

España establece un nuevo concepto de justicia y redefine los mecanismos para resolver conflictos extrajudicialmente

Aprobada la ley con la que los consumidores necesitarán negociar previamente a través de un Medio Adecuado para Solucionar Controversias antes de acudir a la vía judicial, salvo en el Proceso Europeo de Escasa Cuantía. Los acuerdos alcanzados en la negociación serán vinculantes.

Madrid, 25 de abril de 2025. Con la reciente aprobación de la [Ley Orgánica 1/2025](#), de 2 de enero, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia, se han introducido cambios significativos en los procesos civiles en España. Uno de los aspectos más destacados de esta reforma es el impulso de la negociación a través de los distintos Medios Adecuados de Solución de Controversias (MASC) como requisito previo para acudir a la vía judicial tradicional. De esta forma, la nueva norma introduce importantes novedades en la resolución extrajudicial de litigios con el objetivo de agilizar los procedimientos y reducir la sobrecarga en los tribunales.

¿Cómo resolver litigios de consumo?

1. Resolución Alternativa de Litigios (RAL):

- **Medios Adecuados de Solución de Controversias ([MASC](#)).**

Necesarios para acudir a la vía judicial, salvo las excepciones previstas en la ley como en el [Proceso Europeo de Escasa Cuantía](#).

- **Arbitraje.**

Sistema extrajudicial de resolución de conflictos entre los consumidores y usuarios y los empresarios o profesionales, sin formalidades especiales, con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes. Las partes voluntariamente encomiendan a un órgano arbitral -que actúa con imparcialidad, independencia y confidencialidad- la decisión sobre la controversia o conflicto surgido entre ellas.

Los laudos arbitrales tienen la misma validez que una sentencia judicial. Los asuntos resueltos por la vía del [arbitraje](#) no podrán ser juzgados posteriormente por la vía judicial.

Resuelve las reclamaciones de consumo siempre que el conflicto no trate sobre intoxicación, lesión o muerte o existan indicios racionales de delito.

- ✓ Laudo arbitral **vinculante**, fácilmente **ejecutable** y con la **misma validez que una sentencia judicial**.
- ✓ **Sin posibilidad de acudir a la vía judicial** posteriormente.

Regulado por el [Real Decreto 713/2024](#).

2. Tribunales de Justicia

Para acudir a los Tribunales, salvo las [excepciones](#) previstas en la ley será necesario haber utilizado cualquiera de los medios de negociación MASC.

Proceso Europeo de Escasa Cuantía

¿Para utilizar el [Proceso Europeo de Escasa Cuantía](#) debo acudir antes a un MASC? **No**. Se trata de una [excepción](#), por lo que se puede acudir a este procedimiento judicial ([Proceso Europeo de Escasa Cuantía](#)) sin necesidad de acudir previamente a un MASC.

¿Qué son los MASC?

Se trata de los distintos mecanismos que utilizan cualquier forma de negociación para la solución de controversias. El objetivo del [MASC](#) es alcanzar soluciones eficientes, confidenciales y satisfactorias para todas las partes, evitando largos y costosos procedimientos judiciales. En caso de no alcanzar una solución a través del MASC, podrá interponerse la correspondiente demanda judicial.

MECANISMOS DE NEGOCIACIÓN MASC:

- **Mediación.**
Dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de un mediador. La duración de la mediación no podrá exceder de tres meses desde la recepción de la solicitud por el mediador. El acuerdo de [mediación](#) se presentará por cualquiera de las partes ante un notario acompañado de copia de las actas de la sesión constitutiva y final del procedimiento, sin que sea necesaria la presencia del mediador.
- **Conciliación.**
Una persona experta (conciliador/a) con conocimientos técnicos o jurídicos relacionados con la materia en conflicto ayuda a las partes a alcanzar un acuerdo, haciendo propuestas que puedan terminar la controversia. La [conciliación](#) puede ser pública o privada.
 - Conciliación pública.**
 - Conciliación ante notario/a, conforme a la ley del Notariado.
 - Conciliación ante el registrador/a, conforme a la ley Hipotecaria.
 - Conciliación ante el letrado/a de la Admón. de Justicia, conforme a la ley de Jurisdicción Voluntaria.
 - Conciliación ante el juez o la jueza de paz en asuntos inferiores a 10.000 euros.
 - Conciliación privada.**
Se acude a una persona con conocimientos técnicos o jurídicos relacionados con la materia de que se trate, para negociar entre las partes y alcanzar un acuerdo conciliatorio.
- **Negociación directa** entre las partes (La [negociación directa](#) puede ser con o sin abogado).
- **Oferta vinculante confidencial** (sin necesidad de abogado para controversias de hasta 2.000 euros o cuando así lo establezca una ley sectorial). Si no fuera necesario abogado, pero el consumidor quisiera su asistencia, deberá indicarlo en el requerimiento o en un plazo de 3 días desde la recepción de la propuesta. Cualquier persona que formule una [oferta vinculante confidencial](#) a la otra parte, queda obligada a cumplir el compromiso, una vez que la parte a la que va dirigida la acepta expresamente. Dicha aceptación tendrá carácter irrevocable.
- **Opinión de persona experta independiente.**
Las partes podrán designar de mutuo acuerdo a una [persona experta independiente](#) para que emita una opinión no vinculante sobre el conflicto. Las partes estarán obligadas a entregar a la persona experta toda la información y pruebas de que dispongan sobre el litigio. Dispondrán de un plazo de diez días hábiles desde su comunicación para hacer recomendaciones, observaciones o propuestas de mejora con el fin de aceptar la opinión propuesta por el experto. En el caso de que fuese aceptado por todas las partes, el acuerdo será vinculante.
- **Derecho colaborativo.**
Las partes intentan alcanzar acuerdos de buena fe para solucionar de forma consensuada el conflicto. Se podrá realizar -de manera directa o con la intervención de un tercero neutral- acompañadas y asesoradas por profesional de la abogacía, y con la intervención, en su caso, de terceras personas neutrales expertas en las materias sobre las que versa la controversia. El [derecho colaborativo](#) es una práctica muy extendida en el ámbito del conflicto familiar, aunque también se está desarrollando cada vez más en otras materias como en Consumo (derecho civil y mercantil), en incluso en el ámbito laboral.

