

# **Afectacions en la gestió de les reclamacions de les persones consumidores, per part dels serveis públics de consum de les administracions locals, a partir de l'entrada en vigor de la Llei Orgànica 1/2025 de mesures en matèria d'eficiència del Servei Públic de Justícia (Document de treball-V1)**

**Barcelona, 25/02/2025**

**Xarxa Local de Consum de la Diputació de Barcelona**

**Francesc Xavier Sánchez Moragas**

**Cap del servei públic de consum de l'Ajuntament de Mataró**

**President de la Junta Arbitral de Consum de Mataró**



Introducció	9
<b>La mediació i l'arbitratge de consum a Espanya i a la Unió europea</b>	<b>10</b>
<b>Les dades a Espanya</b>	<b>11</b>
<b>Les dades a la Unió Europea</b>	<b>12</b>
MASC especials de consum (administratius) & MASC generals (civils): Ens veiem als tribunals.	14
<b>El laberint dels MASC de consum i les seves particularitats</b>	<b>14</b>
Resum dels aspectes normatius més rellevants, en els litigis de consum	23
<b>La procedibilitat en els litigis de consum</b>	<b>23</b>
<b>Quins són els MASC generals?</b>	<b>24</b>
<b>Connexions entre la LOMESPJ i la normativa de protecció de les persones consumidores</b>	<b>25</b>
La reclamació inicial de les persones consumidores, contra les empreses, com a MASC	26
<b>La regulació de la reclamació prèvia a la normativa sectorial de consum</b>	<b>26</b>
<b>La reclamació prèvia de consum a Catalunya, com a requisit de procedibilitat administrativa</b>	<b>28</b>
<b>El contingut de la reclamació extrajudicial de consum</b>	<b>31</b>
<b>Les demandes judicials de les persones consumidores i la seva relació amb les reclamacions extrajudicials</b>	<b>32</b>
<b>Qui reclama primer, la persona consumidora o l'empresa?</b>	<b>33</b>
<b>La contestació de la demanda i la reconvençió de l'empresa</b>	<b>36</b>
<b>El procediment monitori i els MASC</b>	<b>37</b>
<b>Consideració de l'ús dels MASC, pel que fa a la inscripció dels fitxers de solvència</b>	<b>39</b>
Els efectes de la LOMESPJ en la reclamació administrativa de consum i el compliment dels terminis legals	43
<b>A tenir en compte, pel que fa als terminis per presentar les reclamacions extrajudicials</b>	<b>45</b>
<b>MASC d'entitats acreditades d'acord amb la LRALC</b>	<b>46</b>
<b>Mediació de consum</b>	<b>46</b>
<b>Arbitratge de consum</b>	<b>46</b>
<b>Agència Espanyola de seguretat Aèria</b>	<b>46</b>
<b>Servei de reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Departament de conducta del Banc d'Espanya</b>	<b>46</b>
<b>MASC d'entitats no acreditades d'acord amb la LRALC però que en requerir reclamació prèvia administrativa, també inicien el còmput per presentar la demanda judicial</b>	<b>47</b>
<b>Oficina d'Atenció a les persones usuàries de les telecomunicacions</b>	<b>47</b>

<b>A tenir en compte, pel que fa als terminis per presentar les demandes</b>	47
<b>Els actes propis i la bona fe de la persona consumidora</b>	48
<b>Terminis de prescripció del dret civil estatal</b>	48
<b>La prescripció a Catalunya</b>	50
<b>Quan s'apliquen els terminis de prescripció i caducitat del dret civil espanyol i quan s'apliquen els del dret civil català?</b>	56
<b>La prescripció i caducitat en dret del consum</b>	57
<b>Accions relacionades amb els contractes</b>	57
<b>Acció de nul·litat del contracte</b>	57
<b>L'acció rescissòria</b>	60
<b>L'acció de nul·litat per manca de transparència i per clàusules abusives</b>	62
<b>Les accions de cessació regulades al TRLGDCU</b>	65
<b>Algunes precisions sobre les accions en el TRLGDCU</b>	66
<b>Clàusules no negociades individualment</b>	66
<b>Accions relacionades amb la garantia i els serveis postvenda en el TRLGDCU</b>	66
<b>L'acció de recuperació del bé en reparació</b>	69
<b>Les accions en la compravenda de consum a Catalunya</b>	69
<b>Les accions per practiques deslleials</b>	70
<b>Accions contra diverses clàusules discriminatòries nul·les</b>	73
<b>La reclamació prèvia administrativa es transforma en reclamació prèvia judicial</b>	75
<b>Els requisits de la demanda judicial</b>	75
<b>La inadmissió de la demanda judicial</b>	75
<b>Com s'ha d'acreditar que s'ha presentat una reclamació prèvia a l'empresa?</b>	76
<b>Com s'ha d'acreditar que s'ha participat en un MASC?</b>	76
<b>Finalització sense acord amb caràcter general</b>	77
<b>Com afecten aquests canvis a les persones consumidores?</b>	77
<b>Situacions específiques de reclamacions de consum</b>	78
<b>Reclamacions de consum per clàusules nul·les per abusives</b>	78
<b>Clàusules sòl</b>	82
<b>Reclamació prèvia relativa a l'activitat de concessió de préstecs o crèdits de manera oficial</b>	82
<b>Com afecten aquests canvis a les funcions de les Oficines municipals d'Informació al Consumidor?</b>	84

<b>Com afecta les OMIC com a centres d'assessorament a les persones consumidores, per preparar les reclamacions prèvies davant les empreses?</b>	84
<b>Quines són les funcions de les OMIC a Espanya actualment?</b>	84
<b>La posició constitucional dels MASC de la legislació especial en matèria de consum</b>	89
<b>Què justifica la intervenció dels poders públics en la resolució dels litigis de consum?</b>	89
<b>La llei general de defensa de les persones consumidores (TRLGDCU)</b>	90
<b>L'arbitratge de consum com a MASC especial de consum</b>	92
<b>L'arbitratge de consum no sempre exclou la via judicial</b>	92
<b>L'arbitratge de consum en el cas de les empreses no adherides</b>	92
<b>Quins són els altres MASC previstos en legislació especial en matèria de consum?</b>	94
<b>Quina relació tenen els MASC previstos en legislació especial en matèria de consum i els codis de conducta?</b>	94
<b>Els MASC previstos en la legislació especial en matèria de consum i les acreditacions de les entitats MASC</b>	96
<b>Quin és l'objectiu d'exigir les acreditacions dels MASC previstos en legislació especial en matèria de consum</b>	96
<b>Quines són les tipologies de procediments en els MASC previstos en legislació especial en matèria de consum?</b>	96
<b>Quines són les obligacions d'informació i transparència de les entitats acreditades de resolució de conflictes de consum?</b>	97
<b>Quines obligacions tenen les empreses davant els MASC previstos en legislació especial en matèria de consum?</b>	99
<b>Què passa si les empreses no informen sobre els MASC previstos en legislació especial en matèria de consum?</b>	100
<b>Què diferència als MASC previstos en legislació especial en matèria de consum de la resta de MASC generals?</b>	101
<b>La documentació confidencial dels MASC especials de consum i sectorials i les seves diferències amb els MASC generals. Quins documents podem i hem d'aportar amb la demanda?</b>	102
<b>La confidencialitat en la reclamació prèvia extrajudicial de la persona consumidora</b>	103
<b>La confidencialitat en la mediació de consum de la persona consumidora</b>	104
<b>La confidencialitat en l'arbitratge de consum de la persona consumidora</b>	105
<b>La confidencialitat en els MASC administratius, obligatoris i vinculants per a les empreses</b>	106
<b>La defensa i assessorament de les parts en els MASC previstos en legislació especial en matèria de consum</b>	109

<b>Els MASC previstos en legislació especial en matèria de consum poden estar associats al règim sancionador en matèria de consum</b>	111
<b>El règim sancionador i els MASC de consum</b>	111
<b>Exemples a la normativa autonòmica i el procediment sancionador vinculat als MASC</b>	111
<b>La persona consumidora ocupa una posició especialment protegida en els MASC de consum</b>	113
La convivència de la mediació civil de consum i la mediació administrativa prevista en legislació especial en matèria de consum	114
<b>Exemples de diferents regulacions de la mediació de consum</b>	115
<b>El marc regulador de la LMACM per a les mediacions de consum</b>	115
<b>El marc regulador de la de la LRALC per a les mediacions de consum i altres MASC de consum</b>	116
<b>Aspectes específics relatius a l'arbitratge de consum</b>	119
<b>Alguns exemples de la regulació de la mediació de consum a les CCAA</b>	120
<b>La mediació de consum a Andalusia</b>	121
<b>La mediació de consum a Navarra</b>	123
<b>La mediació de consum a la Comunitat Valenciana</b>	124
<b>La mediació de consum a Castella-la Manxa</b>	125
<b>La mediació de consum a la Comunitat Autònoma de Madrid</b>	125
<b>La mediació de consum a Catalunya</b>	126
<b>Les autoritzacions de les entitats de mediació civil</b>	126
<b>L'assegurança de responsabilitat civil de les persones mediadores i de les institucions</b>	129
<b>La normativa formativa de la mediació civil i mercantil</b>	130
<b>El procediment per complir el requisit de procedibilitat en la mediació civil i en la mediació prevista en legislació especial en matèria de consum</b>	132
<b>La sessió inicial</b>	132
Actuacions de mediació civil desenvolupades per mitjans electrònics	133
<b>Com es pot iniciar la mediació civil?</b>	134
<b>On s'ha de sol·licitar l'inici del procediment de mediació civil?</b>	134
Com afecten les qüestions de dret imperatiu en els MASC previstos en legislació especial en matèria de consum?	136
<b>El TRLGDCU és una norma imperativa</b>	136
<b>El caràcter vinculant de l'acord en la mediació civil</b>	137
<b>La formalització del títol executiu</b>	137
<b>Acció executiva. Títols executius</b>	138

<b>Particularitats en les execucions dels acords o resolucions obtingudes en els MASC previstos en legislació especial en matèria de consum</b>	139
<b>Els MASC sectorials</b>	141
<b>Els serveis de transport aeri</b>	141
<b>Els serveis financers</b>	144
<b>Previsió del futur de les reclamacions del sector de les reclamacions dels serveis financers. L'autoritat de defensa del client financer</b>	146
<b>Les resolucions extrajudicials de conflictes entre les entitats financeres i els seus clients</b>	146
<b>Resolucions vinculants i no vinculants de la futura autoritat de defensa del client financer, segons el projecte de llei</b>	146
<b>Característiques més rellevants:</b>	147
<b>Sancions per mala fe en la presentació de les reclamacions per part de les persones consumidores</b>	149
<b>Reclamacions de telefonia</b>	151
<b>Condicions d'admissió de les reclamacions a l'OAUT</b>	152
<b>La resolució de conflictes en el sector elèctric</b>	155
<b>Els MASC sectorials en el transport terrestre</b>	157
<b>Les juntes arbitral de transport</b>	157
<b>Les exclusions en els MASC especials i sectorials de consum</b>	160
<b>Exclusions en els MASC del transport aeri:</b>	160
<b>Exclusions en els MASC dels serveis de comunicacions i Internet:</b>	161
<b>Exclusions en els MASC del subministrament d'energia elèctrica:</b>	162
<b>Exclusions en els MASC dels serveis financers:</b>	162
<b>Les conseqüències econòmiques per a la part que no es vulgui sotmetre a un MASC</b>	164
<b>L'aplanament de les empreses en el cas de demandes presentades per persones consumidores</b>	164
<b>La imposició de costes en cas de judici</b>	165
<b>Quins incentius té la persona consumidora perquè l'empresa decideixi sotmetre's finalment al MASC o aplanar-se a la demanda abans de començar el judici?</b>	166
<b>Baix impacte del requisit de procedibilitat, en els judicis verbals per imports de fins a 2.000 €, pel que fa a les costes</b>	168
<b>Situacions especials on l'impacte pot ser superior</b>	169
<b>Impacte del requisit de procedibilitat, en els judicis verbals per imports de fins a 2.000 €, pel que fa a les multes per incompliment de les regles de la bona fe processal</b>	170

<b>Els costos dels MASC no formen part dels costos del procés judicial</b>	171
<b>El problema de la confidencialitat i les costes</b>	172
Procediments adequats de resolució de controvèrsies generals	173
<b>Mediació</b>	173
<b>La conciliació davant notari</b>	173
<b>La conciliació davant el registrador</b>	174
<b>La conciliació davant el lletrat o lletrada de l'Administració de Justícia</b>	175
<b>La conciliació davant del jutge o la jutgessa de pau</b>	178
<b>La conciliació privada</b>	180
<b>Oferta vinculant confidencial (OVC)</b>	181
<b>Opinió de persona experta independent</b>	182
<b>Procés de Dret col·laboratiu</b>	182
La mediació en dret privat a Catalunya	184
<b>Centre de Mediació de Catalunya</b>	184
<b>La Llei 15/2015, de 2 de juliol, de la Jurisdicció Voluntària</b>	187
Les noves oficines de justícia municipals i els jutges i les jutgesses de pau	191
<b>Els tribunals d'Instància</b>	191
<b>Jutges o jutgesses de pau</b>	193
<b>Els serveis de les Oficines de Justícia als municipis</b>	195
<b>Taxes judicials i preus de mediació en el Centre de Mediació de Catalunya</b>	197
<b>Taxes</b>	197
El rol dels advocats en els procediments adequats de resolució de conflictes	198
Millores previstes en relació amb la reclamació prèvia administrativa de consum	199
Conclusions	201
<b>Afecta realment la LOMESPJ al funcionament de les OMIC?</b>	201
<b>L'assessorament de les persones consumidores davant l'ús dels MASC</b>	203
<b>L'abús del servei públic de consum</b>	204
<b>L'abús dels serveis públics de consum, per part de les empreses</b>	204
<b>Taxes vinculades a la mala gestió de les reclamacions</b>	205
<i>Les taxes i les despeses en els procediments de resolució de conflictes de consum, de la LRALC</i>	208
<b>Les taxes i les despeses en els procediments de mediació de consum</b>	209

---

Les taxes i les despeses en els procediments arbitrals de consum _____	209
L'abús dels serveis públics de consum, per part de les persones consumidores _____	210
Es poden presentar reclamacions de consum per qualsevol import i qüestió? _____	210
Inadmetre les sol·licituds de mediació _____	211
Inadmetre les sol·licituds d'arbitratge _____	211
Compte amb els diferents efectes que tenen les paraules: negociar-conciliar-reclamar-resoldre-oferta vinculant confidencial _____	211
Negociació _____	212
Oferta vinculant confidencial _____	213
Reclamació _____	213
Conciliació _____	214
Resolució _____	214
Disfuncions en la filosofia negociadora dels MASC especials i sectorials de consum _____	215
Annexos _____	217
Model de reclamació prèvia, per presentar les empreses, abans de tramitar la queixa/reclamació/denúncia, davant l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor i, si fos el cas, poder presentar posteriorment la demanda judicial. _____	217
Instruccions per complimentar la reclamació prèvia, abans de presentar una sol·licitud de mediació, una sol·licitud d'arbitratge de consum o la demanda judicial. _____	230
Lleis autonòmiques _____	232



---

# Introducció

Estem davant d'una transformació excepcional del model de justícia, però per als qui ens dediquem al dret de consum des de fa temps, els MASC han estat sempre d'allò més habitual i, tanmateix, no han arribat a assolir l'èxit que se n'esperava, per la poca acceptació que ha tingut per part del sector empresarial.

De fet, en l'àmbit del dret del consum públic, els MASC més utilitzats han estat la mediació de consum, amb una regulació diferent, en algunes Comunitats Autònomes, a la mediació civil i l'arbitratge de consum que, si bé té la seva base en la [Llei 60/2003, de 23 de desembre, d'Arbitratge](#), presenta unes especificitats pròpies que es regulen en el [Reial Decret 713/2024, de 23 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament que regula el Sistema Arbitral de Consum](#).

En definitiva, en parlar de l'impacte que suposa la nova [Llei Orgànica 1/2025, de 2 de gener, de mesures en matèria d'eficiència del Servei Públic de Justícia](#) amb la introducció dels MASC, el que es fa, en l'àmbit del dret del consum públic, és donar un impuls a la ja no tan nova [Llei 7/2017, de 2 de novembre, per la qual s'incorpora a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2013/11/UE, del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2013, relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum](#), que fins al moment, no ha pogut desplegar tota la seva potencialitat i que ara, amb el requisit de procedibilitat, suposarà una nova esperança, per als que ens dediquem a la resolució extrajudicial de conflictes des de l'àmbit públic.

Sent la meua especialitat el dret administratiu de consum i no el dret processal, m'agradaria poder oferir al col·lectiu de l'advocacia, especialment als que exerceixen la seva funció en associacions per a la defensa de les persones consumidores, i al col·lectiu de tècnics i tècniques de consum dels serveis d'informació al consumidor de les administracions locals, una visió dels MASC de consum que puguin ser útils en la seva pràctica diària, no només davant els tribunals, als quals ara pretenem no haver d'acudir, sinó davant les diferents possibilitats que s'obren davant d'aquests MASC de consum, tant pel que fa a l'accés a ells, per part de la ciutadania, com al paper dels advocades i advocats, i les tècniques i tècnics de consum dels ajuntaments i de les administracions comarcal i provincials.

També pot ser d'interès per a les advocades i advocats de les empreses que exerceixen la figura del que ara anomenem "Compliance consumerista", com aquella persona que assessora jurídicament les organitzacions per garantir un bon compliment de la normativa, en aquest cas del consum, contribuint a la prevenció de riscos socials i a les costes associades als procediments que s'iniciïn en l'àmbit judicial si, pel motiu que sigui, no s'han pogut resoldre prèviament aquests conflictes, amb l'ús d'algun dels MASC que ara analitzarem.

Durant els darrers anys hi ha hagut un desenvolupament normatiu molt important en la normativa de protecció dels drets de les persones consumidores i sobretot, en l'àmbit del dret bancari, que podríem dir que també és una part del dret de consum que afecta la prestació de serveis financers i que, per la seva importància econòmica, ha tingut una presència molt important als tribunals, presència que no s'ha destacat tant en altres àmbits, com el de les compres en línia, la contractació dels serveis bàsics d'electricitat, gas, aigua, telefonia i internet, transport o assegurances entre d'altres, que han estat tractats en els serveis públics de consum, amb els seus respectius MASC, que ara, amb la nova llei que estem analitzant, conviuran amb els MASC generals i, al meu entendre, els hem de prestar atenció, en benefici de les dues parts de les relacions contractuals de consum.

---

## La mediació i l'arbitratge de consum a Espanya i a la Unió europea

---

*Si tornem al que ens ocupa, per parlar de l'impacte que suposa la nova Llei Orgànica 1/2025, de 2 de gener, de mesures en matèria d'eficiència del Servei Públic de Justícia amb la introducció dels MASC, hem de partir de la base que, **el que avui suposa una novetat en l'àmbit de la justícia, era una petició a crits de l'àmbit públic de consum.***

---

Fins ara, hem de dir que hi ha una gran frustració de les persones consumidores quan acudeixen a aquests MASC, per resoldre els seus conflictes, **perquè el caràcter voluntari dels MASC fa que les empreses no els estiguin utilitzant i els defugin amb molta freqüència.**

---

*Les administracions de consum ja han desenvolupat molts MASC que, han transformat en procediments obligatoris i amb caràcter vinculant, per intentar resoldre aquest problema, però les persones consumidores solen utilitzar els MASC que els organismes públics de consum els ofereixen, prioritàriament i que són, la mediació i l'arbitratge de consum, que si que són voluntaris per a ambdues parts.*

---

Dit això, el nou requisit de procedibilitat, encara que sigui només amb la reclamació prèvia de les persones consumidores, ofereix una esperança perquè, com a mínim, les empreses es dignin a contestar les seves reclamacions extrajudicials i, tal vegada, s'animin a participar en els MAS especials de consum per torbar bones solucions.

Aquestes observacions van ser objecte d'un article que vaig publicar a la revista (LA LLEI i arbitratge, Nº 18, Primer trimestre de 2024". ISSN Electrònic: 2660-7808) amb el títol "*Els problemes d'identitat de l'arbitratge de consum i la seva reubicació com a ADR, davant l'aparició dels nous mètodes adequats de solució de controvèrsies*", on ja vaig assenyalar que semblava estrany que les empreses, no utilitzessin més aquest sistema, sent l'arbitratge de consum un procediment que s'ajusta als principis d'audiència, contradicció, igualtat entre les parts, confidencialitat i sobretot de gratuïtat, la qual cosa permetria, estalviar-se temps i diners en la gestió dels conflictes i a més, això evitaria haver d'iniciar procediments monitoris, contra persones consumidores que, a conseqüència del litigi, han decidit deixar de pagar els béns o serveis que havien contractat i que ara, amb la reconvençió, dins del mateix procediment arbitral, podrien reclamar sense més costes ni problemes.

Per què succeeix això? Aquesta és la pregunta que es fan les administracions públiques, amb vista a complir amb els seus objectius, que no sempre coincideixen, amb els objectius de les empreses.

---

Però en qualsevol cas, aquesta és la pregunta que es fan moltes de les administracions públiques, que disposen de Juntes Arbitrals de Consum, ja sigui d'àmbit estatal, autonòmic, provincial o municipal i que veuen com a molt poques empreses responen a la seva invitació, perquè acceptin les sol·licituds d'arbitratge que fan les persones consumidores i, en conseqüència, davant la negativa o el silenci de les empreses, el president o la presidenta de la Junta Arbitral de Consum ha de procedir a l'arxivament de la sol·licitud, generant una gran frustració en el col·lectiu de les persones consumidores, a les quals no els queda més remei que dirigir les seves reclamacions a la via judicial.

---

*És cert que hi ha empreses que estan adherides voluntàriament al sistema, mitjançant un conveni arbitral, a les quals no cal convidar al procediment per poder tramitar les reclamacions, en especial les empreses dels sectors dels serveis de l'electricitat, del gas o de les telecomunicacions, que són empreses que presenten un elevat nombre de litigis i que encara que siguin poques, les que participin de l'arbitratge de consum, suposen un volum important del treball de les juntes arbitrals.*

---

En tot cas, són aquestes empreses adherides, les que sí que han entès que l'arbitratge les ajuda en la resolució de les seves reclamacions, perquè les permet, mitjançant la reconvençió de la reclamació, intentar recuperar el que les persones consumidores han deixat de pagar, en un termini màxim de 90 dies i a més, per al cas que sigui la persona consumidora la que tingui la raó, s'estalvien d'entrar a analitzar el fons de la qüestió, cosa que moltes vegades, suposaria un cost econòmic elevat, que haurien d'assumir des dels seus serveis d'atenció al client i que amb l'arbitratge de consum, són els àrbitres els que es veuen obligats a dedicar molt de temps per aclarir els fets, perquè ni les peticions de les persones consumidores estan sempre clares, en les seves sol·licituds arbitrals, ni les al·legacions presentades per les empreses, atenen, generalment, amb detall, el fons de l'assumpte, oferint, generalment per resposta, una negativa dels fets i dels fonaments del consumidor, a l'espera que, en l'audiència, el col·legi arbitral hagi pogut analitzar millor l'assumpte i aquest sigui més comprensible.

