que los consumidores tengan acceso a los MASC para el ejercicio de los derechos derivados de la Directiva, añade que los Estados miembros deben garantizar la obligatoriedad de la participación de prestamistas e intermediarios de crédito en los MASC (indicando expresamente que no sea algo facultativo). Para ello, impone a los Estados miembros el deber de *garantizar el correcto funcionamiento de los mencionados procedimientos en relación con las actividades transfronterizas*, hasta el punto de *exigir que los organismos responsables de la resolución extrajudicial de litigios cooperen entre sí*. En concreto, los Estados deberán alentar a las entidades ADR (MASC) del sector financiero a participar en la red FIN-NET. El artículo 39 de la Directiva (titulado *Mecanismos de resolución de litigios*), normativiza ese deber de los Estados miembros, al que alude el Considerando 77.

<sup>138</sup> El intermediario del crédito se define como la persona que representa —en su caso— al prestamista al tiempo de la contratación (artículo 4 Directiva 2014/17/UE; y artículo 4 Ley 5/2019). En cuanto al prestamista, para quedar protegido por la Directiva citada, ha de reunir los requisitos del artículo 3.a Directiva 2014/17/UE, esto es, contratar un crédito garantizado con una hipoteca —o garantía semejante— sobre bienes inmuebles de uso residencial (el artículo 4.1. excluye de la definición de consumidor a los prestatarios que aparecen en la letra *b* del artículo 3 de la misma Directiva).

<sup>139</sup> Artículo 15.1.f Directiva 2014/17/UE (Requisitos de información en relación con los intermediarios de crédito y los representantes designados); La Directiva 2014/17/UE, sobre los contratos de crédito con consumidores para bienes inmuebles de uso residencial, tiene como finalidad la protección del deudor hipotecario cuando la garantía recae sobre bienes inmuebles de uso residencial (artículo 1). La Directiva regula el contrato de préstamo para adquirir o conservar derechos del propietario sobre terrenos o bienes inmuebles, construidos o pendientes de construcción (artículo 3; La Directiva no se aplica a hipotecas inversas, ni a contratos sin intereses u otorgados en otras condiciones favorables).

<sup>140</sup> Artículo 35.1.f Ley 5/2019 (Requisitos de información de los intermediarios de crédito inmobiliario); La Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario , se aplica a todas las personas físicas (artículo 1) que contraten un préstamo con garantía sobre un inmueble de uso residencial, *trasteros, garajes u otros inmuebles de uso doméstico* (artículo 2.1.a), así como a los consumidores que contraten un préstamo para adquirir o conservar la propiedad de un inmueble construido o por construir, ya sean prestatarios, fiadores o garantes (artículo 2.1.b).

<sup>141</sup> También las Comunidades Autónomas prestan en ocasiones servicios específicos de intermediación inmobiliaria, con carácter gratuito. Por ejemplo, la CAM ofrece este servicio a personas o familias con problemas para el pago de sus créditos inmobiliarios.

<sup>142</sup> La Directiva 2014/17/UE se refiere a una armonización máxima (Considerando 7).

<sup>143</sup> Artículo 14.1.a Ley 5/2019.

<sup>144</sup> Artículo 15.7 Ley 5/2019.

<sup>145</sup> Artículo 22.2 Ley 5/2019.

<sup>146</sup> El consumidor deberá llenar el formulario oficial para presentar su reclamación, localizable en la web: [aesas\\_formulario\\_reclamacion\\_cia.pdf](http://aesas_formulario_reclamacion_cia.pdf) (seguridadaerea.gob.es)

*Trabajo recibido el 13 de septiembre de 2024 y aceptado para su publicación el 18 de noviembre de 2025*