
**GUÍA PRÁCTICA PARA ABOGADOS-AS CONCILIADORES, UN NUEVO RETO
EN EL EJERCICIO DE LA PROFESIÓN**

Medios extrajudiciales de resolución de
controversias en materia de consumo

Ponente: Cristina Llopis Serrano.

La Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero, de Medidas en materia de eficiencia del sector público de Justicia y los Medios Adecuados de Solución de Controversias (MASC).

¿Qué entiende la Ley por MASC?

Artículo 2. *Concepto y caracterización de los medios adecuados de solución de controversias en vía no jurisdiccional.*

A los efectos de esta ley, se entiende por medio adecuado de solución de controversias **cualquier tipo de actividad negociadora**, reconocida en esta u otras leyes, estatales o autonómicas, **a la que las partes de un conflicto acuden de buena fe** con el objeto de encontrar una solución extrajudicial al mismo, **ya sea por sí mismas o con la intervención de una tercera persona neutral.**

Medios de solución de conflictos en consumo

Art. 51 CE realiza un mandato a los poderes públicos a garantizar la defensa de los consumidores, protegiendo su seguridad, su salud y sus legítimos intereses económicos, mediante procedimientos eficaces.

Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios instó al gobierno para la creación de un sistema arbitral que, sin formalidades especiales, atendiera y resolviera con carácter vinculante y ejecutivo las quejas o reclamaciones de los consumidores.

Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo.

Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030
«BOE» núm. 178, de 24 de julio de 2024
Referencia: BOE-A-2024-15208

Materias excluidas del arbitraje de consumo

- Intoxicación
- Lesión o muerte
- Indicios racionales de delito
- Servicios públicos de interés general, no económicos o prestacionales, facilitados por las administraciones públicas

Notas características

El Sistema Arbitral de Consumo es un sistema extrajudicial de resolución de conflictos que se dan, por un lado, con los consumidores y usuarios y, por otro, con las empresas y profesionales.

- 1- Carácter unidireccional (con posibilidad de plantear reconvencción)
- 2- Voluntariedad
- 3- Gratuidad
- 4- Confidencialidad

La labor de mediación previa de las OMICs

- Hoja de Reclamaciones ante la empresa o directamente ante la OMIC
- Admisión a trámite de la reclamación por la OMIC
- Actividad negociadora de la OMIC

Resultado:

- Positivo: archivo expediente
- Negativo: archivo expediente y se abre la posibilidad de someter el conflicto a Arbitraje.

Reclamación previa a la empresa: **requisito de procedibilidad** para acudir al arbitraje de consumo (art. 35 Reglamento que regula el SAC).

Juntas Arbitrales de Consumo

Resuelven las controversias en **equidad**, como regla general.

Art. 24 Reglamento:

“2. En la oferta de adhesión deberá indicarse si se opta por que el arbitraje se decida en equidad, en derecho o indistintamente a elección del consumidor, así como el plazo de validez de la oferta. En el supuesto de no constar cualquiera de estos extremos, la oferta se entenderá realizada en equidad y por tiempo indefinido”.

ESTABLECIMIENTO
ADHERIDO



ARBITRAJE
DE CONSUMO

Juntas Arbitrales de Consumo

La junta arbitral puede actuar como órgano individual (en asuntos de cuantía inferior a 600 euros o aquellos que se estime de escasa complejidad) o colegiado (3 árbitros).

¿Quiénes son estos tres árbitros?

Deben ser representantes de los sectores empresariales interesados, de las organizaciones de consumidores y usuarios y de las Administraciones públicas.

La Presidencia y la Secretaria la ostenta personal de la Administración.

Procedimiento arbitral

Se ajusta a los principios de audiencia, contradicción e igualdad entre las partes, garantizando a los consumidores un acceso sencillo, por medios electrónicos o no, y con independencia del lugar en que se encuentren.

Fases:

1. El consumidor o usuario que ve lesionados sus derechos deberá cumplimentar el impreso de **solicitud**.
2. **Admisión a trámite** por la Junta Arbitral.
3. Designación del Colegio Arbitral y señalamiento de la fecha y hora de la **Audiencia**.
4. Terminación mediante **laudo** dirimente (90 días) o conciliatorio (un mes).

El laudo pone fin a la vía administrativa, se equipara a las sentencias judiciales y no es recurrible.

Gracias por su atencion