Des de la pràctica arbitral, es percep amb freqüència que davant reclamacions molt difícils i de baix import econòmic, algunes empreses opten per confiar aquest treball als àrbitres i conseqüentment, els costos de la resolució de la reclamació, els assumeix l'administració pública titular de la Junta Arbitral, atès que seran els seus àrbitres, que hauran d'analitzar i estudiar amb detall, una gran quantitat de documentació contractual i publicitària i fer un recàlcul de factures, que de no ser l'arbitratge de consum gratuït, faria inviable econòmicament, la defensa de qualsevol de les parts i la resolució real del fons de l'assumpte.

## **Les dades a Espanya**

L'arbitratge de consum es troba actualment en una etapa de consolidació, potenciada per les administracions públiques de consum i durant l'any 2021, per part del Ministeri de Consum, es van renovar la totalitat de convenis de totes les juntes arbitrals de consum d'Espanya, i amb la formalització d'aquest conveni, totes les administracions públiques, titulars de les juntes arbitrals, van acordar tramitar, amb caràcter prioritari, totes les reclamacions dels consumidors del seu àmbit territorial, mitjançant el procediment arbitral de consum.

---

A més, es va adoptar el compromís de sol·licitar, davant la Direcció General de Consum, en el termini d'un any, l'acreditació com a entitat de resolució alternativa de litigis de consum, de conformitat amb el que preveu la Llei 7/2017, de 2 de novembre, per la qual s'incorpora a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2013/11/UE, del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2013, relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum el que ha fet que actualment les Junes Arbitrals de consum compleixin uns elevats paràmetres de qualitat, en estar totes elles acreditades.

---

*No obstant això, tot i que el nombre de sol·licituds arbitrals ha augmentat considerablement, continua sent preocupant, per al bon funcionament del mercat i perquè les persones consumidores puguin exercir de forma efectiva els seus drets, el poc ús que fan les empreses d'aquest sistema extrajudicial de resolució de conflictes i la desconfiança que encara avui, tenen alguns professionals del dret.*

---

Segons es desprèn de les estadístiques de l'activitat de les Junes Arbitrals de Consum de l'any 2022, publicades per la Direcció General de Consum, del Ministeri de Consum<sup>1</sup>, es pot observar que l'any 2022 es van atendre un total de 59.487 sol·licituds d'arbitratge, entre les 62 junes arbitrals de consum d'Espanya, mentre que l'any 2021 van ser un total de 26.346, el que evidencia un increment important de sol·licituds, que es concentren majoritàriament en el sector de les telecomunicacions, amb 17.001 sol·licituds i el sector dels subministraments del gas, aigua i de l'electricitat, amb 18.464 sol·licituds.

D'aquestes 59.487 sol·licituds es van admetre a tràmit 43.462 i d'aquestes, 9.297 es van resoldre amb laudes estimatoris, 2.296 van ser laudes desestimatoris i 3.845 van ser laudes conciliatoris.

## Les dades a la Unió Europea

Segons les dades publicades per la Comissió Europea<sup>2</sup>, el 17 d'octubre de 2023 a l'INFORME DE LA COMISSIÓ AL PARLAMENT EUROPEU, AL CONSELL I AL COMITÈ ECONÒMIC I SOCIAL EUROPEU sobre l'aplicació de la Directiva 2013/11/UE del Parlament Europeu i del Consell sobre resolució de litigis en línia en matèria de consum", la taxa de resolució de conflictes, considerant la proporció de casos en què una entitat de resolució alternativa de litigis de consum, no necessàriament mitjançant un procediment arbitral, va obtenir un resultat en comparació amb el nombre de casos admesos, que varia significativament segons l'estat membre, **tot i que la majoria informa una resolució del 50% o més i entre aquests, la República de Portugal va obtenir un resultat del 85 %, mentre que a Espanya, el resultat és del 56%.**

---

<sup>1</sup> Dirección General de Consumo, Ministerio de Consumo "Estadísticas de la actividad de las Juntas Arbitrales de Consumo del año 2022" pp 7 y 8.

<sup>2</sup> EUROPEAN COMMISSION "REPORT FROM THE COMMISSION TO THE EUROPEAN PARLIAMENT, THE COUNCIL AND THE EUROPEAN ECONOMIC AND SOCIAL COMMITTEE on the application of Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council on alternative dispute resolution for consumer disputes and Regulation (EU) No 524/2013 of the European Parliament and of the Council on online dispute resolution for consumer disputes. Brussels, 17.10.2023 COM (2023) 648 final. Pp 5

---

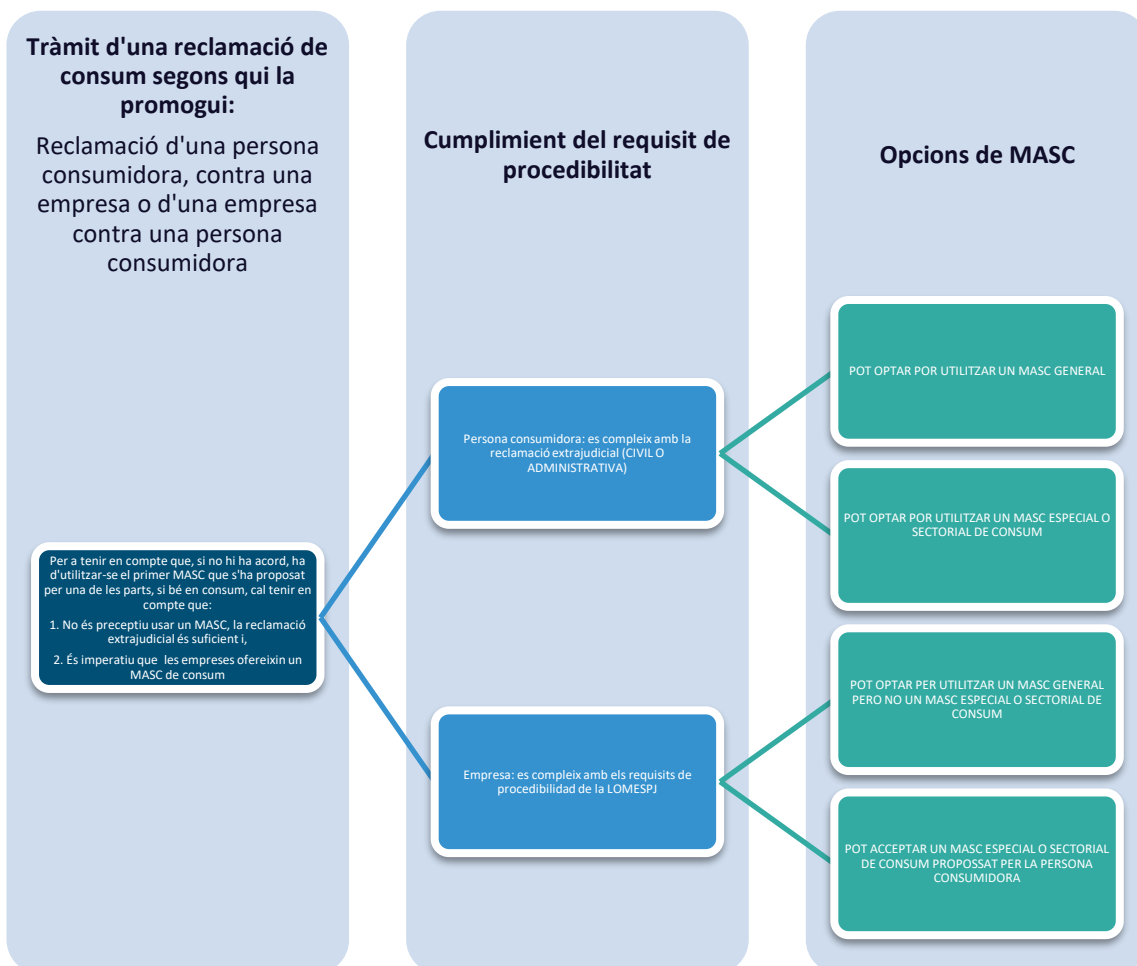
Per la qual cosa la preocupació de les administracions públiques, per la crisi del sistema arbitral de consum, a Espanya i a la Unió europea és clara i **s'ha agreujat en els últims anys, a causa de les pressions que suporta el servei públic de justícia, col·lapsat des de fa temps i per les polítiques de consum de la Unió Europea, que tenen per objectiu crear un elevat nivell de confiança de les persones consumidores i de les empreses, en el mercat interior europeu, facilitant per a això, sistemes alternatius de resolució de conflictes per al cas que sorgeixin problemes amb les compres entre consumidors i empreses ubicades en diferents Estats.**

**La Unió Europea creu que només així, es pot potenciar, per exemple, el comerç electrònic com un dels motors de l'economia comunitària.**

# MASC especials de consum (administratius) & MASC generals (civils): Ens veiem als tribunals.

## El laberint dels MASC de consum i les seves particularitats

Tornem als aspectes que penso que hem de conèixer els professionals del dret i les tècniques i tècnics de les OMIC, del funcionament dels MASC públics, que resumirem en aquest apartat i deixarem la fonamentació jurídica més detallada, per desenvolupar-la en els següents apartats, d'una forma esquemàtica, que permeti localitzar fàcilment els preceptes normatius aplicables en cada situació.





# Característiques dels MASC LRALC

Gratuïts per a les persones consumidores

No requereixen la presència d'advocat/a per a cap import de la reclamació

Ha d'aplicar-se el dret imperatiu sense necessitat d'al·legar-lo (llibertat de pactes limitada)

Les entitats MASC han d'estar acreditades LRALC per a complir el requisit de procedibilitat

## Les empreses estan obligades a:

Respondre les reclamacions extrajudicials de les persones consumidores en 30 dies (SANCIO)

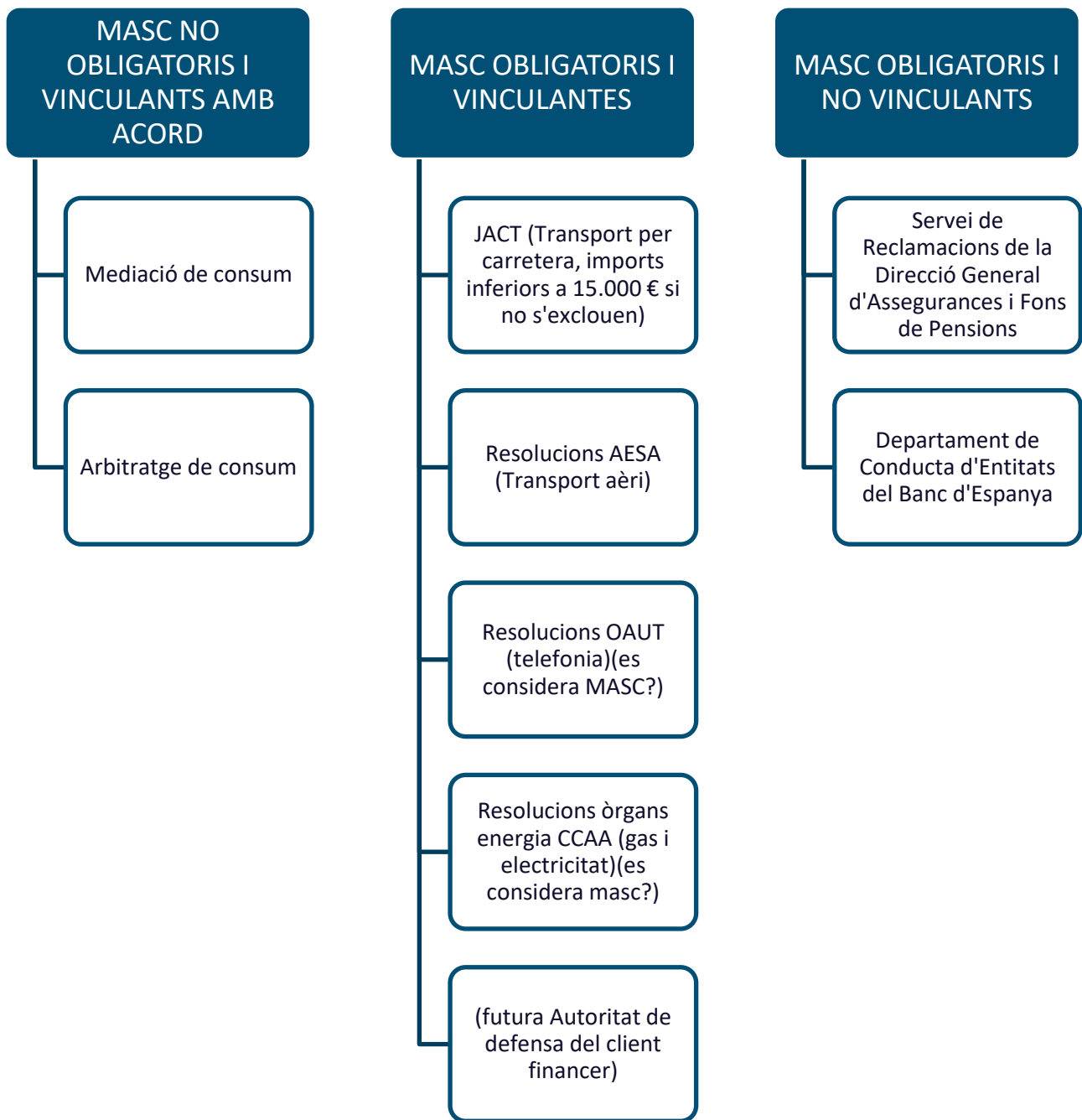
Informar de l'existència i de la possibilitat d'acudir a un MASC LRALC (SANCIO)

## Procediment sancionador

És sanció no complir un acord aconseguit o una resolució administrativa que resolgui la controvèrsia.

És un atenuant, en el moment d'imposar la sanció, sotmetre's a un MASC o oferir una oferta per a solucionar el conflicte a la persona consumidora.





#### AESA

- Existeix requisit de procedibilidad administrativa.
- Resolució obligatòria i vinculant per a l'empresa.
- La resolució té caràcter de títol executiu.
- No vinculant per a la persona consumidora.
- Si l'empresa no compleix la resolució, es pot imposar sanció administrativa, amb recursos en la jurisdicció contenciosa administrativa.
- Si la persona consumidora no compareix s'entén que es remet a la resolució del MASC.

#### OAUT

- Existeix requisit de procedibilidad administrativa
- Resolució obligatòria i vinculant per a les empreses
- Es pot recórrer a la jurisdicció contenciosa administrativa.
- La resolució no té caràcter executiu.
- Constitueix infracció no complir la resolució.
- No està clarament reconegut com a MASC especial o sectorial.

#### Energia CCAA

- Existeix requisit de procedibilidad administrativa
- Per a casos en què l'empresa no accepti l'arbitratge de consum
- Obligatori i vinculant per a les empreses
- Incomplir la resolució constitueix una infracció administrativa.
- Es pot recórrer a la jurisdicció contenciosa administrativa.
- La resolució no tenen caràcter executiu.
- No està clarament reconegut com a MASC especial o sectorial.

#### Departament de conducta del Banc d'Espanya

- Existeix requisit de procedibilidad administrativa.
- Participació obligatòria de l'entitat financera.
- Resolució no vinculant per a l'empresa.
- La resolució (informe) no té caràcter de títol executiu.
- Si l'empresa ha incomplert les normes de conducta pot ser sancionada.

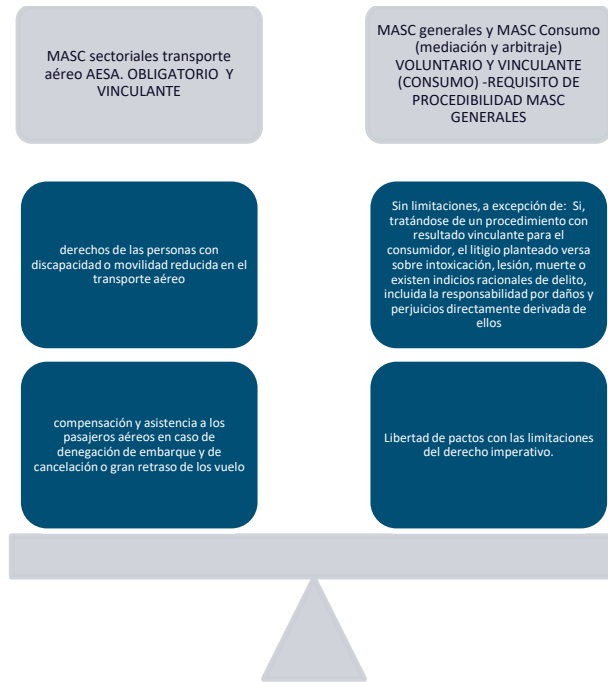
#### Futura Autoritat de defensa del client financer

- Existeix requisit de procedibilidad administrativa
- Resolució obligatòria i vinculant per a les empreses, per a imports inferiors a 20.000 €.
- Es pot impugnar amb demanda en via civil.
- No vinculant per a la persona consumidora.
- Si l'empresa no compleix la resolució, es pot imposar sanció administrativa, amb recursos en la Jurisdicció contenciosa administrativa.
- Article 46. Costes processals: Quan alguna de les parts no acceptés, per qualsevol motiu, la resolució vinculant de l'Autoritat i interposés posteriorment demanda s'estarà al que es disposa a la LEC.

#### Junta Arbitral de Transports

- Existeix requisit de procedibilidad administrativa
- El procediment és en dret, no en equitat.
- Obligatori i vinculant per a les empreses si no l'han exclòs prèviament, per a litigis menors de 15.000 €.
- Laude executiu i vinculant.

## Transport aeri (àmbit material restringit)



### Exclusiones:

Está excluido del ámbito de aplicación del procedimiento de resolución alternativa de litigios regulado en esta orden, cualquier litigio distinto de los previstos en el artículo 2 y, en particular, aquellos que versen sobre:

a) Los daños y perjuicios causados por el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato de transporte no comprendidos en el ámbito de aplicación de esta orden de acuerdo con lo previsto en artículo 2.

b) Las cláusulas y prácticas abusivas en el contrato de transporte aéreo u otra documentación atinente al transporte.

c) Las prácticas comerciales, entendiéndose por tal las definidas en el artículo 19.2 del Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

d) La información precontractual o el contrato.

e) La protección de datos de carácter personal.

f) Las reclamaciones de los pasajeros en base al Reglamento (CE) 2027/97, del Consejo, de 9 de octubre de 1997, relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas respecto al transporte aéreo de los pasajeros y su equipaje, o las reclamaciones por la destrucción, pérdida, avería o retraso de los equipajes facturados en base a cualquier otra norma o convención.

g) Los demás previstos en el artículo 3.2 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre.

- **Telecomunicaciones i Internet (àmbit material restringit)( No està clarament reconegut com a MASC especial o sectorial)**

MASC sectoriales telecomunicaciones.  
OBLIGATORIO Y VINCULANTE

- a) Disconformidad con la factura recibida, tanto en la cuantía como en los conceptos incluidos.
- b) Negativa o demora en la instalación de línea telefónica fija.
- c) Negativa o demora en tramitar la baja en el servicio por el operador.
- d) Negativa o demora en la portabilidad de número o en la selección de operador.
- e) Contratación no solicitada por el usuario.
- f) Averías e interrupciones del servicio.
- g) Incumplimiento de ofertas por el operador.
- h) Incumplimiento del derecho de desconexión.
- i) Depósitos de garantía del servicio telefónico fijo.
- j) Falta de comunicación de las modificaciones contractuales.
- k) Demás conflictos que puedan surgir en materia de los derechos de los usuarios finales regulados en el Reglamento aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril y su normativa de desarrollo.

MASC generales y MASC Consumo (mediación y arbitraje) VOLUNTARIO Y VINCULANTE (CONSUMO)  
-REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD MASC GENERALES

Libertad de pactos con las limitaciones del derecho imperativo.  
Sin limitaciones, a excepción de: Si, tratándose de un procedimiento con resultado vinculante para el consumidor, el litigio planteado versa sobre intoxicación, lesión, muerte o existen indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos

## Exclusiones:

a) La procedencia de indemnización por posibles daños y perjuicios causados por la prestación deficiente del servicio o por su falta de prestación.

b) La posible existencia de cláusulas abusivas según la Ley 26/1984, de 19 de julio, General de defensa de los consumidores y usuarios.

c) Las posibles infracciones de la Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad.

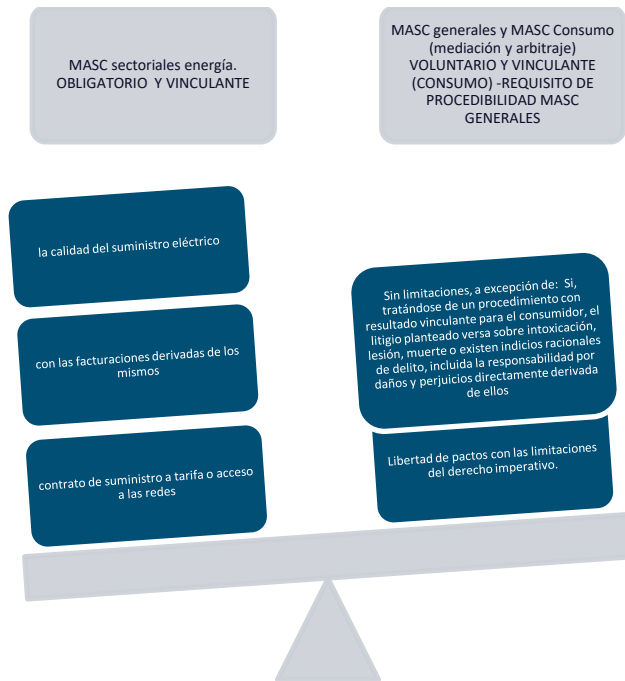
d) Las materias relacionadas con la protección de datos personales.

e) Las denuncias por incumplimiento de normativa reguladora de las relaciones entre operadores cuya competencia corresponda a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

f) Todas aquellas otras materias que deban ser conocidas necesariamente por los Juzgados y Tribunales.

g) Las reclamaciones dirigidas a otras Administraciones públicas con competencia en la protección de los consumidores y usuarios.

- **Subministrament d'electricitat (àmbit material restringit)( No està clarament reconegut com a MASC especial o sectorial).**



## Exclusiones:

Los daños y perjuicios causados por el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato de suministro de la electricidad.