CARACTERÍSTICAS DE LOS MASC

- **Ámbito de Aplicación**

Los MASC se utilizarán -entre otros asuntos- para litigios de consumo (asuntos civiles y mercantiles) tanto de ámbito nacional como transfronterizo siempre que una de las partes tenga su domicilio en España y la negociación se realice en España.

Cuando el acuerdo haya de ejecutarse en otro Estado, además de la elevación a escritura pública, será necesario el cumplimiento de los requisitos que podrían exigir los convenios internacionales en que España sea parte y las normas de la UE.

Quedan excluidos de los MASC los litigios del ámbito penal, laboral y concursal, así como los litigios donde participe el sector público.

- **Obligatoriedad previa al litigio**

La nueva ley establece, con determinadas [excepciones](#), la necesidad de acudir a un MASC antes de presentar una demanda judicial en la mayoría de los procedimientos civiles.

- **Confidencialidad y Formalización**

Los procesos son confidenciales y los acuerdos alcanzados podrán formalizarse mediante escritura pública o ser homologados judicialmente para dotarlos de fuerza ejecutiva. Los gastos de otorgamiento de escrituras serán abonados según lo acordado por las partes.

El acuerdo se formalizará en un documento en el que conste la identidad de las partes, de los abogados o abogadas y de la tercera persona neutral que hubiese intervenido; lugar y fecha en que se suscribe; y las obligaciones que cada parte asume; así como y que se ha seguido un procedimiento de negociación conforme a la normativa. Las partes tendrán derecho a obtener una copia y elevar el acuerdo alcanzado a **escritura pública**.

Si lo exige la ley o si el acuerdo se hubiere alcanzado en un proceso de negociación al que se hubiera derivado por el tribunal en un proceso judicial, las partes podrán solicitar al tribunal su **homologación**.

- **Uso de medios telemáticos**

Se facilita la utilización de herramientas digitales para el desarrollo de los procesos negociadores, especialmente en reclamaciones que no excedan de 600 euros, salvo cuando el uso de los medios telemáticos no sea posible para alguna de las partes.

- **Plazos para dar por terminado el proceso de negociación de un litigio de consumo sin acuerdo**

- ✓ 30 días naturales a contar desde la fecha de recepción de la solicitud inicial y no se mantuviera la primera reunión o contacto para alcanzar un acuerdo o no se obtenga respuesta por escrito.
- ✓ Si, una vez iniciada la actividad negociadora, transcurrieran 30 días desde que una de las partes haga una propuesta concreta de acuerdo a la otra, sin que se alcance acuerdo ni se obtenga respuesta por escrito.
- ✓ 3 meses desde la fecha de celebración de la primera reunión sin que se hubiera alcanzado un acuerdo. No obstante, las partes tienen derecho a continuar de mutuo acuerdo con la actividad negociadora más allá de dicho plazo.
- ✓ 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

- **Validez y eficacia del acuerdo**

- ✓ El acuerdo puede versar sobre una parte o sobre la totalidad de las materias sometidas a negociación.
- ✓ El acuerdo alcanzado será vinculante para las partes.
- ✓ No se podrá presentar demanda con igual objeto. El acuerdo tendrá el valor de cosa juzgada para las partes.
- ✓ Para que tenga valor de título ejecutivo, el acuerdo habrá de ser elevado a escritura pública. Para ello, una de las partes podrá requerir a la otra elevar el acuerdo alcanzado a escritura pública y, en el caso de que la parte requerida no atienda esta solicitud, podrá hacerse unilateralmente por medio de un notario dejando constancia de esta circunstancia. No será necesaria la presencia del tercero neutral en el acto de otorgamiento de la escritura. El acuerdo también podrá ser homologado judicialmente cuando proceda.

VENTAJAS DE LOS MASC

- ✓ Más ágiles y flexibles que el procedimiento judicial.
- ✓ Económicos.
- ✓ Rapidez.
- ✓ Control del proceso y del resultado.
- ✓ Basado en la colaboración en lugar del enfrentamiento.
- ✓ Eficaz. El acuerdo alcanzado siempre es de obligado cumplimiento para las partes.

Debes saber...

En los casos en los que la persona consumidora tenga derecho a asistencia jurídica gratuita, los honorarios de los profesionales quedarán cubiertos por tal derecho.

Si interviene una tercera persona neutral cuyo coste no es asumido por la Administración competente, el pago de sus honorarios deberá acordarse previamente por las partes.

Si las partes plantearan acudir a un MASC y no existiera acuerdo sobre qué medio utilizar, se empleará aquel que se haya propuesto antes.

En las reclamaciones de devolución de cantidades indebidamente satisfechas por el consumidor en determinadas cláusulas suelo u otras cláusulas abusivas en contratos de préstamo o crédito garantizados con hipoteca inmobiliaria, será necesaria una reclamación extrajudicial previa frente la empresa.

Fuente de información

>> [Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes.](#)

>> [Ley Orgánica 1/2025](#), de 2 de enero, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia.

>> [Guía MASC del Consejo General de la Abogacía Española.](#)