Las cláusulas y prácticas abusivas en el contrato

## Serveis financers (àmbit material restringit)

### MASC sectoriales servicios financieros. OBLIGATORIO Y NO VINCULANTE

- Comisiones.
- Tipos de interés. Tipos de interés variable. Tipos de interés oficiales. Índices y tipos de referencia aplicables para el cálculo del valor de mercado en la compensación por riesgo de tipo de interés.
- Información precontractual. Información contractual. Publicidad y documentación contractual.
  - Comunicaciones al cliente. Explicaciones adecuadas. Asesoramiento en materia bancaria.
  - Requisitos de forma e información resaltada.
    - Servicios bancarios vinculados.
  - Deber de diligencia en ejecución de órdenes y corrección de errores.
    - Evaluación de la solvencia.
- Información adicional sobre instrumentos de cobertura del riesgo de tipos de interés.
  - Información adicional sobre cláusulas sol y techo.
- Conocimientos y competencia aplicables al personal al servicio del prestador de crédito inmobiliario, intermediario de crédito inmobiliario o representante designado
  - Prácticas de ventas vinculadas.
  - Vinculaciones con el préstamo inmobiliario.
- Normativa de transparencia de los créditos al consumo. Normas relativas a los servicios de pago. Normativa de transparencia de los servicios de pago.

### MASC generales y MASC Consumo (mediación y arbitraje) VOLUNTARIO Y VINCULANTE (CONSUMO) -REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD MASC GENERALES

Libertad de pactos con las limitaciones del derecho imperativo. Sin limitaciones, a excepción de: Si, tratándose de un procedimiento con resultado vinculante para el consumidor, el litigio planteado versa sobre intoxicación, lesión, muerte o existen indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos

## Exclusiones:

a) La procedencia de indemnización por posibles daños y perjuicios causados por la prestación deficiente del servicio financiero.

b) La posible existencia de cláusulas abusivas.

# Resum dels aspectes normatius més rellevants, en els litigis de consum

## La procedibilitat en els litigis de consum

Quines novetats aporta la nova [Llei Orgànica 1/2025, de 2 de gener, de mesures en matèria d'eficiència del Servei Públic de Justícia -LOMESPJ-](#)?

La nova LOMESPJ intenta descongestionar els jutjats i per fer-ho:

- L'article 5.1 títol II de la LOMESPJ estableix que, **en l'ordre jurisdiccional civil**, amb caràcter general, **perquè sigui admissible la demanda es considerarà requisit de procedibilitat acudir prèviament a algun mitjà adequat de solució de controvèrsies (MASC)**.
- L'article 2 títol II de la LOMESPJ defineix els MASC com **qualsevol tipus d'activitat negociadora, reconeguda en aquesta o altres lleis, estatals o autonòmiques, a la qual les parts d'un conflicte acudeixen de bona fe amb l'objecte de trobar una solució extrajudicial, ja sigui per si mateixes o amb la intervenció d'una tercera persona neutral**.

La disposició addicional setena de la LOMESPJ estableix que en els litigis en què s'exerceixin accions individuals promogudes per consumidors o usuaris:

- **NO CAL UTILITZAR CAP MASC**: s'entendrà complert el requisit de procedibilitat per la reclamació extrajudicial prèvia a l'empresa o el professional amb què hagin contractat, sense haver obtingut una resposta en el termini establert per la legislació especial aplicable, o quan aquesta no sigui satisfactòria.
- **ES POT UTILITZAR UN MASC**: sens perjudici que puguin acudir a qualsevol dels mitjans adequats de solució de controvèrsies, tant els previstos en legislació especial en matèria de consum, com els generals previstos en aquesta llei.
- **ELS MASC ADMINISTRATIUS SÓN UNIDIRECCIONALS**: Els pot iniciar la persona consumidora però no l'empresa, que pot estar d'acord a utilitzar-los.
- **ELS MASC ADMINISTRATIUS SÓN GRATUÏTS I ELS MASC CIVILS NO**: També s'entendrà complert el requisit de procedibilitat amb **la resolució de les reclamacions presentades pels usuaris dels serveis financers davant: (NO HI HA NEGOCIACIÓ, HI HA RESOLUCIÓ ADMINISTRATIVA)**
  - del Banc d'Espanya,
  - la Comissió Nacional del Mercat de Valors
  - la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions
- o per haver acudit a algun dels procediments a què es refereix **la Llei 7/2017, de 2 de novembre**, per la qual s'incorpora a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2013/11/UE, del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2013, relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum.

**Actualment, s'han desenvolupat:**

- **l'arbitratge de consum,**
- **el del transport aeri**
- **i està en tràmit el dels serveis financers.**
- o els que poguessin haver estat establerts en normativa sectorial en desenvolupament d'aquesta. (NO HI HA NEGOCIACIÓ HI HA RESOLUCIÓ ADMINISTRATIVA). En aquest cas no està clarament reconegut com a MASC especial o sectorial els regulats per:
  - les persones usuàries dels serveis de telecomunicacions (OAUT)
  - els transports terrestres (JAT)
  - i els regulats quant a la qualitat del servei de subministrament elèctric.

**L'article 5.4 títol II de la LOMESPJ estableix, per als MASC generals, que:**

- La iniciativa d'acudir als mitjans adequats de solució de controvèrsies pot procedir d'una de les parts, d'ambdues de comú acord o bé d'una decisió judicial o del lletrat o la lletrada de l'Administració de Justícia de derivació de les parts aquest tipus de mitjans.
- **Per al cas que totes les parts plantegessin acudir a un mitjà adequat de solució de controvèrsies i no existís acord sobre quin utilitzar, s'emprarà aquell que s'hagi proposat abans temporalment.**

***Això implica que la persona consumidora, si és la primera a proposar-ho, pot triar el MASC especial de consum, que és gratuït, si és que vol utilitzar un MASC.***

## Quins són els MASC generals?

Són els que poden utilitzar inicialment les empreses amb les persones consumidores, **si és que les persones consumidores no han iniciat un MASC previst en la legislació especial en matèria de consum.**

**L'article 5 títol II de la LOMESPJ estableix que es considerarà complert el requisit de procedibilitat si s'acudeix prèviament a:**

- mediació,
- la conciliació
- L'opinió neutral d'una persona experta independent,
- sí que es formula una oferta vinculant confidencial,
- si s'empra qualsevol altre tipus d'activitat negociadora, reconeguda en aquesta o altres lleis, estatals o autonòmiques, però que compleixi el que preveuen les seccions 1a i 2a, d'aquest capítol o en una llei sectorial.
- Singularment, es considerarà complert el requisit **quan l'activitat negociadora es desenvolupi directament per les parts, o entre els seus advocats o advocades sota les seves directrius i amb la seva conformitat, així com en els supòsits en què les parts hagin recorregut a un procés de Dret col·laboratiu.**

**L'article 14 títol II de la LOMESPJ:**



- Qualsevol de les modalitats de negociació prèvia regulades en aquest Capítol, a la mediació regulada en la LMACM, o a qualsevol altre mitjà adequat de solució de controvèrsies previst en altres normes.
- En particular, les parts podran complir aquest requisit mitjançant; la negociació directa o, si s'escau, a través dels seus advocats o advocades, així com a través d'un procés de Dret col·laboratiu.

## Connexions entre la LOMESPJ i la normativa de protecció de les persones consumidores

- El Ministeri de Justícia vol descongestionar els tribunals, evitant que arribin molts litigis que, es podrien solucionar mitjançant l'ús dels MASC. **DESCONGESTIONAR**
- El Ministeri de Consum i les administracions públiques de consum volen aconseguir que les empreses es vegin forçades, d'alguna manera, a participar en els MASC de consum. **CONGESTIONAR LES OMIC?**
- Les persones consumidores, es trobaran, a partir d'ara, davant la possibilitat d'acudir a qualsevol dels MASC generals o optar per utilitzar els MASC de la legislació especial en matèria de consum. **PAGAR HONORARIS/NO PAGAR HONORARIS – COMPTAR AMB ASSESSORAMENT LLETRAT O NO**

**En les accions individuals de les persones consumidores no cal acudir a un MASC:**

**S'entendrà complert el requisit de procedibilitat per la reclamació extrajudicial prèvia a l'empresa o el professional amb què hagin contractat, sense haver obtingut una resposta en el termini establert per la legislació especial aplicable, o quan aquesta no sigui satisfactòria.**

- Pren rellevància la reclamació extrajudicial de consum administrativa (**OMIC, JAC, ORGANISMES ESPECIALITZATS**)
- Pren rellevància la reclamació extrajudicial de consum no administrativa, però regulada, quant als terminis, en les normes administratives (**ADVOCACIA**)

**Això implica analitzar quines són les noves relacions que té la LOMESPJ amb la legislació especial aplicable de consum:**

- [Reial Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries -TRLGDCU](#)
- [Llei 7/2017, de 2 de novembre, per la qual s'incorpora a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2013/11/UE, del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2013, relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum -LRALC-](#)
- [Reial Decret 713/2024, de 23 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament que regula el Sistema Arbitral de Consum -RAC-](#)

---

# La reclamació inicial de les persones consumidores, contra les empreses, com a MASC

A Espanya, les Oficines Municipals d'Informació al consumidor no tenen una regulació unitària, perquè la defensa dels drets de les persones consumidores solen ser competències exclusives de les comunitats autònomes.

- En general, les normatives autonòmiques segueixen un procediment similar, per poder activar els diferents mecanismes extrajudicials de consum que implica que, en primer lloc, les persones consumidores hagin de presentar una reclamació prèvia davant l'empresa (requisit de procedibilitat administrativa).
- Presentada aquesta reclamació, a l'empresa té un termini, que sol establir-se en trenta dies per contestar i, si la resposta no és satisfactòria o no s'ha donat resposta, la persona consumidora ja pot accedir als procediments extrajudicials.

## La regulació de la reclamació prèvia a la normativa sectorial de consum

---

*En el dret de consum administratiu, hi ha un requisit de procedibilitat administratiu. L'article 18.1.a) de la LRALC estableix com una de les causes d'inadmissió a tràmit d'una reclamació que la persona consumidora no s'hagués posat prèviament en contacte amb l'empresari per tractar de resoldre l'assumpte o no acredités haver intentat la comunicació amb aquest. En tot cas, la reclamació haurà de ser admesa si hagués transcorregut més d'un mes des que el consumidor va presentar la reclamació a l'empresari i aquest no ha comunicat la seva resolució.*

---

En general, totes les normatives autonòmiques proveeixen un procediment similar, per poder activar els diferents mecanismes extrajudicials de consum, **que implica que, en primer lloc, les persones consumidores hagin de presentar una reclamació prèvia davant l'empresa. A aquest procediment el podríem batejar com a requisit de procedibilitat administratiu, en matèria de consum per distingir-lo del requisit de procedibilitat judicial.**

Presentada aquesta reclamació davant d'una empresa, per part de la persona consumidora, **aquesta empresa té un termini, que sol establir-se en trenta dies per contestar i, si la resposta no és satisfactòria o no s'ha donat**

---

**resposta, la persona consumidora ja pot accedir als procediments extrajudicials que li ofereixen els serveis públics de consum, per intentar trobar una solució al seu problema.**

---

*El que sol succeir, en massa ocasions, és que les empreses, coneixedores del poc risc que impliquen aquests procediments, que no són sancionadors, contestin de forma negativa, sense massa motivació o bé, en molts casos, ni donin resposta a la reclamació.*

---

Així l'article 21 del TRLGDCU, estableix, en el seu apartat segon que les oficines i serveis d'informació i atenció al client que les empreses posin a disposició del consumidor i usuari **hauran d'assegurar que aquest tingui constància de les seves queixes i reclamacions, mitjançant el lliurament d'una clau identificativa i un justificant per escrit, en paper o en qualsevol altre suport durador.**

Aquesta norma estableix que **els empresaris hauran de donar resposta a les reclamacions rebudes en el termini més breu possible i, en tot cas, en el termini màxim d'un mes des de la presentació de la reclamació.**

---

*En l'apartat quart del mateix article, s'estableix que en el supòsit que l'empresari no hagués resolt satisfactòriament una reclamació interposada directament davant el mateix per un consumidor, aquest podrà acudir a una entitat de resolució alternativa notificada a la Comissió Europea, de conformitat amb el que preveu la llei per la qual s'incorpora a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2013/11/UE, del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2013, relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum.*

---

Els empresaris han de facilitar l'accés a aquest tipus d'entitats, proporcionant als consumidors la informació a la qual venen obligats per l'article 41 de l'esmentada llei.

***Però com hem dit, l'article 21 del TRLGDCU no deixa de ser un tràmit obligatori per a la persona consumidora i en canvi, no suposa cap inconvenient per a les empreses, perquè no hi ha conseqüències importants si no contesten a la reclamació del seu client.***

Tot això malgrat que **el fet de no contestar, sí que constitueix una infracció administrativa** en la majoria de les lleis autonòmiques i també en l'article 47.1 del TRLGDCU, que ens diu que **són infraccions en matèria de defensa dels consumidors i usuaris les següents: q) L'incompliment de les obligacions en relació amb els serveis d'atenció al client incloses en aquesta norma i en l'apartat u) Qualsevol altre incompliment dels requisits, obligacions o prohibicions establertes en aquesta norma o en disposicions que la desenvolupin, que no estigui previst en els tipus recollits en aquest article serà considerat infracció de la normativa de consum i sancionat en els termes previstos en la legislació autonòmica que resulti d'aplicació.**

Però en la majoria dels casos, la persona consumidora no presenta una denúncia per aquesta negativa a contestar, perquè el que realment vol és resoldre el seu problema, no que se sancioni l'empresa.

---

Presentada aquesta reclamació i davant d'una resposta no satisfactòria o sense haver obtingut resposta, ja es poden activar els mecanismes de resolució extrajudicial de conflictes de consum, per exemple, l'arbitratge de consum, regulat pel RAC.

**Així, l'article 32.2.f) del RAC estableix que la persona consumidora, en el moment de presentar la seva sol·licitud arbitral, davant la Junta Arbitral de Consum competent, haurà d'incloure, entre altres dades, la resposta de l'empresari a la reclamació interposada davant el mateix o, en cas de no haver estat atesa transcorregut un mes des de la seva presentació, s'aportarà acreditació d'haver intentat la comunicació amb aquell.**

I com he comentat en altres moltes ocasions, són molt poques les possibilitats que la seva sol·licitud prosperi si l'empresa contra la qual es reclama no està adherida prèviament al sistema arbitral de consum i no li quedarà més remei a aquesta persona consumidora, que acudir a un procediment judicial, saturant els jutjats i tribunals, només per la poca predisposició de moltes empreses, a col·laborar en la resolució dels conflictes de consum.

## **La reclamació prèvia de consum a Catalunya, com a requisit de procedibilitat administrativa**

A Catalunya la [Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya](#) estableix, en el seu article 211-4, que els empresaris estan obligats a:

a) Atendre, facilitar i subministrar la informació que els sigui sol·licitada per les persones consumidores de forma personal i, si escau, presencial, pels mitjans adequats.

b) Atendre i informar, en qualsevol cas, les persones consumidores, de forma immediata i adequada i, si escau, presencialment, de qualsevol incidència, esdeveniment o circumstància que afecti el funcionament normal de les relacions de consum i, d'altra banda, minimitzar i pal·liar els possibles danys i perjudicis que se'n derivin, i evitar les esperes excessives i injustificades. A aquests efectes, si l'empresari o empresària disposa d'un telèfon o telèfons d'atenció a la clientela, en cap cas no poden ésser de tarifació addicional, i n'ha d'informar i facilitar-ne el número o números a les persones consumidores.

**c) Garantir de forma fefaent que la persona consumidora, per a fer valer l'eventual exercici dels seus drets, tingui constància, per escrit o en qualsevol suport durador, de la presentació de qualsevol mena de queixa o reclamació relativa a incidències, esdeveniments o circumstàncies que afectin el funcionament normal de les relacions de consum; i donar resposta a les queixes i reclamacions rebudes al més aviat possible, en qualsevol cas en el termini d'un mes des que són presentades. En el supòsit que durant aquest termini no s'hagués resolt de forma satisfactòria la queixa o la reclamació formulades, l'empresari o empresària que estigui adherit a un sistema extrajudicial de resolució de conflictes ha de proporcionar els mitjans adequats per a garantir l'accés de la persona consumidora al sistema extrajudicial de resolució corresponent o, si escau, adreçar-la als serveis públics de consum.**

d) Posar a disposició de les persones consumidores, sigui quin en sigui el lloc de residència, en qualsevol relació de consum, informació que ha d'incloure, en qualsevol cas, l'adreça postal, el número de telèfon d'atenció i el número de fax o l'adreça de correu electrònic on les persones consumidores o bé poden sol·licitar qualsevol mena d'assessorament o informació sobre el bé o servei adquirit o contractat, o bé poden formular les queixes o reclamacions sobre qualsevol assumpte que afecti el funcionament normal de les relacions de consum.

---

L'article 211-14 també estableix que tots els empresaris han de disposar de fulls de reclamació o denúncia de la manera que s'estableixi per reglament i l'article 331-6 estableix com a infracció g) Negar-se o resistir-se a subministrar fulls oficials de reclamació o denúncia a les persones consumidores que ho sol·licitin o subministrar fulls que no siguin oficials.

També l'article 331-6 del mateix Codi de Consum estableix com a infraccions h) Incomplir les obligacions d'atenció a les persones consumidores d'acord amb el que estableix la normativa, j) Incomplir l'acord a què s'hagi arribat amb la persona consumidora en el procés de mediació o incomplir el laude arbitral en el termini fixat, llevat d'acord de les parts, l) Incomplir els requisits, les obligacions o les prohibicions que estableixen aquesta llei i les altres disposicions en matèria de defensa de les persones consumidores.

Pel que fa al reglament tenim el [Decret 121/2013, de 26 de febrer, pel qual es regulen els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en les relacions de consum](#), que en el seu article regula el procediment de tramitació i ens diu que:

9.1 En el cas que el full es formalitzi a l'establiment, l'empresari o empresària, o qui el/la representi, l'ha de signar a l'espai reservat per a aquesta finalitat. Al full s'ha d'indicar la data de lliurament a l'establiment. L'establiment pot formular al·legacions en aquest moment o contestar la persona consumidora en el full. La persona consumidora ha de quedar-se amb dos exemplars del full, i l'establiment, amb l'altre. La signatura de l'empresari o empresària, o de qui el/la representi, només té els efectes de justificant de recepció de la queixa, reclamació o denúncia formulada. La signatura del full es pot suplir pel segell de l'empresa.

9.2 En el supòsit que el full sigui formalitzat sense presència de l'empresari o empresària, o de qui el/la representi, la persona consumidora li ha de trametre d'una manera que permeti tenir constància de la recepció.

9.3 En el cas que es tracti d'una queixa o d'una reclamació, si la persona consumidora no rep una resposta satisfactòria en el termini màxim d'un mes des que l'empresari o empresària ha tingut coneixement de la formulació, pot trametre l'exemplar del full a un organisme habilitat. En el cas que l'organisme habilitat que s'esculli sigui un servei públic de consum, la persona consumidora s'ha d'adreçar al servei públic de consum del municipi on estigui domiciliada o on resideix. Si al municipi on està domiciliada o on resideix la persona consumidora no hi ha cap servei públic de consum, l'ha de trametre a l'oficina supramunicipal que escaigui i, si no n'hi ha cap, a l'Agència Catalana del Consum. Aquesta tramesa s'ha de fer, preferentment, per mitjans telemàtics.

La persona consumidora ha de trametre i aportar la documentació i els elements de prova corresponents en virtut dels quals fonamenta la seva pretensió, així com la resposta de l'empresa quan escaigui.

9.4 En el supòsit que es tracti d'una denúncia, la persona consumidora l'ha de remetre, preferentment per mitjans electrònics, juntament amb la documentació i els elements de prova que escaiguin, al servei públic de consum del municipi en el qual estigui domiciliada o on resideixi, o on s'hagin produït els fets. Si aquest municipi no té cap servei públic de consum, l'ha de trametre a l'oficina supramunicipal que escaigui i, si no n'hi ha cap, a l'Agència Catalana del Consum.

En el cas que es tracti d'una denúncia en relació amb una activitat professional subjecta al règim de col·legiació, la persona consumidora la pot remetre, preferentment per mitjans electrònics, juntament amb la documentació i els elements de prova que s'escaiguin, al col·legi professional en el qual estigui col·legiat l'empresari o empresària.

---

9.5 En tots els casos, la documentació es pot adjuntar en forma de còpia amb l'obligació de conservar-ne els originals, en el cas que el servei públic de consum els vulgui comprovar o verificar.

Un cop presentada la reclamació i admesa per part de l'administració pública de consum competent, l'article 11 estableix:

11.1 L'organisme habilitat competent que rebí el full **pot iniciar d'ofici les actuacions oportunes, tenint en compte la petició de la persona consumidora o les que consideri adequades per a l'interès general.** En qualsevol cas, l'organisme habilitat competent ha d'acusar-ne recepció i **ha d'informar la persona consumidora de la tramitació seguida que, a més, ha d'incloure les obligacions d'informació recollides en l'article 5.1 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.**

11.2 Si de la petició de la persona consumidora es deriva que es tracta d'una queixa, l'organisme habilitat competent ha d'informar l'empresari o empresària afectat perquè en tingui coneixement i pugui aportar la versió dels fets o valoració per, si escau, millorar la qualitat del servei que ofereix a les persones consumidores.

11.3 Si de la petició de la persona consumidora es deriva que es tracta d'una reclamació, l'organisme habilitat competent ha d'iniciar les actuacions escaients mitjançant el procediment de resolució extrajudicial de conflictes que correspongui. Preferentment, s'ha d'utilitzar el procediment de mediació i l'arbitratge de consum, i en el cas de les professions d'obligada col·legiació, els mecanismes de resolució de conflictes de què disposi el col·legi.

11.4 Si de la petició de la persona consumidora es deriva que es tracta d'una denúncia de la qual es deriven indicis d'infracció, en el cas que es tramiti per part d'un servei públic de consum, s'ha d'iniciar d'ofici el procediment administratiu previst en l'article 311-7 de la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya.

Si la tramitació es duu a terme per part d'un col·legi professional segons el que disposa l'article 9.4 d'aquest Decret, s'ha d'iniciar d'ofici el procediment administratiu previst a la normativa de col·legis professionals, així com als seus estatuts corporatius.

l'article 13 del Decret estableix que l'incompliment dels preceptes continguts en aquest Decret té la consideració d'infracció administrativa i se sanciona de conformitat amb el que disposen els articles 331-1 a 331-6 de la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya, d'acord amb la qualificació i graduació prevista en els articles 332-2 a 333-2 de la norma esmentada, així com les altres normes sectorials que prevegin infraccions i sancions per la manca d'existència o lliurament de fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia.

---

***No donar resposta a les queixes i reclamacions rebudes de les persones consumidores, al més aviat possible, en qualsevol cas en el termini d'un mes des que són presentades constitueix una infracció administrativa de consum.***

---

## El contingut de la reclamació extrajudicial de consum

Com veurem, la reclamació que la persona consumidora presentarà davant l'empresa tindrà a partir d'ara, una importància cabdal, per la qual cosa aquesta reclamació haurà d'estar molt ben redactada i fonamentada, perquè tingui els efectes legals necessaris, **tant per complir amb el requisit de procedibilitat administratiu com el requisit de procedibilitat judicial.**

Prendrem com a exemple del que ha de contenir una reclamació, partint de la base dels continguts que s'exigeixen per presentar una sol·licitud d'arbitratge, a l'article 32 del RAC.

**Segons això, la persona consumidora hauria d'assenyalar sempre el següent en la seva reclamació extrajudicial, perquè pugui ser admesa en qualsevol MASC i, posteriorment, si fos necessari davant els tribunals:**

- Nom, cognoms, domicili i nacionalitat del consumidor, així com adreça de correu electrònic, en cas de disposar-ne.
- En cas que la sol·licitud sigui formulada mitjançant representant, s'hi identificarà, aportant document acreditatiu de l'esmentada representació.
- Número de Document Nacional d'Identitat, número de passaport o Número d'Identitat d'Estranger. En cas de formular la reclamació mitjançant representant, s'indicanen el document o número d'identitat d'ambdós.
- Nom, cognoms o raó social, NIF i domicili de l'empresari reclamat, així com, si fos coneguda, la seva adreça a efectes de notificacions. En cas que el consumidor no disposi d'alguna d'aquestes dades, aportarà qualsevol altra dada que pugui resultar d'interès per a la completa identificació i localització de l'empresari reclamat.
- **Descripció dels fets que motiven la controvèrsia, exposició clara i concreta de les pretensions, determinant-n'hi la quantia, si tingués caràcter econòmic i, si s'escau, els fonaments en què basa la pretensió. S'aportarà, així mateix, quanta documentació o proves siguin necessàries per al coneixement i solució del litigi.**
- Signatura de la persona consumidora, i lloc i data d'aquella.

També podem fer-ho amb el contingut de la sol·licitud de mediació, que estableix el [Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum](#), que en el seu article parla de la sol·licitud d'inici i ens diu que:

**15.2 A la sol·licitud d'inici del procediment de mediació s'han de fer constar les dades següents:**

a) Nom i cognoms de la persona consumidora, DNI, NIE o passaport, NIF, domicili complet i telèfon o adreça de correu electrònic. En cas que actuï mitjançant un representant, s'han de fer constar aquestes mateixes dades però del representant.

b) Raó social, domicili complet de l'empresari o l'empresària que ha participat en la relació de consum. En el cas que es conegui s'ha d'indicar el NIF, l'establiment on s'ha produït la relació de consum i la pàgina web o adreça de correu electrònic.

c) **Exposició dels fets que han originat la controvèrsia en la relació de consum.**

---

d) La petició concreta que formula la persona consumidora.

e) Relació de la documentació aportada que acrediti l'existència de la relació de consum, així com qualsevol prova que la persona consumidora porti relacionada amb els fets exposats.

f) Data i signatura de la persona consumidora o del seu representant.

g) Justificació que acrediti haver presentat la reclamació prèvia a l'empresa.

## Les demandes judicials de les persones consumidores i la seva relació amb les reclamacions extrajudicials

La nova redacció de l'apartat tercer de l'article 399 de la [Llei 1/2000, de 7 de gener, d'Enjudiciament Civil -LEC-](#), estableix que, en la demanda, els fets es narraran de forma ordenada i clara per tal de facilitar la seva admissió o negació pel demandat en contestar. Amb igual ordre i claredat s'expressaran els documents, mitjans i instruments que s'aportin en relació amb els fets que fonamentin les pretensions i, finalment, es formularan valoracions o raonaments sobre aquests, si semblen convenients per al dret del litigant.

---

***Així mateix, es farà constar en la demanda la descripció del procés de negociació previ dut a terme o la impossibilitat d'aquest, conforme a l'establert en l'ordinal 4t de l'article 264, i es manifestaran, si s'escau, els documents que justifiquin que s'ha acudit a un mitjà adequat de solució de controvèrsies, llevat dels supòsits exceptuats en la Llei d'aquest requisit de procedibilitat.***

---

L'article 403 de la LEC, en el seu apartat segon, ja establí que no s'admetran les demandes quan no s'hi acompanyin els documents que la llei expressament exigeixi per a l'admissió d'aquelles o no s'hagin intentat conciliacions o efectuat requeriments, reclamacions o consignacions que s'exigeixin en casos especials i ara, **la LOESPJ li dona un nou redactat que queda com:**

---

*"No s'admetran les demandes quan no s'hi acompanyin els documents que la llei expressament exigeixi per a l'admissió d'aquelles, quan no es facin constar les circumstàncies a què es refereix el segon paràgraf de l'apartat 3 de l'article 399 de la LEC en els casos en què s'hagi acudit a un mitjà adequat de solució de controvèrsies per exigir-ho la llei com a requisit de procedibilitat o quan no s'hagin efectuat els requeriments, reclamacions o consignacions que s'exigeixin en casos especials".*

---

I dit això, el que s'introdueix ara a la LOESPJ és **el requisit de procedibilitat, a l'article 5 de la llei.**



---

*En el seu apartat primer es diu que, en l'ordre jurisdiccional civil, amb caràcter general, perquè sigui admissible la demanda es considerarà requisit de procedibilitat acudir prèviament a algun mitjà adequat de solució de controvèrsies.*

El mateix article assenyala que:

---

*Per entendre complert aquest requisit de procedibilitat haurà d'existir una identitat entre l'objecte de la negociació i l'objecte del litigi, tot i que les pretensions que poguessin exercitar-se, si s'escau, en via judicial sobre aquest objecte poguessin variar.*

---

I s'afegeix que es considerarà complert aquest requisit si s'acudeix prèviament a la mediació, a la conciliació o a l'opinió neutral d'una persona experta independent, si es formula una oferta vinculant confidencial o si s'empra qualsevol altre tipus d'activitat negociadora, reconeguda en aquesta o altres lleis, estatals o autonòmiques, però que compleixi el previst en les seccions 1a i 2a, d'aquest Capítol o en una llei sectorial.

---

*Singularment, es considerarà complert el requisit quan l'activitat negociadora es desenvolupi directament per les parts, o entre els seus advocats o advocades sota les seves directrius i amb la seva conformitat, així com en els supòsits en què les parts hagin recorregut a un procés de Dret col·laboratiu.*

---

Concretament, en l'apartat segon del mateix article cinquè, s'estableix que s'exigirà activitat negociadora prèvia a la via jurisdiccional com a requisit de procedibilitat en tots els processos declaratius del Llibre II i en els processos especials del Llibre IV de la [Llei 1/2000, de 7 de gener, d'Enjudiciament Civil -LEC-](#), amb excepció dels que tinguin per objecte les següents matèries, que com veiem, no es tracta de litigis de consum.

## Qui reclama primer, la persona consumidora o l'empresa?

En els serveis públics de consum estem acostumats a veure com són les persones consumidores, generalment en la seva qualitat d'afectades pels efectes d'una mala relació contractual amb les empreses, les quals promouen la seva reclamació, per poder exercir els seus drets.

Generalment, les empreses, no reclamen contra la persona consumidora, tret que hi hagi un impagament i, en aquests casos, el que fan és reclamar el deute, com si aquest deute fos cert, per no existir cap problema amb el contracte de la relació de consum.

Això es deu a que les persones consumidores, en alguns casos, quan es veuen impotents per poder solucionar el conflicte decideixen, de forma unilateral, deixar de pagar un producte o un servei, que consideren que no s'ha prestat o que no és correcte amb el contracte i no deixen constància del seu intent de solucionar el problema, el que fa que les empreses, activin la seva reclamació del deute, que consideren certa i vençuda i, arribat el cas, activen el procediment monitori davant els jutjats, no podent la persona consumidora, en aquests casos, oposar-

---

se al cobrament, per no haver pres les precaucions, acudint a un dels MASC, per deixar constància de l'existència del conflicte.

Però hem de tenir en compte que l'article 5.4 títol II de la LOMESPJ estableix, per als MASC generals, que **la iniciativa d'acudir als mitjans adequats de solució de controvèrsies pot procedir d'una de les parts, d'ambdues de comú acord o bé d'una decisió judicial o del lletrat o la lletrada de l'Administració de Justícia de derivació de les parts aquest tipus de mitjans.**

Pot l'empresa, si el que vol és acudir a un MASC, proposar-s'ho a la persona consumidora i aquesta n'ha de ser conscient, perquè si estava pensant a reclamar i encara no ho ha fet, quan rebí la proposta de l'empresa, si no hi ha acord entre ambdues parts sobre quina utilitzar, **s'emprarà aquell que s'hagi proposat abans temporalment, en aquest cas el de l'empresa que podria ser un MASC especial o sectorial de consum, gratuït per a ambdues parts, o bé un MASC general, en el qual les parts hauran d'assumir la part que correspongui dels honoraris.**

**¿Però és això realment així en el cas de les persones consumidores?**

L'article 21.4 del TRLGDCU, estableix que en el supòsit que l'empresari no hagués resolt satisfactòriament una reclamació interposada directament davant d'aquest per un consumidor, **aquest podrà acudir a una entitat de resolució alternativa notificada a la Comissió Europea, de conformitat amb el que preveu la llei per la qual s'incorpora a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2013/11/UE, del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2013, relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum.**

**Els empresaris facilitaran l'accés a aquest tipus d'entitats, proporcionant als consumidors la informació a la qual venen obligats per l'article 41 de l'esmentada llei.**

---

*Per tant, hi ha un deure imperatiu dirigit a les empreses, perquè proporcionin informació a la persona consumidora **sobre la possibilitat d'acudir a un MASC, específicament de consum.***

---

L'article 40.3 de la LRALC **obliga les empreses a facilitar la informació relativa, almenys, a una entitat que sigui competent per conèixer de la reclamació, fent la indicació de si participarà en el procediment davant l'entitat o entitats indicades** i si no ho fa, l'article 41 de la LRALC el tipifica com a infracció greu en matèria de defensa dels consumidors i usuaris.

---

*Així doncs, les empreses han d'informar la persona consumidora, que ja hagi presentat la seva primera reclamació extrajudicial, que tenen la possibilitat d'acudir a un MASC especial o sectorial de consum, alhora que li han d'indicar si participaran o no en aquests MASC, tot i que s'ha de tenir en compte que alguns d'aquests MASC són de*

---

*participació obligatòria per a les empreses i de resultat vinculant, mentre que d'altres són voluntaris.*

---

Llavors, què ha de fer la persona consumidora si la mateixa empresa informa de l'existència dels MASC especials, però ja deixa clar que no hi participarà?

Res impedeix a la persona consumidora proposar a l'empresa la seva participació al MASC especial de consum, però molt probablement no aconseguirà que l'empresa participi en el MASC.

L'article 10.4 de la LOMESPJ estableix que s'entendrà que s'ha produït la terminació del procés sense acord si transcorreguessin trenta dies naturals **a comptar des de la data de recepció de la sol·licitud inicial de negociació** per l'altra part i no es mantingués la primera reunió o contacte dirigit a assolir un acord o no s'obtingui resposta per escrit.

---

*A partir d'aquest moment es pot presentar la demanda, que és precisament el que es pretenia evitar, d'una banda, per evitar saturar els tribunals, però, sobretot, per part de la persona consumidora que no ho valora, generalment, com una possibilitat viable, ja sigui per la seva complexitat, pel cost econòmic que implica o per l'esforç que suposa.*

---

Així doncs, si la persona consumidora no decideix iniciar el procediment judicial i no existeix un MASC especial obligatori i vinculant per a l'empresa, **la LOMESPJ no li haurà aportat res de nou, encara que li quedarà la possibilitat d'iniciar un procediment sancionador contra l'empresa, davant les administracions competents de consum, que tal vegada ajudaria a estimular l'ús dels MASC.**

Però si finalment opta per acudir als tribunals, la persona consumidora ha de saber que l'article 403.2 de la LEC, requereix que, amb la seva demanda, **acrediti la presentació de la reclamació extrajudicial prèvia i, si fos el cas, el seu intent d'acudir a un MASC especial o sectorial de consum o a un dels generals.**

Atès que l'empresa o bé no haurà contestat o haurà contestat sense entrar a negociar, la persona consumidora **ha d'acreditar l'intent de negociació mitjançant qualsevol document que provi que l'altra part ha rebut la sol·licitud o invitació per negociar o, si s'escau, la proposta, en quina data, i que ha pogut accedir al seu contingut íntegre, el que li serà molt fàcil si ha utilitzat un dels MASC públics, que mitjançant la seva resolució d'arxiu, deixaran constància de l'intent de la resolució del conflicte i acreditaran que l'empresa ha pogut accedir al contingut íntegre de la seva sol·licitud.**

Ara bé, ja veurem posteriorment que, en el cas de les persones consumidores, no caldrà, si no es vol, negociar i n'hi haurà prou presentant una reclamació extrajudicial i acreditar que l'empresa l'ha rebuda i n'ha pogut conèixer el seu contingut i que ha contestat, dins del termini establert o bé que no ha contestat.

---

## La contestació de la demanda i la reconvenió de l'empresa

### L'article 405 de la LEC, regula la contestació i la forma de la contestació a la demanda:

En el seu apartat primer, aquest article estableix que la contestació a la demanda, que es redactarà en la forma previnguda per a aquesta en l'article 399 de la LEC, el demandat haurà d'assumir idèntic compromís que la persona demandant als efectes de rebre notificacions, requeriments o emplaçaments personals directament procedents de l'òrgan judicial, en els supòsits legalment previstos o quan actuï sense procurador o procuradora i sempre que es tracti de persones obligades a relacionar-se electrònicament amb l'Administració de Justícia, i **exposarà els fonaments de la seva oposició a les pretensions de l'actor, al·legant les excepcions materials que tingués per convenient**. Si considerés inadmissible l'acumulació d'accions, ho manifestarà així, expressant les raons de la inadmissibilitat. **També podrà manifestar en la contestació el seu aplanament a alguna o algunes de les pretensions de l'actor, així com a part de l'única pretensió adduïda.**

**En el seu apartat segon, aquest article estableix que en la contestació a la demanda s'hauran de negar o admetre els fets adduïts per l'actor. El tribunal podrà considerar el silenci o les respostes evasives del demandat com a admissió tàcita dels fets que li siguin perjudicials.**

I en el seu apartat tercer, l'article estableix que també haurà d'aduir el demandat, en la contestació a la demanda, les excepcions processals i altres al·legacions que posin en relleu el que obste a la vàlida prossecució i terme del procés mitjançant sentència sobre el fons.

4. Quant a l'esmena dels possibles defectes de l'escrit de contestació a la demanda, serà d'aplicació el que disposa el subapartat 2 de l'apartat 2 de l'article anterior.

### I la regulació de la reconvenió la trobem a l'article 406 de la LEC: Contingut i forma de la reconvenió.

1. En contestar a la demanda, el demandat podrà, per mitjà de reconvenió, formular la pretensió o pretensions que cregui que li competeixen respecte del demandant. Només s'admetrà la reconvenió si existís connexió entre les seves pretensions i les que siguin objecte de la demanda principal.
2. No s'admetrà la reconvenió quan el Jutjat no tingui competència objectiva per raó de la matèria o de la quantia o quan l'acció que s'exerciti s'hagi de ventilar en judici de diferent tipus o naturalesa.

Tanmateix, podrà exercitar-se mitjançant reconvenió l'acció connexa que, per raó de la quantia, hagués de ventilar-se en judici verbal.

De la mateixa manera, si s'estigués tramitant un procés davant un Jutjat de Primera Instància i es plantegés mitjançant reconvenió una acció connexa a la principal que fos competència dels Jutjats Mercantils, prèvia audiència de l'actor i altres parts personades per un termini de cinc dies, el Jutjat de Primera Instància haurà d'inhibir-se del coneixement de l'assumepte, remetent les interlocutòries en l'estat en què es troben al Jutge Mercantil que resulti competent.

Es procedirà de la mateixa manera quan el demandat al·legués la nul·litat a què es refereix l'apartat 2 de l'article 408 i aquesta es fonamenti en una matèria competència dels Jutjats Mercantils.

---

La interlocutòria que inadmeti la reconvençió per falta de competència objectiva per conèixer de l'acció reconvençional podrà ser recorreguda en apel·lació, suspenent-se la tramitació del procediment principal fins que aquest recurs sigui resolt.

3. La reconvençió es proposarà a continuació de la contestació i s'acomodarà al que per a la demanda s'estableix a l'article 399. La reconvençió haurà d'expressar amb claredat la concreta tutela judicial que es pretén obtenir respecte de l'actor i, si s'escau, d'altres subjectes. En cap cas es considerarà formulada reconvençió en l'escrit del demandat que finalitzi demanant la seva absolució respecte de la pretensió o pretensions de la demanda principal.
4. Serà d'aplicació a la reconvençió el que disposa la demanda a l'article 400.

**En aquests casos no cal acreditar, per part del reconvenient, la invitació a un MASC, atès que ja estem en un procediment judicial, que els MASC pretenien evitar.**

## **El procediment monitori i els MASC**

**¿Però què passarà si la persona consumidora, per enuig o per desgast o simplement per negligència, decideix deixar de pagar i no actua reclamant formalment per solucionar el conflicte?**

L'article 5.2 de la LOMESPJ estableix, com hem dit anteriorment, que s'exigirà activitat negociadora prèvia a la via jurisdiccional com a requisit de procedibilitat en tots els processos declaratius del llibre II i en els processos especials del llibre IV de la Llei 1/2000, de 7 de gener, d'Enjudiciament Civil, **amb excepció dels que tinguin per objecte les següents matèries:**

- a) la tutela judicial civil de drets fonamentals;
- b) l'adopció de les mesures previstes a l'article 158 del Codi Civil;
- c) l'adopció de mesures judicials de suport a les persones amb discapacitat;
- d) la filiació, paternitat i maternitat;
- e) la tutela sumària de la tinença o de la possessió d'una cosa o dret per qui n'hagi estat despul·lat o pertorbat en el seu gaudi;
- f) la pretensió que el tribunal resolgui, amb caràcter sumari, la demolició o enderroc d'obra, edifici, arbre, columna o qualsevol altre objecte anàleg en estat de ruïna i que amenaci causar danys a qui demandi;
- g) l'ingrés de menors amb problemes de conducta en centres de protecció específics, l'entrada en domicilis i restants llocs per a l'execució forçosa de mesures de protecció de menors o la restitució o retorn de menors en els supòsits de sostracció internacional;
- h) el judici canviari.

El mateix article, però en el seu apartat tercer, estableix que no caldrà acudir a un mitjà adequat de solució de controvèrsies per a la interposició d'una demanda executiva, la sol·licitud de mesures cautelars prèvies a la demanda, la sol·licitud de diligències preliminars **ni per a la iniciació d'expedients de jurisdicció voluntària**, amb excepció dels expedients d'intervenció judicial en els casos de desacord conjugal i en l'administració de béns, així com dels d'intervenció judicial en cas de desacord en l'exercici de la pàtria potestat.

---

Tampoc caldrà acudir a un mitjà adequat de solució de controvèrsies per presentar la petició de requeriment europeu de pagament conforme al Reglament (CE) nº 1896/2006 del Parlament Europeu i del Consell, de 12 de desembre de 2006, pel qual s'estableix un procés monitori europeu, o sol·licitar l'inici d'un procés europeu d'escassa quantia, conforme al Reglament (CE) nº 861/2007 del Parlament Europeu i del Consell, d'11 de juliol de 2007, pel qual s'estableix un procés europeu d'escassa quantia.

Llavors, per al cas dels litigis en l'àmbit de les relacions de consum, ens interessa veure que no serà necessària activitat negociadora prèvia a la via jurisdiccional com a requisit de procedibilitat, acudint a un MASC per presentar la petició de requeriment europeu de pagament conforme al Reglament (CE) nº 1896/2006 del Parlament Europeu i del Consell, de 12 de desembre de 2006, pel qual s'estableix un procés monitori europeu, o sol·licitar l'inici d'un procés europeu d'escassa quantia, conforme al Reglament (CE) nº 861/2007 del Parlament Europeu i del Consell, d'11 de juliol de 2007, pel qual s'estableix un procés europeu d'escassa quantia.

### **L'article 812 de la LEC estableix els casos en què procedeix el procés monitori:**

1. Podrà acudir al procés monitori qui pretengui d'un altre el pagament de deute dinerari de qualsevol import, líquida, determinat, vençuda i exigible, **quan el deute s'acrediti d'alguna de les formes següents:**

1a Mitjançant documents, qualsevol que sigui la seva forma i classe o el suport físic en què es trobin, que apareguin signats pel deutor o amb el seu segell, impronta o marca o amb qualsevol altre senyal, física o electrònica.

2a Mitjançant factures, albarans de lliurament, certificacions, telegrams, telefax o qualssevol altres documents que, fins i tot unilateralment creats pel creditor, siguin dels que habitualment documenten els crèdits i deutes en relacions de la classe que aparegui existent entre creditor i deutor.

2. Sens perjudici del que disposa l'apartat anterior i quan es tracti de deutes que reuneixin els requisits establerts en aquest apartat, també es pot acudir al procés monitori, per al pagament d'aquests deutes, en els casos següents:

1r. Quan, juntament amb el document en què consti el deute, s'aportin documents comercials que acreditin una relació anterior duradora.

2n. Quan el deute s'acrediti mitjançant certificacions d'impagament de quantitats degudes en concepte de despeses comunes de Comunitats de propietaris d'immobles urbans.

### **I l'article 814 de la LEC estableix que per a la petició inicial del procediment monitori:**

1. El procediment monitori començarà per petició del creditor en la qual s'expressaran la identitat del deutor, el domicili o domicilis del creditor i del deutor o el lloc en què resideixi o puguin ser trobats i l'origen i quantia del deute, acompanyant-se el document o documents a què es refereix l'article 812 de la LEC.

La petició podrà estendre's en imprès o formulari obtingut en paper o a través de la seu electrònica, que faciliti l'expressió dels extrems a què es refereix l'apartat anterior.

2. Per a la presentació de la petició inicial del procediment monitori no caldrà valer-se de procurador i advocat.

---

Però en el procediment monitori si que cal acudir a un MASC i a més, cal tenir en compte que si la persona consumidora compareix i s'hi oposa, aleshores l'article 818 de la LEC estableix:

**1. Si el deutor presentés escrit d'oposició dins de termini, l'assumpte es resoldrà definitivament en judici que correspongui, tenint la sentència que es dicti força de cosa jutjada.**

L'escrit d'oposició haurà d'anar signat per advocat i procurador quan la seva intervenció fos necessària per raó de la quantia, segons les regles generals.

En aquests casos, caldrà acreditar, per part del demandant, l'oferta d'un MASC, perquè s'iniciaria un judici verbal o ordinari, segons procedís.

La persona ha d'estar atenta a les seves reclamacions extrajudicials i no deixar de pagar béns o serveis per mostrar el seu desacord, atès que si no reclama s'arrisca a aquests procediments monitoris i a que sigui l'empresa qui acrediti que ha intentat el procediment de negociació que, en tot cas, també pot ajudar a resoldre el conflicte abans d'anar a la via judicial.

### ***Consideració de l'ús dels MASC, pel que fa a la inscripció dels fitxers de solvència***

Amb independència dels efectes que tenen els MASC pel que fa al requisit de procedibilitat judicial i l'efecte que tenen les reclamacions extrajudicials, pel que fa als requisits de procedibilitat administrativa i judicial, hem de tenir en compte, l'efecte que tenen les reclamacions extrajudicials, pel que fa a l'oposició als deutes, de cara a valorar la possibilitat que es pugui inscriure les persones, en aquest cas les persones consumidores que deixen de pagar, com una mesura de desacord, davant d'un possible incompliment contractual, en una relació de consum.

Aquí és d'aplicació l'article 20.1 de la [Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals](#) que regula els sistemes d'informació creditícia i estableix que tret que hi hagi una prova en contra, **es presumeix lícit el tractament de dades personals relatives a l'incompliment d'obligacions dineràries, financeres o de crèdit per sistemes comuns d'informació creditícia que solen utilitzar els bancs i les entitats financeres en general.**

**Ara bé, sempre cal seguir un procediment molt estricte, per part d'aquestes empreses i complir els següents requisits:**

- a) Que les dades les hagi facilitat el creditor o qui actuï pel seu compte o interès.
- b) Que les dades es refereixin a deutes certs, vençuts i exigibles, l'existència o la quantia dels quals no hagi estat objecte d'una reclamació administrativa o judicial per part del deutor o mitjançant un procediment alternatiu de resolució de disputes vinculant entre les parts.**
- c) Que el creditor hagi informat l'afectat en el contracte o en el moment de requerir el pagament sobre la possibilitat d'inclusió en els sistemes esmentats, amb indicació d'aquells en què participi.
- d) Que les dades únicament es mantinguin en el sistema mentre persisteixi l'incompliment, amb el límit màxim de cinc anys des de la data de venciment de l'obligació dinerària, financera o de crèdit.**
- e) Que les dades referides a un deutor determinat només es puguin consultar quan qui consulti el sistema mantingui una relació contractual amb l'afectat que impliqui l'abonament d'una quantia pecuniària o aquest li hi hagi sol·licitat la signatura d'un contracte que suposi un finançament, un pagament ajornat o una facturació

---

periòdica, com succeeix, entre altres supòsits, en els que preveu la legislació de contractes de crèdit al consum i de contractes de crèdit immobiliari.

f) Que, en cas que es denegui la sol·licitud de signatura del contracte, o en cas que aquest no s'arribi a signar, a conseqüència de la consulta efectuada, qui hagi consultat el sistema informi l'afectat del resultat de la consulta.

Pel que ara estem analitzant ens interessa l'apartat 1.b) que impedeix la inscripció en el fitxer si l'existència o la quantia que es reclama no hagi estat objecte, per part del deutor, de:

- **Una reclamació administrativa**
- Una reclamació judicial
- Un procediment alternatiu de resolució de disputes **vinculant entre les parts.**

Per tant, la reclamació extrajudicial directament a l'empresa, no evita la seva inscripció en el fitxer, cal haver presentant una demanda o **un ADR que tingui caràcter vinculant**, com passa amb l'arbitratge de consum, amb la reclamació a AESA, amb la mediació de consum, com passarà amb la futura Autoritat de Defensa del client financer, però que no passa amb les reclamacions al Departament de Conducta del Banc d'Espanya o al servei de reclamacions de la Direcció General d'Assegurances.

Ara bé, si que evita la inscripció la presentació d'una reclamació administrativa, encara que no sigui vinculant i aquí si que podem considerar el Banc d'Espanya, la Direcció General d'Assegurances, o les reclamacions presentades a l'Oficina d'usuaris de les Telecomunicacions.

Si es compleixen els requisits que hem indicat a l'apartat anterior, l'entitat que mantingui el sistema d'informació creditícia amb dades relatives a l'incompliment d'obligacions dineràries, financeres o de crèdit **ha de notificar a l'afectat la inclusió d'aquestes dades i l'ha d'informar sobre la possibilitat d'exercir els drets** que estableixen els articles 15 a 22 del [Reglament \(UE\) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE, dins dels trenta dies següents a la notificació del deute al sistema, termini durant el qual les dades han de quedar bloquejades.](#)

*S'ha d'estar molt atents per poder contestar abans d'aquests 30 dies que tenim i ens podem oposar a aquesta inscripció en el fitxer, exercint el dret d'oposició que regula l'article 21 del Reglament.*

**És en aquest moment on s'haurà de fer constar que no es procedent la inclusió en el fitxer creditici perquè no es tracta d'un deute cert, vençut ni exigibles, perquè està sent objecte d'una reclamació administrativa o judicial per part del deutor o mitjançant un procediment alternatiu de resolució de disputes vinculant entre les parts (mediació o arbitratge de consum).**

Si la persona consumidora no ho fa dins del termini l'entitat titular del fitxer la podrà inscriure i si un dia té problemes per sol·licitar un crèdit, perquè hi han les seves dades en el fitxer, només li quedarà la possibilitat d'accedir a la seva informació, tal com estableix l'article 15 del Reglament per veure qui l'ha inscrit en aquest registre i per què.

**L'interessat té dret a obtenir del responsable del tractament confirmació de si s'estan tractant o no dades personals que el concerneixen i, en tal cas, dret d'accés a les dades personals i a la següent informació:**



- 
- a) les finalitats del tractament;
  - b) les categories de dades personals de què es tracti;
  - c) els destinataris o les categories de destinataris als quals es van comunicar o seran comunicats les dades personals, en particular destinataris en tercers o organitzacions internacionals;
  - d) de ser possible, el termini previst de conservació de les dades personals o, de no ser possible, els criteris utilitzats per a determinar aquest termini;
  - e) l'existència del dret a sol·licitar del responsable la rectificació o supressió de dades personals o la limitació del tractament de dades personals relatives a l'interessat, o a oposar-se a aquest tractament;
  - f) el dret a presentar una reclamació davant una autoritat de control;
  - g) quan les dades personals no s'hagin obtingut de l'interessat, qualsevol informació disponible sobre el seu origen;
  - h) l'existència de decisions automatitzades, inclosa l'elaboració de perfils, i almenys en tals casos, informació significativa sobre la lògica aplicada, així com la importància i les conseqüències previstes d'aquest tractament per a l'interessat.

Quan es transfereixin dades personals a un tercer país o a una organització internacional, l'interessat tindrà dret a ser informat de les garanties adequades relatives a la transferència.

**El responsable del tractament ha de facilitar una còpia de les dades personals objecte de tractament. El responsable pot percebre per qualsevol altra còpia sol·licitada per l'interessat un cànon raonable basat en els costos administratius.**

Quan l'interessat present la sol·licitud per mitjans electrònics, i tret que aquest sol·liciti que es faciliti d'una altra manera, la informació es facilitarà en un format electrònic d'ús comú.

**I finalment, es pot exigir el dret de rectificació o de supressió, si no hi estem d'acord, recollits als articles 16 i 17, respectivament, del Reglament.**

L'interessat té dret a obtenir, sense dilació indeguda, del responsable del tractament la rectificació de les dades personals inexactes que el concerneixin. Tenint en compte les finalitats del tractament, l'interessat té dret al fet que es completin les dades personals que siguin incomplets, inclusivament mitjançant una declaració addicional.

**L'interessat té dret a obtenir, sense dilació indeguda, del responsable del tractament la supressió de les dades personals que el concerneixin, el qual estarà obligat a suprimir sense dilació indeguda les dades personals quan concorri alguna de les circumstàncies següents:**

- a) les dades personals que ja no siguin necessaris en relació amb les finalitats per als quals van ser recollits o tractats d'una altra manera;
- b) l'interessat retiri el consentiment en què es basa el tractament de conformitat amb l'article 6, apartat 1, lletra a), o l'article 9, apartat 2, lletra a), i aquest no es basi en un altre fonament jurídic;
- c) l'interessat s'oposi al tractament conformement a l'article 21, apartat 1, i no prevalguin altres motius legítims per al tractament, o l'interessat s'oposi al tractament conformement a l'article 21, apartat 2;
- d) les dades personals hagin estat tractats il·lícitament;
- e) les dades personals hagin de suprimir-se per al compliment d'una obligació legal establerta en el Dret de la Unió o dels Estats membres que s'apliqui al responsable del tractament;
- f) les dades personals s'hagin obtingut en relació amb l'oferta de serveis de la societat de la informació esmentats en l'article 8, apartat 1.

**On es poden posar les reclamacions si les empreses dels fitxers crediticis actuen de forma incorrecta?**

---

D'acord amb l'article 47 de la [Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals](#) li correspon a l'**Agència Espanyola de Protecció de Dades** supervisar l'aplicació d'aquesta llei orgànica i del Reglament (UE) 2016/679 i d'acord amb l'article 57 de la mateixa llei, també tenen competència les autoritats autonòmiques de protecció de dades personals, d'acord amb la normativa autonòmica, quan es refereixin a:

- a) Tractaments dels quals siguin responsables les entitats integrants del sector públic de la corresponent Comunitat Autònoma o de les Entitats Locals incloses en el seu àmbit territorial o els qui prestin serveis a través de qualsevol forma de gestió directa o indirecta.
- b) Tractaments duts a terme per persones físiques o jurídiques per a l'exercici de les funcions públiques en matèries que siguin competència de la corresponent Administració Autonòmica o Local.
- c) Tractaments que es trobin expressament previstos si és el cas, en els respectius Estatuts d'Autonomia.

Per tant, i pel que ara estem analitzant, les persones consumidores amb problemes amb fitxers de solvència creditícia s'hauran d'adreçar a l'Agència Espanyola de protecció de dades per presentar les seves reclamacions, sempre que, després d'haver exercit els seus drets, d'accés, d'oposició, de supressió o de rectificació, no hagin obtingut resposta a les seves peticions.

L'article 65 de la llei de protecció de dades estableix que no s'admetran les reclamacions que no versin sobre qüestions de protecció de dades personals, manquin manifestament de fonament, siguin abusives o no aportin indicis racionals de l'existència d'una infracció.

Igualment, l'Agència Espanyola de Protecció de Dades podrà in admetre la reclamació quan el responsable o encarregat del tractament, previ advertiment formulat per l'Agència Espanyola de Protecció de Dades, hagués adoptat les mesures correctives encaminades a posar fi al possible incompliment de la legislació de protecció de dades i concorri alguna de les següents circumstàncies:

- a) Que no s'hagi causat perjudici a l'afectat en el cas de les infraccions previstes en l'article 74 d'aquesta llei orgànica.
- b) Que el dret de l'afectat quedi plenament garantit mitjançant l'aplicació de les mesures.

L'article 64 de la llei estableix que quan el procediment es refereixi exclusivament a la falta d'atenció d'una sol·licitud d'exercici dels drets s'admetrà a tràmit i el termini per a resoldre el procediment serà de sis mesos a comptar des de la data en què hagués estat notificat al reclamant l'acord d'admissió a tràmit. Transcorregut aquest termini, l'interessat podrà considerar estimada la seva reclamació.

Quan el procediment tingui per objecte la determinació de la possible existència d'una infracció del que es disposa en el Reglament (UE) 2016/679 i en la present llei orgànica, s'iniciarà mitjançant acord d'inici adoptat per pròpia iniciativa o a conseqüència de reclamació.

Es pot obtenir més informació sobre el procediment de reclamació [al següent enllaç extern a l'Agència Espanyola de Protecció de Dades](#).

En concret, es recomana el següent enllaç extern a l'AEPD consultat el febrer de 2025: <https://www.aepd.es/es/areas-de-actuacion/reclamaciones-de-telecomunicaciones>

**La seva seu electrònica:** <https://sedeagpd.gob.es/sede-electronica-web/>

**Telèfon:** 91 266 35 17 **Adreça:** C/ Jorge Juan, 6 28001-Madrid

---

## Els efectes de la LOMESPJ en la reclamació administrativa de consum i el compliment dels terminis legals

Si en el cas de les reclamacions de consum s'entén complert el requisit de procedibilitat per la reclamació extrajudicial prèvia a l'empresa o professional amb el qual haguessin contractat, sense haver obtingut una resposta en el termini establert per la legislació especial aplicable, o quan aquesta no sigui satisfactòria, hem de tenir en compte que aquesta reclamació ja té els efectes previstos a l'article 1973 del [Codi Civil Espanyol](#). -CC- que estableix **que la prescripció de les accions s'interromp pel seu exercici davant els Tribunals, per reclamació extrajudicial del creditor i per qualsevol acte de reconeixement del deute pel deutor.**

I en el cas de Catalunya, en l'article 121-11 de la [Llei 29/2002, de 30 de desembre, primera Llei del Codi civil de Catalunya](#), que estableix que

### **Article 121-11 Són causes d'interrupció de la prescripció:**

a) L'exercici de la pretensió davant els tribunals, encara que sigui desestimada per defecte processal.

**b) L'inici del procediment arbitral relatiu a la pretensió.**

**c) La reclamació extrajudicial de la pretensió.**

d) El reconeixement del dret o la renúncia a la prescripció de la persona contra qui es pot fer valer la pretensió en el transcurs del termini de prescripció.

Però si ara es vol acudir a qualsevol MASC de consum, l'article 7 de la LOMESPJ estableix que la sol·licitud d'una de les parts dirigida a l'altra per iniciar un procediment de negociació a través d'un mitjà adequat de solució de controvèrsies, en la qual es defineixi adequadament l'objecte de la negociació, **interromprà la prescripció o suspindrà la caducitat d'accions des de la data en què consti l'intent de comunicació de l'esmentada sol·licitud.**

Fixem-nos que ha de ser un dels MASC generals previstos a la LOMESPJ o en els MASC especials o sectorials de consum, per tant, regulats per la LRALC, el que vol dir que **s'ha de tractar de MASC que portin a terme la seva activitat com a entitats acreditades, d'acord amb el que estableix l'article 2.i) de la LRALC** quan defineix les Entitats de resolució alternativa acreditades o entitat acreditada: com l'entitat de resolució alternativa establerta de manera duradora a Espanya que ha obtingut l'acreditació per resolució de l'autoritat competent i figura incorporada en el llistat nacional de l'Agència Espanyola de Consum, Seguretat Alimentària i Nutrició.

AESA, LA Direcció General d'Assegurances, el Departament de Conducta del Banc d'Espanya i les Juntes Arbitrals de consum que ho hagin sol·licitat estan acreditades i en el cas de la mediació de consum, el [Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum](#), estableix, en el seu article 2 diferencia les **entitats mediadores**, de l'article 2.2.a) com aquell organisme o ens establert a Catalunya que té la consideració d'Administració pública o que disposa de potestats públiques, i també aquells que tenen competències en la tramitació de queixes i reclamacions en matèria de consum. En especial s'hi inclouen les

---

organitzacions de persones consumidores, així com les organitzacions i les associacions empresarials, els col·legis professionals en els assumptes propis del seu àmbit professional i el Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya, de les **entitats mediadores acreditades**, de l'article 2.2.b) que és l'organisme o ens habilitat, establert a Catalunya, que ha obtingut l'acreditació -mitjançant una resolució de l'Agència Catalana del Consum- per ser inclòs a la llista única de la Comissió Europea.

La interrupció o la suspensió es prolongarà fins a la data de la signatura de l'acord o de la terminació del procés de negociació sense acord.

---

*El còmput dels terminis es reiniciarà o reprendrà respectivament en el cas que no es mantingui la primera reunió dirigida a assolir un acord o no s'obtingui resposta per escrit en el termini de trenta dies naturals a comptar des de la data de recepció de la sol·licitud de negociació per la part a la qual es dirigeix, o des de la data de l'intent de comunicació, si aquesta recepció no es produeix.*

---

En el cas que alguna proposta concreta d'acord no tingui resposta per la contrapart en el termini de trenta dies naturals des de la data de recepció, es reiniciarà o reprendrà respectivament el còmput de terminis.

**Aquí, ens trobem en el cas de les reclamacions de consum, davant de quatre situacions diferents:**

- 1. La primera situació es donarà en el cas que només hi hagi reclamació extrajudicial de consum, sense invitació a participar en un MASC. En aquests casos s'interromp la prescripció o suspèn la caducitat d'accions des de la data en què consti l'intent de comunicació d'aquesta a assolir un acord o no s'obtingui resposta per escrit en el termini de trenta dies naturals a comptar des de la data de recepció de la sol·licitud de negociació per la part a la qual es dirigeix, o des de la data de l'intent de comunicació, si aquesta recepció no es produeix. En el cas que alguna proposta concreta d'acord no tingui resposta per la contrapart en el termini de trenta dies naturals des de la data de recepció, es reiniciarà o reprendrà respectivament el còmput de terminis.**
- 2. La segona situació es donarà en el cas que hi hagi una segona reclamació extrajudicial de consum, amb invitació a participar en un MASC de consum, amb la qual cosa tornarem a obtenir la interrupció de la prescripció o la suspensió de la caducitat d'accions des de la data en què consti l'intent de comunicació d'aquesta sol·licitud a l'altra part.**
- 3. La tercera situació es donarà quan s'iniciï un procediment voluntari de resolució de conflictes de consum, com l'arbitratge de consum, amb una empresa no adherida al sistema, mitjançant una invitació a acceptar la sol·licitud arbitral, o amb la mediació de consum, on s'haurà d'estar als terminis que es disposin en aquests procediments, per reiniciar els còmputs.**
- 4. La quarta situació es donarà en el cas dels MASC obligatoris, vinculants o no, on els terminis i els efectes de la prescripció, tenen la seva pròpia regulació.**

**De fet, això és el que estableix l'apartat segon del mateix article setè de la LOMESPJ quan diu que en el cas que intervingui una tercera persona neutral, se seguiran les regles següents:**

---

**a) en el cas d'intervenir una persona mediadora,** cal atènyer-se al que disposa l'article 4 de la [Llei 5/2012, de 6 de juliol, de mediació en assumptes civils i mercantils](#) -LMACM-.

**b) en el cas d'intervenir una persona conciliadora,** la sol·licitud d'inici de la conciliació interromprà la prescripció o suspèndrà la caducitat d'accions des de la data en què consti la recepció de l'esmentada sol·licitud per la persona conciliadora, reiniciant-se o reprendrà, respectivament, el còmput dels terminis en el cas que en el termini de quinze dies naturals des de la data de la recepció de la sol·licitud per la persona conciliadora no s'hagués intentat per aquesta la comunicació amb l'altra part, així com en el cas que en el termini de quinze dies naturals des de la recepció de la proposta per la part a la qual s'adreça la sol·licitud de conciliació, o des de la data d'intent de la comunicació si aquesta recepció no es produeix, no es mantingui la primera reunió dirigida a assolir un acord o no s'obtingui resposta per escrit.

En cas que s'obri la conciliació, la interrupció o la suspensió es prolongarà fins a la data de la signatura de l'acord o quan es produeixi la terminació de la conciliació.

**c) en el cas d'intervenir una persona experta independent,** s'interromprà la prescripció o suspèndrà la caducitat d'accions des de la data de la designació de mutu acord de la persona experta, reiniciant-se o reprendrà respectivament el còmput dels terminis a partir de la data d'acceptació de l'acord final per totes les parts o d'emissió de la certificació prevista a l'article 18.5.

**d) en el cas d'intervenir un lletrat o lletrada de l'Administració de Justícia,** cal atènyer-se al que disposa la [Llei 15/2015, de 2 de juliol, de la Jurisdicció Voluntària](#) -LJV-, respecte a la suspensió de la caducitat i la interrupció de la prescripció, que s'aplicarà supletòriament en els casos d'intervenció com a conciliador d'un notari o notària, registrador o registradora.

Però en tot cas, cal tenir molt en compte que l'apartat tercer de l'article setè de la LOMESPJ estableix que en el cas que la sol·licitud inicial de negociació no tingui resposta o bé que el procés negociador finalitzi sense acord, les parts hauran de formular la demanda dins el termini d'un any a comptar, respectivament, des de la data de recepció de la sol·licitud de negociació per la part a la qual s'hagi dirigit la mateixa o, si s'escau, des de la data de finalització del procés de negociació sense acord, perquè pugui entendre's complert el requisit de procedibilitat.

### **A tenir en compte, pel que fa als terminis per presentar les reclamacions extrajudicials**

- **Article 7.1 de la LOMESPJ: Efectes de l'obertura del procés de negociació i de la seva terminació sense acord.**

1. La sol·licitud d'una de les parts dirigida a l'altra per iniciar un procediment de negociació a través d'un mitjà adequat de solució de controvèrsies (MASC), en la qual es defineixi adequadament l'objecte de la negociació, **interromprà la prescripció o suspèndrà la caducitat d'accions des de la data en què consti l'intent de comunicació d'aquesta sol·licitud a l'altra part en el domicili personal o lloc de treball que li consti a la persona sol·licitant, o bé a través del mitjà de comunicació electrònic emprat per les parts en les seves relacions prèvies.**

La interrupció o la suspensió es prolongarà **fins a la data de la signatura de l'acord o de la terminació del procés de negociació sense acord.**

---

El còmput dels terminis es reiniciarà o reprendrà respectivament en el cas que **no es mantingui la primera reunió dirigida a assolir un acord o no s'obtingui resposta per escrit en el termini de trenta dies naturals a comptar des de la data de recepció de la sol·licitud de negociació per la part a la qual es dirigeix, o des de la data de l'intent de comunicació, si aquesta recepció no es produeix.**

En el cas que alguna proposta concreta d'acord no tingui resposta per la contrapart en el termini de trenta dies naturals des de la data de recepció, es reiniciarà o reprendrà respectivament el còmput de terminis.

- Article 7.3 de la LOMESPJ: En el cas que la sol·licitud inicial de negociació no tingui resposta o bé que el procés negociador finalitzi sense acord, **les parts hauran de formular la demanda dins del termini d'un any a comptar, respectivament, des de la data de recepció de la sol·licitud de negociació per la part a la qual s'hagi dirigit la mateixa o, si s'escau, des de la data d'acabament del procés de negociació sense acord, perquè es pugui entendre complert el requisit de procedibilitat**

### ***MASC d'entitats acreditades d'acord amb la LRALC***

Article 18.1.e) LRALC. Inadmissió a tràmit d'una reclamació: Si el consumidor presentés davant l'entitat de resolució alternativa **la reclamació transcorregut més d'un any des de la interposició de la mateixa davant l'empresari reclamat o el seu servei d'atenció al client**

### **Mediació de consum**

Article 14 del Decret: Abans de la sol·licitud d'inici de la mediació de consum la persona consumidora ha d'haver presentat una reclamació prèvia a l'empresa amb qui ha tingut la relació de consum. Transcorregut el termini d'un mes sense haver obtingut resposta o en cas de resposta no satisfactòria a les pretensions formulades es pot iniciar el procediment de mediació davant de l'entitat acreditada.

15.5 del Decret: **La persona consumidora pot presentar la sol·licitud d'inici del procediment de mediació en el termini d'un any comptat des de la data en la qual es va presentar la reclamació a l'empresa.**

### **Arbitratge de consum**

Article 35.1-d) RAC. Admissió i inadmissió de les sol·licituds d'arbitratge: Si el consumidor presenta **la sol·licitud d'arbitratge transcorregut més d'un any des de la interposició de la reclamació a l'efecte davant l'empresari reclamat.**

### **Agència Espanyola de seguretat Aèria**

Article 10.1.d) Ordre TMA/201/2022. Inadmissió a tràmit de la reclamació: Es presenti davant l'Agència **transcorregut més d'un any des de la data de presentació de la reclamació prèvia davant la companyia aèria o el gestor aeroportuari reclamats, o davant els seus serveis d'atenció al client**

### **Servei de reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Departament de conducta del Banc d'Espanya**

Article 5.4 Ordre ECC/2502/2012. Presentació de queixes o reclamacions: La interposició de les reclamacions o queixes formulades a l'emparedat d'aquesta ordre no paraitzarà la resolució i tramitació dels corresponents procediments. **No obstant això, se suspendran o interrompran els terminis establerts per a l'exercici d'accions o drets que, de conformitat amb la normativa reguladora, puguin exercitar els qui hi figurin com a interessats.** Així mateix, la utilització pels usuaris de serveis financers dels serveis de reclamacions per atendre les seves

---

queixes o reclamacions **s'entén sens perjudici de la utilització d'altres sistemes de protecció previstos en la legislació vigent, en especial, en la normativa arbitral i de consum.**

Article 10.2.f) Ordre ECC/2502/2012. Supòsits i procediment d'inadmissió de reclamacions o queixes: **Quan hagi transcorregut el termini de prescripció d'accions o drets que de conformitat amb el que preveuen els contractes o en la normativa reguladora que resulti d'aplicació pugui exercitar qui presenti o aquell en representació del qual es presenti la reclamació o queixa de què es tracti i en tot cas quan hagi transcorregut un termini de 6 anys des de la producció dels fets sense que s'hagi presentat la reclamació o queixa**

***MASC d'entitats no acreditades d'acord amb la LRALC però que en requerir reclamació prèvia administrativa, també inicien el còmput per presentar la demanda judicial***

### **Oficina d'Atenció a les persones usuàries de les telecomunicacions**

Article 4.3 Ordre ITC/1030/2007. Iniciació del procediment: **El termini màxim per presentar la sol·licitud serà de tres mesos.** Aquest termini es computarà:

- a) Des de la resposta de l'operador o la finalització del termini d'un mes per respondre, si l'usuari final opta per adreçar-se directament a la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació.
- b) **Des de la notificació de la no acceptació de l'arbitratge per l'operador, sempre que hagi plantejat la sol·licitud d'arbitratge en el termini dels tres mesos següents a la resposta de l'operador o a la finalització del termini d'un mes per respondre.**

### **A tenir en compte, pel que fa als terminis per presentar les demandes**

***La prescripció de l'exercici d'una acció constitueix una manera d'extingir un dret per inacció del titular, quan aquesta persona, consumidora en el nostre cas, té el dret de fer-ho i no ho fa en el temps que la llei estableix per fer-ho.***

Però si actua, encara que en un primer moment no tingui èxit, el que fa és evitar que el còmput del temps que portaria a la prescripció del dret, s'aturi, per poder continuar després amb el procediment i el termini tornarà a començar.

Així, l'article 1973 del [Codi Civil espanyol](#) estableix que **la prescripció de les accions s'interromp pel seu exercici davant dels tribunals, per reclamació extrajudicial del creditor i per qualsevol acte de reconeixement del deute pel deutor.**

En aquest sentit, **és important presentar la reclamació prèvia**, directament contra l'empresa i posteriorment, intentar un procediment extrajudicial de resolució de conflictes, davant de qualsevol MASC (mètode adequat de solució de controvèrsies), perquè d'aquesta manera interrompem el temps, cas que haguem d'acabar anar a la via judicial i presentar la corresponent demanda.

De totes maneres, la prescripció no evita necessàriament que no es pugui presentar una demanda, superat aquest termini, però si es fa i l'altra part ho al·lega ja no es podrà continuar el procediment. Això és el que passa

---

generalment amb les empreses de gestió de deutes, que sovint reclamen drets ja prescrits, però si la persona consumidora no ho al·lega, la demanda podrà continuar, però si ho al·lega, el deute ja no es podrà cobrar, perquè haurà prescrit.

### **Els actes propis i la bona fe de la persona consumidora**

Per poder defensar bé els nostres drets, no només cal tenir en compte els terminis de prescripció, perquè encara que tinguem temps per presentar la nostra demanda, és molt possible que en seu judicial o extrajudicial, també es valori la nostra actitud, el que hem fet davant del que ara denunciem.

Això és el que es coneix com a **la doctrina dels actes propis**, que presumeixen una determinada actitud davant del conflicte, negativa si hem trigat massa temps a actuar i a més, **es podria suposar mala fe, o un abús del dret, quan amb la demora en la presentació de la demanda s'ha generat una expectativa que no s'interposaria la demanda.**

Així es recull a l'article 7 del Codi Civil espanyol, quan diu, en el seu apartat primer, que **els drets s'han d'exercir d'acord amb les exigències de la bona fe** i, en el seu apartat segon que, la Llei no empara l'abús del dret o l'exercici antisocial d'aquest. Tot acte o omissió que per la intenció del seu autor, pel seu objecte o per les circumstàncies en què es faci sobrepassi manifestament els límits normals de l'exercici d'un dret, amb dany per a tercer, donarà lloc a la corresponent indemnització i a l'adopció de les mesures judicials o administratives que impedeixin la persistència a l'abús.

### **Cal tenir en compte els següents articles, referents a les interrupcions de la prescripció:**

**Article 1974:** La interrupció de la prescripció d'accions en les obligacions solidàries aprofita o perjudica igual tots els creditors i deutors.

Aquesta disposició regeix igualment respecte als hereus del deutor en tota mena d'obligacions.

En les obligacions mancomunades, quan el creditor no reclami d'un dels deutors més que la part que li correspongui, per això no s'interromp la prescripció respecte als altres codeudors.

**Article 1975:** La interrupció de la prescripció contra el deutor principal per reclamació judicial del deute, té efecte també contra el seu fiador; però no perjudica a aquest la que es produeixi per reclamacions extrajudicials del creditor o reconeixements privats del deutor.

### **Terminis de prescripció del dret civil estatal**

**L'article 1961 i següents del Codi Civil espanyol, estableix que les accions prescriuen pel simple lapse del temps fixat per la llei.**

**Article 1962 Les accions reals sobre béns mobles prescriuen als sis anys de pèrdua la possessió,** llevat que el posseïdor hagi guanyat per menys terme el domini, conforme a l'article 1.955, i excepte els casos de pèrdua i venda pública, i els de furt o robatori, en què cal atènyer-se al que disposa el paràgraf 3r del mateix article esmentat.

**Article 1963 Les accions reals sobre béns immobles prescriuen als trenta anys.**

Entén aquesta disposició sense perjudici del que s'estableix per a l'adquisició del domini o drets reals per prescripció.



---

**Article 1964.1 L'acció hipotecària prescriu als vint anys.**

**Article 1964.2: Les accions personals que no tinguin termini especial prescriuen al cap de cinc anys des que es pugui exigir el compliment de l'obligació.** En les obligacions continuades de fer o no fer, el termini començarà cada cop que s'incompleixin.

**Article 1965:** No prescriu entre cohereus, copropietaris o propietaris de finques confrontants l'acció per demanar la partició de l'herència, la divisió de la cosa comuna o la delimitació de les propietats contigües.

**Article 1966: Pel transcurs de cinc anys prescriuen les accions per exigir el compliment de les obligacions següents:**

- 1a La de pagar pensions alimentàries.
- 2a La de satisfer el preu dels arrendaments, siguin aquests de finques rústiques o de finques urbanes.
- 3a La de qualssevol altres pagaments que s'han de fer per anys o en terminis més breus.

**Article 1967: Pel transcurs de tres anys prescriuen les accions per al compliment de les obligacions següents:**

- 1a La de pagar als jutges, els advocats, els registradors, els notaris, els escribes, els perits, els agents i els curials els seus honoraris i drets, i les despeses i els desemborsaments que hagin realitzat en l'exercici dels seus càrrecs o oficis en els assumptes als quals les obligacions es refereixin.
- 2a La de satisfer als farmacèutics les medicines que van subministrar; als Professors i Mestres els seus honoraris i estipendis per l'ensenyament que van donar, o per l'exercici de la seva professió, art o ofici.
- 3a La de pagar als menestrals, criats i jornalers l'import dels seus serveis, i el dels subministraments o desemborsaments que hi hagin fet concernents.
- 4a **La d'abonar als hostals el menjar i l'habitació**, i als mercaders el preu dels gèneres venuts a altres que no ho siguin, o que si ho es dediquin a trànsit diferent.

El temps per a la prescripció de les accions a què es refereixen els tres paràgrafs anteriors es comptarà des que es van deixar de prestar els serveis respectius.

**Article 1968 Prescriuen pel transcurs d'un any:**

- 1r L'acció per recobrar o retenir la possessió.
- 2n L'acció per exigir **la responsabilitat civil per injúria o calúmia i per les obligacions derivades de la culpa o la negligència de què es tracta a l'article 1.902, des que ho va saber l'agraviat.**

**Article 1969:** El temps per a la prescripció de tota mena d'accions, quan no hi hagi disposició especial que determini una altra cosa, es comptarà des del dia en què es van poder exercir.

**Article 1970:** El temps per a la prescripció de les accions que tenen per objecte reclamar el compliment d'obligacions de capital, amb interès o renda, corre des del darrer pagament de la renda o de l'interès.

---

El mateix s'entén pel que fa al capital del cens consignatiu.

Als censos emfitèutic i reservatiu es compta així mateix el temps de la prescripció des del darrer pagament de la pensió o renda.

**Article 1971:** El temps de prescripció de les accions per exigir el compliment d'obligacions declarades per sentència comença des que la sentència va quedar ferma.

**Article 1972:** El termini de la prescripció de les accions per exigir rendició de comptes corre des del dia en què van cessar en els càrrecs els que els havien de rendir.

El corresponent a l'acció pel resultat dels comptes, des de la data en què aquest va ser reconegut per conformitat de les parts interessades.

### **La prescripció a Catalunya**

Cal tenir en compte la normativa catalana, pel que fa a la prescripció, que es recull a la [Llei 29/2002, de 30 de desembre. Primera llei del Codi civil de Catalunya en](#) el seu Títol II, referits a la prescripció i la caducitat Capítol I – Capítol II.

#### **Parlem de la prescripció en el seu Capítol I.**

**Article 121-1:** La prescripció extingeix les pretensions relatives a drets disponibles, tant si s'exerceixen en forma d'acció com si s'exerceixen en forma d'excepció. S'entén com a pretensió el dret a reclamar d'altri una acció o una omissió.

#### **Article 121-2: Pretensions no prescriptibles**

No prescriuen les pretensions que s'exerceixen mitjançant accions merament declaratives, incloent-hi l'acció de declaració de qualitat d'hereu o hereva; les de divisió de cosa comuna; les de partició d'herència; les de delimitació de finques contigües, ni les d'elevació a escriptura pública d'un document privat, ni tampoc les pretensions relatives a drets indisponibles o les que la llei exclou expressament de la prescripció.

#### **Article 121-3: Imperativitat**

Les normes sobre prescripció són de naturalesa imperativa. Tanmateix, les parts poden pactar un abreuament o un allargament del termini no superiors, respectivament, a la meitat o al doble del que està establert legalment, sempre que el pacte no comporti indefensió de cap de les parts.

#### **Article 121-4: Al·legació**

La prescripció no pot ésser tinguda en compte d'ofici pels tribunals, sinó que ha d'ésser al·legada judicialment o extrajudicialment per una persona legitimada.

#### **Article 121-5: Legitimació**

Poden al·legar i fer valer la prescripció:

- a) Les persones obligades a satisfer la pretensió.

- b) Les terceres persones perjudicades en llurs interessos legítims per la manca d'oposició o per la renúncia de la prescripció consumada, excepte si hi ha recaigut sentència ferma.

#### **Article 121-6 Persones davant les quals la prescripció produeix efectes**

1. La prescripció produeix efectes en perjudici de qualsevol persona, llevat dels casos de suspensió.
2. La persona titular de la pretensió prescrita té acció per a reclamar el rescabament dels danys que en derivin a les persones a qui siguin imputables.

#### **Article 121-7 Successió en la prescripció**

El transcurs, la interrupció i la suspensió del temps de prescripció beneficien o perjudiquen, segons que escaigui, la persona que succeeixi la que tenia la posició activa o passiva de la relació jurídica que va originar la pretensió.

#### **Article 121-8 Efectes**

1. L'efecte extintiu de la prescripció, un cop al·legada i apreciada, es produeix quan es compleix el termini.
2. L'extinció per prescripció de la pretensió principal s'estén a les garanties accessòries, encara que no n'hagi transcorregut el termini propi de prescripció.

#### **Article 121-9 Irrepetibilitat**

No es pot fer una repetició del pagament efectuat en compliment d'una pretensió prescrita, encara que s'hagi fet amb desconeixement de la prescripció.

#### **Article 121-10 Renúncia**

1. La renúncia anticipada a la prescripció és nul·la, si bé la feta en el transcurs del termini de prescripció produeix els efectes de la interrupció.
2. Qualsevol persona obligada a satisfer la pretensió pot renunciar a la prescripció consumada.
3. Qualsevol acte incompatible amb la voluntat de fer valer la prescripció comporta renunciar-hi.
4. La renúncia, efectuada vàlidament, a la prescripció consumada deixa subsistent la pretensió a què es refereix, però no n'impedeix la futura prescripció.

#### **Article 121-11 Causes d'interrupció**

Són causes d'interrupció de la prescripció:

- a) L'exercici de la pretensió davant els tribunals, encara que sigui desestimada per defecte processal.
- b) L'inici del procediment arbitral relatiu a la pretensió.
- c) La reclamació extrajudicial de la pretensió.

---

d) El reconeixement del dret o la renúncia a la prescripció de la persona contra qui es pot fer valer la pretensió en el transcurs del termini de prescripció.

#### **Article 121-12 Requisites de la interrupció**

Perquè la interrupció de la prescripció sigui eficaç s'han de complir els requisits següents:

a) Si l'acte que la interromp consisteix en l'exercici de la pretensió, cal que:

Primer. Procedeixi de la persona titular de la pretensió o d'una tercera persona que actuï en defensa d'un interès legítim i que tingui capacitat suficient.

Segon. S'efectuï davant el subjecte passiu de la pretensió, abans que es consumi la prescripció.

b) Si l'acte que interromp la prescripció consisteix en el reconeixement del dret al qual es vincula la pretensió o en la renúncia a la prescripció en curs, ha de procedir del subjecte passiu de la pretensió.

#### **Article 121-13 Al·legació de la interrupció**

La interrupció de la prescripció no pot ésser tinguda en compte d'ofici pels tribunals, sinó que ha d'ésser al·legada per la part a qui beneficia.

#### **Article 121-14 Efectes de la interrupció**

La interrupció de la prescripció determina que comenci a córrer de nou i completament el termini, que es torna a computar de la manera següent:

a) En cas d'exercici extrajudicial de la pretensió, des del moment en què l'acte d'interrupció esdevingui eficaç.

b) En cas d'exercici judicial de la pretensió, des del moment en què la sentència o la resolució que posa fi al procediment esdevinguin fermes, o, si aquell no ha prosperat per defecte processal, des del mateix moment de l'exercici de l'acció amb què s'exigeix la pretensió.

c) En cas d'arbitratge, des del moment en què es dicti el laude, des del desistiment del procediment arbitral o des de la finalització d'aquest per les altres causes que estableix la llei.

d) En cas de reconeixement del dret al qual es vincula la pretensió i en cas de renúncia a la prescripció en curs, des del moment en què esdevinguin eficaços.

#### **Article 121-15 Suspensió per força major**

1. La prescripció se suspèn si la persona titular de la pretensió no la pot exercir, ni per ella mateixa ni per mitjà de representant, per causa de força major concurrent en els sis mesos immediatament anteriors a l'acabament del termini de prescripció.

2. Els efectes de la suspensió no s'inicien en cap cas abans dels sis mesos establerts per l'apartat 1, **encara que la força major sigui preexistent.**

#### **Article 121-16 Suspensió per raons personals o familiars**

---

La prescripció també se suspèn:

- a) En les pretensions de les quals siguin titulars persones menors d'edat o amb discapacitat mentre no disposin de representació legal o mentre no hagin nomenat un apoderat, d'acord amb el que estableix l'article 222-2.1, en l'àmbit de les seves funcions.
- b) En les pretensions entre cònjuges, mentre dura el matrimoni, fins a la separació legal o de fet.
- c) En les pretensions entre els membres d'una parella estable, mentre es manté la convivència.
- d) En les pretensions entre el pare o la mare i els fills en potestat, fins que aquesta s'extingeixi per qualsevol causa.
- e) En les pretensions entre la persona que exerceix els càrrecs de tutor, curador, administrador patrimonial, defensor judicial o acollidor i la persona menor o que tingui la capacitat judicialment modificada, mentre es manté la funció corresponent.
- f) En les pretensions entre la persona protegida i l'apoderat, d'acord amb el que estableix l'article 222-2.1, en l'àmbit de les seves funcions

#### **Article 121-17 Suspensió respecte a l'herència jacent**

La prescripció de les pretensions entre les persones cridades a heretar i l'herència jacent se suspèn mentre no sigui acceptada l'herència.

#### **Article 121-18 Suspensió per raó de la mediació**

1. La sol·licitud d'inici de la mediació, feta de conformitat amb la llei que la regula, suspèn la prescripció de les pretensions des de la data en què consti la recepció de la dita sol·licitud pel mediador o el dipòsit d'aquesta davant la institució de mediació.
2. Si en el termini de quinze dies naturals, a comptar de la recepció o el dipòsit de la sol·licitud, no se signa l'acta de la sessió constitutiva del procediment de mediació, es reprèn el còmput del termini de prescripció.
3. La suspensió es prolonga fins a la data de la signatura de l'acord de mediació o, subsidiàriament, la signatura de l'acta final, o fins que acaba la mediació per alguna de les causes que estableix la llei que la regula.

#### **Article 121-19 Al·legació i efectes de la suspensió**

1. La suspensió de la prescripció no pot ésser tinguda en compte d'ofici pels tribunals, sinó que ha d'ésser al·legada per la part a qui beneficia, llevat de la produïda en els supòsits establerts per l'article 121-16.a, quan afecti persones que encara són menors o que són incapaces.
2. El temps durant el qual la prescripció resta suspesa no es computa en el termini de prescripció.

#### **Article 121-20 Prescripció decenal**

**Les pretensions de qualsevol classe prescriuen al cap de deu anys, llevat que algú hagi adquirit abans el dret per usucapió o que aquest Codi o les lleis especials disposin una altra cosa.**

---

### **Article 121-21 Prescripció triennal**

**Prescriuen al cap de tres anys:**

- a) Les pretensions relatives a pagaments periòdics que s'hagin de fer per anys o terminis més breus.**
- b) Les pretensions relatives a la remuneració de prestacions de serveis i d'execucions d'obra.**
- c) Les pretensions de cobrament del preu en les vendes al consum.**
- d) Les pretensions derivades de responsabilitat extracontractual.**

### **Article 121-22 Prescripció anual**

**Les pretensions protectores exclusivament de la possessió prescriuen al cap d'un any.**

### **Article 121-23 Còmput del termini**

1. El termini de prescripció s'inicia quan, nascuda i exercible la pretensió, la persona titular d'aquesta coneix o pot conèixer raonablement les circumstàncies que la fonamenten i la persona contra la qual es pot exercir.
2. En el còmput del termini de prescripció no s'exclouen els dies inhàbils ni els festius. El còmput de dies es fa per dies sencers. El dia inicial s'exclou i el dia final s'ha de complir totalment.
3. El còmput de mesos o anys es fa de data a data. Si al mes del venciment no hi ha el dia corresponent a l'inicial, es considera que el termini acaba el darrer dia del mes.

### **Article 121-24 Termini de preclusió**

Qualsevol pretensió susceptible de prescripció s'extingeix en tot cas pel transcurs ininterromput de trenta anys des del seu naixement, amb independència que hi hagin concorregut causes de suspensió o que les persones legitimades per a exercir-la no hagin conegut o no hagin pogut conèixer les dades o les circumstàncies a què fa referència l'article 121-23, en matèria de còmput de terminis.

### **Els terminis de caducitat**

A diferència de la prescripció, la caducitat assenyalada un terme fix per a la durada d'un dret, més enllà del qual no podrà ser exercitat per part del seu titular, perquè aquí no hi ha interrupció, com passava amb la prescripció. L'acció judicial no interromp el termini de caducitat com sí que passa amb la prescripció. La caducitat persegueix fixar per endavant el temps durant el qual un dret és susceptible de ser útilment exercitat, generalment, en els casos de drets potestatis.

En aquests casos, encara que la persona demandada no ho al·legui, com passava en la prescripció, la caducitat sí que pot ser apreciada d'ofici.

També aquí s'ha de tenir en compte el dret català i tornem al que estableix la Llei 29/2002, de 30 de desembre. Primera llei del Codi civil de Catalunya, en el seu Títol II, en aquest cas, en el seu Capítol II, on es regula la caducitat.

### **Article 122-1 Caducitat d'accions i altres poders jurídics**

---

1. Les accions i els poders de configuració jurídica sotmesos a caducitat s'extingeixen pel venciment dels terminis corresponents.

2. La caducitat de les accions o dels poders de configuració jurídica deixa de tenir efecte únicament si una persona legitimada els exerceix adequadament.

3. Les normes sobre caducitat són de naturalesa imperativa, sens perjudici del que disposa l'article 122-3.1 en matèria de suspensió.

#### **Article 122-2 Caducitat en les relacions jurídiques indisponibles**

1. En les relacions jurídiques indisponibles els terminis establerts legalment no es poden suspendre.

2. En les relacions jurídiques indisponibles la caducitat ha d'ésser tinguda en compte d'ofici als tribunals.

#### **Article 122-3 Caducitat en les relacions jurídiques disponibles**

1. El termini de caducitat se suspèn d'acord amb el que estableixen els articles del 121-15 al 121-19 pel que fa a la suspensió de la prescripció, o per acord exprés de les parts. La suspensió s'aixeca una vegada exhaurit el termini pactat o, si no n'hi ha, a partir del moment en què qualsevol de les parts denunciï l'acord de manera fefaent.

2. Quan es tracta de relacions jurídiques disponibles, la caducitat no ha d'ésser tinguda en compte d'ofici pels tribunals, sinó que ha d'ésser al·legada per una persona legitimada.

#### **Article 122-4 Caducitat convencional**

La caducitat convinguda per les parts es regeix, si no hi ha pacte, per les disposicions sobre caducitat en les relacions jurídiques disponibles establertes per aquest Codi.

#### **Article 122-5 Càmput del termini i preclusió**

1. El termini de caducitat s'inicia, si no hi ha normes específiques, quan neix l'acció o quan la persona titular pot conèixer raonablement les circumstàncies que fonamenten l'acció i la persona contra la qual es pot exercir. En tot cas, s'aplica també a la caducitat el que disposa l'article 121-24 en matèria de preclusió.

2. En el càmput del termini de caducitat no s'exclouen els dies inhàbils ni els festius. El càmput de dies es fa per dies sencers. El dia inicial s'exclou i el dia final s'ha de complir totalment.

3. El càmput de mesos o anys es fa de data a data. Si al mes del venciment no hi ha el dia corresponent a l'inicial, es considera que el termini acaba el darrer dia del mes.

*(\* ) Cal destacar, per si fos el cas, que la Disposició transitòria única de la Llei, estableix que les normes del llibre primer del Codi civil de Catalunya que regulen la prescripció i la caducitat s'apliquen a les pretensions, les accions i els poders de configuració jurídica nascuts i encara no exercits amb anterioritat a l'1 de gener de 2004, amb les excepcions que resulten de les normes següents:*

*a) L'inici, la interrupció i el reinici del càmput de la prescripció produïts abans de l'1 de gener de 2004 es regulen per les normes vigents fins aquell moment.*

---

b) Si el termini de prescripció establert per aquesta Llei és més llarg, la prescripció es consuma quan ha transcorregut el termini establert per la regulació anterior.

c) Si el termini de prescripció establert per aquesta Llei és més curt que el que establia la regulació anterior, s'aplica el que estableix aquesta Llei, el qual comença a comptar des de l'1 de gener de 2004. Tanmateix, si el termini establert per la regulació anterior, tot i ésser més llarg, s'exhaureix abans que el termini establert per aquesta Llei, la prescripció es consuma quan ha transcorregut el termini establert per la regulació anterior.

### **Quan s'apliquen els terminis de prescripció i caducitat del dret civil espanyol i quan s'apliquen els del dret civil català?**

Donat que a Catalunya hi ha un dret civil propi, que conviu amb el dret civil espanyol, cal tenir en compte algunes qüestions importants, pel que ara ens interessa, en les relacions de consum.

L'article 14 del Codi civil espanyol estableix que, la subjecció al dret civil comú o a l'especial o foral es determina pel veïnatge civil i tenen veïnatge civil en el territori de dret comú, o en un dels de dret especial o foral, els nascuts de pares que tinguin aquest veïnatge o que amb dos anys de residència manifestin la seva conformitat o bé que amb 10 anys de residència, no hagin manifestat la seva voluntat en contra.

Però ara m'interessa especialment, analitzar com afecta la coexistència de dos drets civils diferents, a la prescripció i a la caducitat.

Dit això, cal tenir en compte que la prescripció rep una qualificació no processal, sinó substantiva i és per això que queda sotmesa a la llei que regeix el fons del contracte i determinada aquesta llei, queda determinada també la prescripció i la caducitat que s'ha d'aplicar.

L'article 10 del Codi Civil espanyol, estableix, en el seu apartat primer, pel que fa a la llei dels contractes, que s'ha d'aplicar a les obligacions contractuals **la llei a què les parts s'hagin sotmès expressament, sempre que tingui alguna connexió amb el negoci de què es tracti; si no, la llei nacional comuna a les parts; mancant-la, la de la residència habitual comuna, i, en darrer terme, la llei del lloc de subscripció del contracte.**

No obstant el que disposa el paràgraf anterior, **mancant sotmetiment exprés, s'aplicarà als contractes relatius a béns immobles la llei del lloc on estiguin situats, i a les compravendes de mobles corporals realitzades en establiments mercantils, la llei del lloc on aquests radiquin.**

Ara bé, cal tenir en compte les previsions que es fan pel cas que una de les parts contractants sigui una persona consumidora, que no pot renunciar al dret imperatiu que li sigui més favorable.

I pel que fa al règim de la responsabilitat extracontractual, el mateix article 10 del Codi civil, però en el seu apartat novè, estableix que, les obligacions no contractuals es regeixen per la llei del lloc on hagi ocorregut el fet que se'n derivin. La gestió de negocis es regularà per la llei del lloc on el gestor faci la principal activitat. A l'enriquiment sense causa s'aplica la llei en virtut de la qual es va produir la transferència del valor patrimonial a favor de l'enriquit.

Pel que hem dit abans, aplicable a les relacions contractuals amb les persones consumidores, cal tenir en compte que el [Reial Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries](#) -TRLGDCU- estableix en el seu article 59, apartat primer, que són contractes amb consumidors i usuaris els realitzats entre un consumidor o un usuari i un



---

empresari. I en el seu apartat segon, s'estableix que el contractes amb consumidors i usuaris es regeixen, en tot allò que no estigui expressament establert en aquesta norma o en lleis especials, pel dret comú aplicable als contractes i que la regulació sectorial dels contractes amb els consumidors i usuaris haurà de respectar el nivell de protecció dispensat en aquesta llei, sens perjudici que prevalguin i siguin d'aplicació preferent les disposicions sectorials respecte dels aspectes expressament previstos a les disposicions del dret de la Unió Europea de les que portin causa. No obstant això, la regulació sectorial pot elevar el nivell de protecció conferit per aquesta llei sempre que respecti, en tot cas, les disposicions del dret de la Unió Europea.

En especial cal tenir en compte el que estableix l'apartat tercer, quan diu que els contractes amb consumidors i usuaris que incorporin condicions generals de la contractació estan sotmesos, a més, a la [Llei 7/1998, de 13 d'abril, sobre condicions generals de la contractació](#) -LCGC-

I l'article 90.3 del TRLGDCU, pel que fa a la llei del contracte, estableix que són clàusules abusives la submissió del contracte a un dret estranger respecte al lloc on el consumidor i l'usuari emeti la seva declaració negocial o on l'empresari desenvolupi l'activitat dirigida a la promoció de contractes de naturalesa igual o similar.

## **La prescripció i caducitat en dret del consum**

### **Accions relacionades amb els contractes**

#### ***Acció de nul·litat del contracte***

**Aquesta acció és imprescriptible, perquè la doctrina considera que allò que és nul no es pot convalidar amb el temps.**

La persona consumidora, si es compleixen els requisits de nul·litat, no ha ni de presentar la demanda de nul·litat del contracte, però si l'altra part no accepta aquesta nul·litat, caldrà obtenir una sentència que declari el contracte nul mitjançant una acció de nul·litat.

Aquesta nul·litat també pot ser apreciada d'ofici pels tribunals i poden presentar la demanda les parts del contracte i qualsevol tercer que hagi pogut resultar perjudicat.

#### **Es pot utilitzar en els següents casos:**

#### **Article 1261. No hi ha contracte sinó quan concorren els requisits següents:**

1r Consentiment dels contractants.

2n Objecte cert que sigui matèria del contracte.

3r Causa de l'obligació que s'estableixi.

Si falta algun d'aquests elements el contracte és nul.

#### **Acció d'anul·labilitat del contracte**

Pot passar que es donin els elements del contracte de l'article 1261 anteriors, però que es produeixin determinades circumstàncies, que facin que, bo i existir el contracte, aquest és pugui anul·lar.

#### **Article 1300.**

---

Els contractes en què concorrin els requisits que expressa l'article 1.261 poden ésser anul·lats, encara que no hi hagi lesió per als contractants, sempre que pateixin d'algun dels vicis que els invaliden d'acord amb la llei.

#### **Article 1301.**

**L'acció de nul·litat caducarà als quatre anys. Aquest temps començarà a córrer:**

1r En els casos d'intimidació o violència, des del dia en què aquestes haguessin cessat.

2n En els d'error, o dol, o falsedat de la causa, des de la consumació del contracte.

3r. Quan l'acció es refereixi als contractes celebrats pels menors, des que sortissin de la pàtria potestat o la tutela.

4t Quan l'acció es refereixi als contractes celebrats per persones amb discapacitat prescindint de les mesures de suport previstes quan fossin precises, des de la celebració del contracte.

5è Si l'acció es dirigeix a invalidar actes o contractes realitzats per un dels cònjuges sense consentiment de l'altre, quan aquest consentiment fos necessari, des del dia de la dissolució de la societat conjugal o del matrimoni llevat que abans hagués tingut coneixement suficient d'aquest acte o contracte.

L'anul·labilitat, a diferència de la nul·litat, no pot ser apreciada d'ofici i si que requereix la presentació d'una demanda judicial per obtenir-ne una sentència declarativa.

#### **Article 1302.**

1. Poden exercitar l'acció de nul·litat dels contractes els obligats principalment o subsidiàriament en virtut d'ells.

2. Els contractes celebrats per menors d'edat podran ser anul·lats pels seus representants legals o per ells quan assoleixin la majoria d'edat. S'exceptuen aquells que puguin celebrar vàlidament per si mateixos.

3. Els contractes celebrats per persones amb discapacitat proveïdes de mesures de suport per a l'exercici de la seva capacitat de contractar prescindint d'aquestes mesures quan fossin precises, podran ser anul·lats per elles, amb el suport que necessitin. També podran ser anul·lats pels seus hereus durant el temps que faltés per completar el termini, si la persona amb discapacitat hagués mort abans del transcurs del temps en què va poder exercitar l'acció.

Els contractes esmentats en el paràgraf anterior també podran ser anul·lats per la persona a la qual hagués correspost prestar el suport. En aquest cas, l'anul·lació només procedirà quan l'altre contractant fos coneixedor de l'existència de mesures de suport en el moment de la contractació o s'hagués aprofitat d'una altra manera de la situació de discapacitat obtenint-ne un avantatge injust.

4. Els contractants no podran al·legar la minoria d'edat ni la falta de suport d'aquell amb el qual van contractar; ni els que van causar la intimidació o violència o van emprar el dol o van produir l'error, podran fundar la seva acció en aquests vicis del contracte.

#### **Article 1303.**

---

Declarada la nul·litat d'una obligació, els contractants s'han de restituir recíprocament les coses que haguessin estat matèria del contracte, amb els seus fruits, i el preu amb els interessos, llevat del que es disposa en els articles següents.

#### **Article 1304.**

Quan la nul·litat procedeixi de la minoria d'edat, el contractant menor no estarà obligat a restituir sinó quan es va enriquir amb la prestació rebuda. Aquesta regla serà aplicable quan la nul·litat procedeixi d'haver prescindit de les mesures de suport establertes quan fossin precises, sempre que el contractant amb dret a la restitució fos coneixedor de l'existència de mesures de suport en el moment de la contractació o s'hagués aprofitat d'una altra manera de la situació de discapacitat obtenint d'això un avantatge injust.

#### **Article 1305.**

Quan la nul·litat provingui de ser il·lícita la causa o objecte del contracte, si el fet constitueix un delictes o falta comuna a tots dos contractants, mancaran de tota acció entre si, i es procedirà contra ells, donant-se, a més, a les coses o preu que haguessin estat matèria del contracte, l'aplicació previnguda en el Codi Penal respecte als efectes o instruments del delictes o falta.

Aquesta disposició és aplicable al cas en què només hi hagués delictes o falta de part d'un dels contractants; però el no culpable podrà reclamar el que hagués donat, i no estarà obligat a complir el que hagués promès.

#### **Article 1306.**

Si el fet en què consisteix la causa maldestra no constitueix delictes ni falta, s'observaran les regles següents:

1a Quan la culpa estigui de part d'ambdós contractants, cap d'ells podrà repetir el que hagués donat a virtut del contracte, ni reclamar el compliment del que l'altre hagués ofert.

2a Quan estigui de part d'un sol contractant, no podrà aquest repetir el que hagués donat en virtut del contracte, ni demanar el compliment del que se li hagués ofert. L'altre, que fos estrany a la causa maldestra, podrà reclamar el que hagués donat, sense obligació de complir el que hagués ofert.

#### **Article 1307.**

Sempre que l'obligat per la declaració de nul·litat a la devolució de la cosa no pugui retornar-la per haver-se perdut, haurà de restituir els fruits percebuts i el valor que tenia la cosa quan es va perdre, amb els interessos des de la mateixa data.

#### **Article 1308.**

Mentre un dels contractants no realitzi la devolució d'allò a què en virtut de la declaració de nul·litat estigui obligat, no pot l'altre ser compeltat a complir per la seva part el que li incumbeixi.

#### **Article 1309.**

L'acció de nul·litat queda extingida des del moment en què el contracte hagi estat confirmat vàlidament.

#### **Article 1310.**

---

Només són confirmables els contractes que reuneixin els requisits expressats a l'article 1.261.

#### **Article 1311.**

La confirmació es pot fer expressament o tàcitament. S'entendrà que hi ha confirmació tàcita quan, amb coneixement de la causa de nul·litat, i havent-hi aquesta cessat, el que tingués dret a invocar-la executés un acte que impliqui necessàriament la voluntat de renunciar-lo.

#### **Article 1312.**

La confirmació no necessita el concurs d'aquell dels contractants a qui no correspongués exercitar l'acció de nul·litat.

#### **Article 1313.**

La confirmació purifica el contracte dels vicis que patís des del moment de la seva celebració.

#### **Article 1314.**

També s'extingirà l'acció de nul·litat dels contractes quan la cosa, objecte d'aquests, s'hagués perdut per dol o culpa del que pogués exercitar aquella.

Si la causa de l'acció fos la minoria d'edat d'algun dels contractants, la pèrdua de la cosa no serà obstacle perquè l'acció prevalgui, llevat que hagués ocorregut per dol o culpa del reclamant després d'haver assolit la majoria d'edat.

Si la causa de l'acció fos haver prescindit el contractant amb discapacitat de les mesures de suport establertes quan fossin precises, la pèrdua de la cosa no serà obstacle perquè l'acció prevalgui, sempre que l'altre contractant fos coneixedor de l'existència de mesures de suport en el moment de la contractació o s'hagués aprofitat d'una altra manera de la situació de discapacitat obtenint-ne un avantatge injust.

#### ***L'acció rescissòria***

En aquest cas, tenim un contracte que reuneix tots els requisits i en el que no s'han donat els vicis que permetrien anul·lar-lo, **però aquest contracte produeix un resultat injust o contrari a dret.**

#### **Article 1290.**

Els contractes vàlidament celebrats es poden rescindir en els casos establerts per la llei.

#### **Article 1291.**

##### **Són rescindibles:**

1r. Els contractes que haguessin pogut celebrar sense autorització judicial els tutors o els curadors amb facultats de representació, sempre que les persones a qui representin hagin patit lesió en més de la quarta part del valor de les coses que haguessin estat objecte d'aquells.

2n. Els celebrats en representació dels absents, sempre que aquests hagin sofert la lesió a què es refereix el número anterior.

---

3r. Els celebrats en frau de creditors, quan aquests no puguin d'altra manera cobrar el que se'ls degui.

4t. Els contractes que es refereixin a coses litigioses, quan haguessin estat celebrats pel demandat sense coneixement i aprovació de les parts litigants o de l'Autoritat judicial competent.

5è Qualsevol altres en què especialment ho determini la Llei.

#### **Article 1294.**

**L'acció de rescissió és subsidiària; no podrà exercitar-se sinó quan el perjudicat no tingui tot un altre recurs legal per obtenir la reparació del perjudici.**

#### **Article 1295.**

La rescissió obliga a la devolució de les coses que van ser objecte del contracte amb els seus fruits, i del preu amb els seus interessos; en conseqüència, només podrà portar-se a efecte quan el que l'hagi pretès pugui retornar allò a què per la seva part estigués obligat.

Tampoc tindrà lloc la rescissió quan les coses, objecte del contracte, es trobaran legalment en poder de terceres persones que no haguessin procedit de mala fe.

En aquest cas es podrà reclamar la indemnització de perjudicis al causant de la lesió.

#### **Article 1296.**

La rescissió de què tracta el número 2n de l'article 1.291 no tindrà lloc respecte dels contractes celebrats amb autorització judicial.

#### **Article 1297.**

Es presumeixen en frau de creditors tots aquells contractes per virtut dels quals el deutor aliena béns a títol gratuït.

També es presumeixen fraudulentos les alienacions a títol oneros, fetes per aquelles persones contra les quals s'hagués pronunciat abans sentència condemnatòria en qualsevol instància o expedit manament d'embargament de béns.

#### **Article 1298.**

El que hagués adquirit de mala fe les coses alienades en frau de creditors, haurà d'indemnitzar aquests dels danys i perjudicis que l'alienació els hagués ocasionat, sempre que per qualsevol causa li fos impossible retornar-les.

#### **Article 1299.**

**L'acció per demanar la rescissió dura quatre anys.**

Per als menors subjectes a tutela, per a les persones amb discapacitat proveïdes de mesures de suport que estableixin facultats de representació i per als absents, els quatre anys no començaran a computar-se fins que s'extingeixi la tutela o la mesura representativa de suport, o cessi la situació d'absència legal.

## L'acció resolutòria

En aquest cas, tenim un contracte vàlid, sense vicis, sense que produeixi un resultat injust, però on una de les parts, ha incomplert les seves obligacions, tractant-se d'un contracte de prestacions recíproques, el que vol dir que una part ha complert i l'altra part no.

### Article 1124.

La facultat de resoldre les obligacions s'entén implícita en les recíproques, per al cas que un dels obligats no complís el que li incumbeix.

El perjudicat podrà escollir entre exigir el compliment o la resolució de l'obligació, amb el rescabament de danys i abonament d'interessos en ambdós casos. També podrà demanar la resolució, fins i tot després d'haver optat pel compliment, quan aquest resultés impossible.

El Tribunal decretarà la resolució que es reclami, a no haver-hi causes justificades que li autoritzin per assenyalar termini.

Això s'entén sens perjudici dels drets de tercers adquirents, d'acord amb els articles 1.295 i 1.298 i a les disposicions de la Llei Hipotecària.

L'acció l'ha de presentar la part complidora, contra la part no complidora, per tal de cancel·lar la relació i cada parts s'ha de restituir el que hagi rebut de l'altre d'acord amb el vincle contractual.

El termini de prescripció no està descrit, per la qual cosa, d'acord amb el que estableix l'article 1964.2 Codi Civil espanyol, serà de 5 anys "Les accions personals que no tinguin termini especial prescriuen als cinc anys des que es pugui exigir el compliment de l'obligació. En les obligacions continuades de fer o no fer, el termini començarà cada vegada que s'incompleixin".

**NOTA: l'article 78 del TRLGDCU quan parla de les accions de nul·litat o resolució, estableix que la manca d'exercici del dret de desistiment en el termini fixat no serà obstacle per al posterior exercici de les accions de nul·litat o resolució del contracte quan procedixin conforme a dret.**

### **L'acció de nul·litat per manca de transparència i per clàusules abusives**

En aquest cas, l'acció també és imprescriptible i des del moment en que es declari la clàusula no transparent o abusiva, serà nul·la i es tindrà per no posada en el contracte.

### **L'article 9 de la LCGC estableix el règim aplicable a l'acció individual i ens diu que:**

1. La declaració judicial de no incorporació al contracte o de nul·litat de les clàusules de condicions generals **podrà ser instada per l'adherent d'acord amb les regles generals reguladores de la nul·litat contractual.**
2. La sentència estimatòria, obtinguda en un procés incoat mitjançant l'exercici de **l'acció individual de nul·litat o de declaració de no incorporació, decretarà la nul·litat o no incorporació al contracte de les clàusules generals afectades i aclarirà l'eficàcia del contracte d'acord amb l'article 10, o declararà la nul·litat del propi contracte quan la nul·litat d'aquelles o la seva no incorporació afectés un dels elements essencials del mateix en termes de l'article 1261 del Codi Civil.**

---

## **I l'article 12 de la LCGC estableix el règim aplicable a les accions col·lectives de cessació, retractació i declarativa de condicions generals**

1. Contra la utilització o la recomanació d'utilització de condicions generals que resultin contràries al que disposa aquesta Llei, o en altres lleis imperatives o prohibitives, podran interposar-se, respectivament, accions de cessació i retractació.

2. L'acció de cessació es dirigeix a obtenir una sentència que condemni el demandat a eliminar de les seves condicions generals les que es repeteixen nul·les i a abstenir-se d'utilitzar-les en endavant, determinant o aclarint, quan sigui necessari, el contingut del contracte que s'ha de considerar vàlid i eficaç.

A l'acció de cessació podrà acumular-se, com a accessòria, la de devolució de quantitats que s'haguessin cobrat en virtut de les condicions a què afecti la sentència i la d'indemnització de danys i perjudicis que hagués causat l'aplicació de les esments.

3. L'acció de retractació tindrà per objecte obtenir una sentència que declari i imposi al demandat, sigui o no el predisponent, el deure de retractar-se de la recomanació que hagi efectuat d'utilitzar les clàusules de condicions generals que es considerin nul·les i d'abstenir-se de seguir recomanant-les en el futur.

4. L'acció declarativa s'adreçarà a obtenir una sentència que reconegui una clàusula com a condició general de la contractació i n'ordini la inscripció, quan aquesta procedeixi d'acord amb el que preveu l'incís final de l'apartat 2 de l'article 11 d'aquesta Llei.

### **L'article 16 de la LCGC estableix la legitimació activa.**

Les accions previstes a l'article 12 podran ser exercitades per les entitats següents:

1. Les associacions o corporacions d'empresaris, professionals i agricultors que estatutàriament tinguin encomanada la defensa dels interessos dels seus membres.

2. Les Cambres de Comerç, Indústria i Navegació.

3. Les associacions de consumidors i usuaris que reuneixin els requisits establerts en la Llei 26/1984, de 19 de juliol, General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris, o, si s'escau, en la legislació autonòmica en matèria de defensa dels consumidors.

4. L'Institut Nacional del Consum i els òrgans o entitats corresponents de les Comunitats Autònomes i de les Corporacions locals competents en matèria de defensa dels consumidors.

5. Els col·legis professionals legalment constituïts.

6. El Ministeri Fiscal.

7. Les entitats d'altres Estats membres de la Comunitat Europea constituïdes per a la protecció dels interessos col·lectius i dels interessos difusos dels consumidors que estiguin habilitades mitjançant la seva inclusió en la llista publicada amb aquesta finalitat en el "Diari Oficial de les Comunitats Europees".

Els jutges i tribunals acceptaran aquesta llista com a prova de la capacitat de l'entitat habilitada per ser-hi part, sens perjudici d'examinar si la finalitat d'aquesta i els interessos afectats legitimen l'exercici de l'acció.

---

Totes les entitats esmentades en aquest article podran personar-se en els processos promoguts per una altra qualsevol d'elles, si ho estimen oportú, per a la defensa dels interessos que representen.

#### **L'article 17 de la LCGC estableix la legitimació passiva.**

1. L'acció de cessació procedirà contra qualsevol professional que utilitzi condicions generals que es repeteixen nul·les.
2. L'acció de retractació procedirà contra qualsevol professional que recomani públicament la utilització de determinades condicions generals que es considerin nul·les o manifesti de la mateixa manera la seva voluntat d'utilitzar-les en el trànsit, sempre que en alguna ocasió hagin estat efectivament utilitzades per algun predisponent.
3. L'acció declarativa procedirà contra qualsevol professional que utilitzi les condicions generals.
4. Les accions esmentades en els apartats anteriors podran dirigir-se conjuntament contra diversos professionals del mateix sector econòmic o contra les seves associacions que utilitzin o recomanin la utilització de condicions generals idèntiques que es considerin nul·les.

**En tots dos casos, accions individuals o col·lectives, cal tenir en compte que:**

#### **L'article 5 de la LCGC estableix els requisits d'incorporació de les clàusules:**

1. Les condicions generals passaran a formar part del contracte quan s'accepti per l'adherent la seva incorporació al mateix i sigui signat per tots els contractants. Tot contracte haurà de fer referència a les condicions generals incorporades.

No es podrà entendre que hi ha hagut acceptació de la incorporació de les condicions generals al contracte quan el predisponent no hagi informat expressament l'adherent sobre la seva existència i no li hagi facilitat un exemplar de les mateixes.

L'article 7 de la LCGC estableix la no incorporació de les clàusules.

#### **No quedaran incorporades al contracte les següents condicions generals:**

- a) Les que l'adherent no hagi tingut oportunitat real de conèixer de manera completa al temps de la celebració del contracte o quan no hagin estat signades, quan sigui necessari, en els termes resultants de l'article 5.
- b) Les que siguin il·legibles, ambigües, fosques i incomprensibles, llevat, quant a aquestes últimes, que haguessin estat expressament acceptades per escrit per l'adherent i s'ajustin a la normativa específica que reguli en el seu àmbit la necessària transparència de les clàusules contingudes en el contracte.

#### **L'article 8 de la LCGC estableix la nul·litat.**

1. Seran nul·les de ple dret les condicions generals que contradiguin en perjudici de l'adherent el que disposa aquesta Llei o en qualsevol altra norma imperativa o prohibitiva, llevat que s'hi estableixi un efecte diferent per al cas de contravençió.



---

2. En particular, seran nul·les les condicions generals que siguin abusives, quan el contracte s'hagi celebrat amb un consumidor, entenent per tals en tot cas les definides a l'article 10 bis i disposició addicional primera de la Llei 26/1984, de 19 de juliol, General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris.

#### **L'article 10 de la LCGC estableix els efectes de la nul·litat.**

1. La no incorporació al contracte de les clàusules de les condicions generals o la declaració de nul·litat de les mateixes no determinarà la ineficàcia total del contracte, si aquest pot subsistir sense tals clàusules, extrem sobre el qual haurà de pronunciar-se la sentència.

2. La part del contracte afectada per la no incorporació o per la nul·litat s'integrarà d'acord amb el que disposa l'article 1258 del Codi Civil i disposicions en matèria d'interpretació contingudes en el mateix.

#### **En el cas concret de l'acció de nul·litat de clàusules abusives, cal tenir en compte:**

L'article 83 del TRLGDCU estableix que les clàusules abusives seran nul·les de ple dret i es tindran per no posades. A aquests efectes, el jutge, amb audiència prèvia de les parts, declara la nul·litat de les clàusules abusives incloses en el contracte, el qual, no obstant això, continua sent obligatori per a les parts en els mateixos termes, sempre que pugui subsistir sense les clàusules esmentades.

Les condicions incorporades de manera no transparent als contractes en perjudici dels consumidors seran nul·les de ple dret.

#### ***Les accions de cessació regulades al TRLGDCU***

A l'article 53 del TRLGDCU es regulen unes accions de cessació més extenses que las que ja hem comentat pel que fa a les clàusules abusives, i són davant les conductes contràries al que disposa aquesta norma en matèria de clàusules abusives, contractes celebrats fora d'establiment mercantil, venda a distància, garanties en la venda de productes i viatges combinats i es presenten per obtenir una sentència que condemni el demandat a cessar en la conducta i a prohibir la seva reiteració futura. Així mateix, l'acció podrà exercir-se per prohibir la realització d'una conducta quan aquesta hagi finalitzat al temps d'exercitar l'acció, si existeixen indicis suficients que facin témer la seva reiteració de manera immediata.

Als efectes del que disposa aquest capítol, també es considera conducta contrària a aquesta norma en matèria de clàusules abusives la recomanació d'utilització de clàusules abusives.

**A qualsevol acció de cessació podrà acumular-se sempre que es demani la de nul·litat i anul·labilitat, la d'incompliment d'obligacions, la de resolució o rescissió contractual i la de restitució de quantitats que s'haguessin cobrat en virtut de la realització de les conductes o estipulacions o condicions generals declarades abusives o no transparents, així com la d'indemnització de danys i perjudicis que hagués causat l'aplicació d'aquestes clàusules o pràctiques.** D'aquesta acció acumulada accessòria coneixerà el mateix jutjat encarregat de l'acció principal, la de cessació per la via prevista en la llei processal.

L'article 54 del TRLGDCU estableix qui està legitimat per presentar aquestes accions de cessació i ens diu que davant les conductes contràries al que disposa aquesta norma en matèria de clàusules abusives, contractes celebrats fora d'establiment mercantil, venda a distància, garanties en la venda de productes i viatges combinats, estaran legitimats per exercitar l'acció de cessació:

---

a) L'Institut Nacional del Consum i els òrgans o entitats corresponents de les comunitats autònomes i de les corporacions locals competents en matèria de defensa dels consumidors i usuaris.

b) Les associacions de consumidors i usuaris que reuneixin els requisits establerts en aquesta norma o, si s'escau, en la legislació autonòmica en matèria de defensa dels consumidors i usuaris.

c) El Ministeri Fiscal.

d) Les entitats d'altres Estats membres de la Comunitat Europea constituïdes per a la protecció dels interessos col·lectius i dels interessos difusos dels consumidors i usuaris que estiguin habilitades mitjançant la seva inclusió en la llista publicada amb aquesta finalitat en el «Diari Oficial de les Comunitats Europees».

Els jutges i tribunals acceptaran aquesta llista com a prova de la capacitat de l'entitat habilitada per ser-hi part, sens perjudici d'examinar si la finalitat d'aquesta i els interessos a totes les entitats esmentades en l'apartat anterior podran personar-se en els processos promoguts per una altra qualsevol d'elles, si ho estimen oportú per a la defensa dels interessos que representen.

**La legitimació per a l'exercici de l'acció de cessació davant la resta de conductes d'empresaris contràries a la present norma que lesionin interessos col·lectius o interessos difusos dels consumidors i usuaris, es regirà pel que disposa l'article 11, apartats 2 i 3, de la Llei 1/2000, de 7 de gener, d'Enjudiciament Civil.**

Així mateix, estaran legitimats per a l'exercici d'aquesta acció:

a) L'Institut Nacional del Consum i els òrgans o entitats corresponents de les comunitats autònomes i de les corporacions locals competents en matèria de defensa dels consumidors.

b) El Ministeri Fiscal.

En tot cas, cal tenir en compte que l'article 56 del TRLGDCU estableix que les accions de cessació previstes en aquest títol són imprescriptibles, sens perjudici del que disposa l'article 19, apartat 2 de la Llei 7/1998, de 13 d'abril, sobre condicions generals de la contractació en relació amb les condicions generals inscrites en el Registre de Condicions Generals de la Contractació.

### ***Algunes precisions sobre les accions en el TRLGDCU***

#### **Clàusules no negociades individualment**

L'article 80.2 del TRLGDCU estableix, quan parla dels requisits de les clàusules no negociades individualment, que **quan s'exerceixin accions individuals**, en cas de dubte sobre el sentit d'una clàusula prevaldrà la interpretació més favorable al consumidor.

#### **Accions relacionades amb la garantia i els serveis postvenda en el TRLGDCU**

Una de les reclamacions més habituals fa referència al mal funcionament d'un producte o d'un servei i a la no assumptió de les responsabilitats, per aquest mal funcionament, per part de l'empresa.

L'article 117 del TRLGDCU estableix la responsabilitat de l'empresari i drets del consumidor i usuari en cas de manca de conformitat dels béns, continguts o serveis digitals. Drets de tercers.

En el seu apartat primer, s'estableix que l'empresari respondrà davant el consumidor o usuari de qualsevol falta de conformitat que existeixi en el moment del lliurament del bé, contingut o servei digital, **podent el consumidor**

---

**o usuari, mitjançant una simple declaració, exigir a l'empresari l'esmena d'aquesta falta de conformitat, la reducció del preu o la resolució del contracte. En qualsevol d'aquests supòsits el consumidor o usuari podrà exigir, a més, la indemnització de danys i perjudicis, si escau.**

El consumidor o usuari tindrà dret a suspendre el pagament de qualsevol part pendent del preu del bé o del contingut o servei digital adquirit fins que l'empresari compleixi amb les obligacions establertes en el present títol.

L'article 120 del TRLGDCU estableix el termini per a la manifestació de la manca de conformitat.

En el seu apartat primer, ens diu que en el cas de contracte de compravenda de béns o de subministrament de continguts o serveis digitals subministrats en un acte únic o en una sèrie d'actes individuals, l'empresari serà responsable de les faltes de conformitat que existeixin en el moment del lliurament o del subministrament i es manifestin en un termini de tres anys des del lliurament en el cas de béns o de dos anys en el cas de continguts o serveis digitals, sens perjudici del que disposa l'article 115 ter, apartat 2, lletres a) i b).

En els béns de segona mà, l'empresari i el consumidor o usuari podran pactar un termini menor a l'indicat en el paràgraf anterior, que no podrà ser inferior a un any des del lliurament.

L'apartat segon de l'article ens diu que en el cas de continguts o serveis digitals o de béns amb elements digitals, quan el contracte prevegi el subministrament continu de continguts o serveis digitals durant un període de temps determinat, l'empresari serà responsable de qualsevol manca de conformitat dels continguts o serveis digitals que es produeixi o es manifesti dins del termini durant el qual s'han de subministrar els continguts o serveis digitals d'acord amb el contracte. No obstant això, si el contracte de compravenda de béns amb elements digitals estableix el subministrament continu dels continguts o serveis digitals durant un període inferior a tres anys, el termini de responsabilitat serà de tres anys a partir del moment del lliurament.

I l'article 121 del TRLGDCU, en el seu apartat primer, ens diu que llevat de prova en contrari, es presumirà que les faltes de conformitat que es manifestin en els dos anys següents al lliurament del bé o l'any següent al subministrament del contingut o servei digital subministrat en un acte únic o en una sèrie d'actes individuals, ja existien quan el bé es va lliurar o el contingut o servei digital es va subministrar, excepte quan per als béns aquesta presumpció sigui incompatible amb la seva naturalesa o l'indole de la manca de conformitat.

En els béns de segona mà, l'empresari i el consumidor i usuari podran pactar un termini de presumpció menor a l'indicat en el paràgraf anterior, que no podrà ser inferior al període de responsabilitat pactat per la falta de conformitat, d'acord amb el previst a l'article 120.1.

L'apartat segon d'aquest mateix article es diu que en el cas dels continguts o serveis digitals o de béns amb elements digitals, quan el contracte prevegi el subministrament continu de continguts o serveis digitals durant un període de temps determinat, la càrrega de la prova respecte de si els continguts o serveis digitals eren conformes durant el període indicat a l'apartat 2 de l'article 120 recaurà sobre l'empresari quan la falta de conformitat es manifesti en aquest període de temps.

Els apartats 1 i 2 no s'aplicaran quan l'empresari demostrï que l'entorn digital del consumidor o usuari no és compatible amb els requisits tècnics dels continguts o serveis digitals objecte del contracte, i quan l'empresari hagi informat el consumidor o usuari sobre aquests requisits tècnics de forma clara i comprensible amb anterioritat a la celebració del contracte.

---

L'apartat quart de l'article ens diu que el consumidor o usuari cooperarà amb l'empresari en la mesura del raonablement possible i necessari per establir si la causa de la falta de conformitat dels continguts o serveis digitals en el moment indicat a l'article 120, apartats 1 o 2, segons sigui d'aplicació, rau en l'entorn digital del consumidor o usuari. L'obligació de cooperació es limitarà als mitjans tècnics disponibles que siguin menys intrusius per al consumidor o usuari. Quan el consumidor o usuari es negui a cooperar, i sempre que l'empresari hagi informat el consumidor o usuari d'aquest requisit de forma clara i comprensible amb anterioritat a la celebració del contracte, la càrrega de la prova sobre si la falta de conformitat existia o no en el moment indicat a l'article 120, apartats 1 o 2, segons sigui d'aplicació, recaurà sobre el consumidor o usuari.

Els apartats 3 i 4 del present article no seran d'aplicació als béns amb elements digitals.

És important assenyalar la suspensió de terminis que recull l'article 122 del TRLGDCU que en el seu apartat primer estableix que les mesures correctores per posar el bé o el contingut o servei digital de conformitat suspenen el còmput dels terminis a què es refereixen els articles 120 i 121.

El període de suspensió començarà en el moment en què el consumidor o usuari posi el bé o el contingut o servei digital a disposició de l'empresari i conclourà en el moment en què es produeixi el lliurament del bé o el subministrament del contingut o servei digital, ja conforme, al consumidor o usuari.

Durant l'any posterior al lliurament del bé o el subministrament del contingut o servei digital ja conforme, l'empresari respondrà de les faltes de conformitat que van motivar la posada en conformitat, presumint-se que es tracta de la mateixa falta de conformitat quan es reproduïxin els defectes del mateix origen que els inicialment manifestats.

Però l'objecte de la nostra anàlisi és la prescripció de l'acció, que en aquest cas trobem a l'article 124 del TRLGDCU i que ens diu que l'acció per reclamar el compliment del que preveu el capítol II d'aquest títol **prescriurà als cinc anys des de la manifestació de la manca de conformitat.**

**L'article 116 del TRLGDCU estableix que l'exercici de les accions que contempla aquest títol serà incompatible amb l'exercici de les accions derivades del sanejament previstes en el Codi Civil. En tot cas, el consumidor o usuari tindrà dret, d'acord amb la legislació civil i mercantil, a ser indemnitzat pels danys i perjudicis derivats de la manca de conformitat.**

L'article 125 del TRLGDCU també preveu quan al consumidor o usuari li resulti impossible o li suposi una càrrega excessiva dirigir-se a l'empresari per la falta de conformitat, podrà reclamar directament al productor per tal d'aconseguir que el bé o el contingut o servei digital sigui posat de conformitat.

Amb caràcter general, i sens perjudici que cessi la responsabilitat del productor, als efectes d'aquest títol, en els mateixos terminis i condicions que els establerts per a l'empresari, el productor respondrà per la manca de conformitat quan aquesta es refereixi a l'origen, identitat o idoneïtat dels béns o dels continguts o serveis digitals, d'acord amb la seva naturalesa i finalitat i amb les normes que els regulen.

Qui hagi respost davant el consumidor o usuari disposarà del termini d'un any per repetir davant el responsable de la falta de conformitat. Aquest termini es computarà a partir del moment en què es va executar la mesura correctora.

### ***L'acció de recuperació del bé en reparació***

Directament relacionat amb la garantia o amb la reparació d'un producte fora de garantia, però que s'ha portat a un servei de reparació, l'article 127bis del TRLGDCU estableix en el seu apartat tercer, que l'acció o dret de recuperació dels béns lliurats pel consumidor o usuari a l'empresari per a la seva **reparació prescriurà un any després del moment del lliurament**. Reglamentàriament, s'establiran les dades que haurà de fer constar l'empresari en el moment en què se li lliura un bé per a la seva reparació i les formes en què podrà acreditar-se l'esmentat lliurament.

### ***Les accions en la compravenda de consum a Catalunya***

La [Llei 3/2017, del 15 de febrer, del llibre sisè del Codi civil de Catalunya, relatiu a les obligacions i els contractes, i de modificació dels llibres primer, segon, tercer, quart i cinquè](#), estableix a l'article 621-apartat primer, que la compravenda és de consum si el venedor actua en l'àmbit de la seva activitat empresarial o professional i el comprador, amb un propòsit principalment aliè a aquestes activitats.

I l'apartat segon del mateix article s'estableix que en la compravenda de consum, les normes del present capítol són imperatives. En conseqüència, és ineficaç qualsevol pacte, clàusula o estipulació que les modifiqui en perjudici del comprador.

La conformitat del bé al contracte es regula als articles 621-20 a Article 621-30 i a l'article 621-s'estableix l'exigència i els terminis de la conformitat.

A l'apartat primer es diu que el venedor respon de la manca de conformitat que existeixi en el moment del lliurament del bé o de la seva completa instal·lació i es manifesti durant els tres anys següents. En el cas de l'article 621-21.1.b, aquest termini es computa a partir del moment en què raonablement es podria entendre feta la instal·lació.

En el seu apartat segon s'estableix que en el cas de compravenda de béns amb elements digitals de subministrament continuat durant un període superior als tres anys, el venedor respon per la manca de conformitat que es manifesti durant tot el període.

I en el seu apartat tercer, s'estableix que el venedor respon de la manca de conformitat del bé reparat o substituït, durant l'any següent a la reparació o a la substitució, sempre que la causa de la manca de conformitat sigui la mateixa causa inicial. Correspon al venedor demostrar que no hi ha identitat de causa.

Però ara ens interessa especialment el procediment per reclamar la manca de conformitat.

L'article 621-29 estableix, en el seu apartat primer, que el comprador ha de notificar i descriure al venedor sense dilació indeguda qualsevol manca de conformitat del bé. I afegeix, en el seu apartat segon, que el comprador no perd el dret a invocar la manca de conformitat si no la notifica d'acord amb el que estableix l'apartat 1. Tanmateix, respon dels danys i perjudicis derivats del retard en la notificació.

Important assenyalar que l'apartat tercer del mateix article estableix que el comprador no respon dels danys i perjudicis derivats del retard en la notificació de la manca de conformitat si es refereix a fets que el venedor coneixia o no podia ignorar i que no va revelar al comprador, o si el venedor en va garantir expressament la conformitat.

I finalment i pel que ara ens interessa, l'article 621- ens parla dels terminis d'extinció dels remeis.

---

**L'apartat primer ens diu que les pretensions i accions derivades dels remeis que aquesta subsecció estableix a favor del comprador i del venedor s'extingeixen en el termini de tres anys, llevat que la llei fixi un altre termini.**

L'apartat segon estableix que el còmput d'aquest termini s'inicia en el moment en què es poden exercir les accions o pretensions de la part de què es tracti.

l'apartat tercer estableix que en cas de manca de conformitat, el còmput del termini s'inicia en el moment en què el comprador coneix o pot conèixer la manca de conformitat.

L'apartat quart, estableix que la reparació i la substitució del bé no conforme suspenen el transcurs del termini d'extinció dels remeis des que el comprador posa el bé no conforme a la seva disposició i fins que el venedor li retorna, ja reparat, o li lliura el substitut, o es constata que ambdues opcions esdevenen impossibles.

### **Els remeis que estableix la llei, els trobem a l'article 621- 37**

#### Remeis

1. El comprador i el venedor, en cas d'incompliment de les obligacions de l'altra part contractant, poden:

- a) Exigir el compliment específic, d'acord amb el contracte, que, en el cas del comprador, inclou la reparació, la substitució del bé no conforme o qualsevol altra mesura de correcció de la manca de conformitat.
- b) Suspènre el compliment de les respectives obligacions.
- c) Resoldre el contracte.
- d) Reduir el preu, en el cas del comprador.
- e) Reclamar una indemnització per danys i perjudicis.

2. El comprador i el venedor poden acumular tots els remeis que no siguin incompatibles i, en tot cas, els poden acumular amb la indemnització per danys i perjudicis.

3. Si el venedor no pot lliurar el bé per causes imputables al comprador, s'aplica l'article 621-16.

4. El comprador o el venedor que ha provocat l'incompliment de l'altra part no pot recórrer a cap dels remeis que estableix aquest article, sens perjudici d'allò establert per l'article 621-27 en cas de manca de conformitat.

### ***Les accions per practiques deslleials***

La [Llei 3 / 1991, de 10 de gener, de competència deslleial](#) -LCD- en el seu article quart, estableix que es reputa deslleial tot comportament que resulti objectivament contrari a les exigències de la bona fe.

En les relacions amb consumidors i usuaris s'entendrà contrari a les exigències de la bona fe el comportament d'un empresari o professional contrari a la diligència professional, entesa aquesta com el nivell de competència i cures especials que cal esperar d'un empresari conforme a les pràctiques honestes del mercat, que distorsioni o pugui distorsionar de manera significativa el comportament econòmic del consumidor mitjà o del membre mitjà del grup destinatari de la pràctica, si es tracta d'una pràctica comercial adreçada a un grup concret de consumidors.

---

Als efectes d'aquesta llei s'entén per comportament econòmic del consumidor o usuari tota decisió per la qual aquest opta per actuar o per abstenir-se de fer-ho en relació amb:

- a) La selecció d'una oferta o oferent.
- b) La contractació d'un bé o servei, així com, si s'escau, de quina manera i en quines condicions contractar-lo.
- c) El pagament del preu, total o parcial, o qualsevol altra forma de pagament.
- d) La conservació del bé o servei.
- e) L'exercici dels drets contractuals en relació amb els béns i serveis.

Igualment, als efectes d'aquesta llei s'entén per distorsionar de manera significativa el comportament econòmic del consumidor mitjà, utilitzar una pràctica comercial per minvar de manera apreciable la seva capacitat d'adoptar una decisió amb ple coneixement de causa, fent així que prengui una decisió sobre el seu comportament econòmic que altrament no hagués pres.

A destacar l'apartat segon de l'article que estableix que per a la valoració de les conductes els destinataris de les quals siguin consumidors, es tindrà en compte el consumidor mitjà. I l'apartat tercer que estableix que les pràctiques comercials que, adreçades als consumidors o usuaris en general, únicament siguin susceptibles de distorsionar de forma significativa, en un sentit que l'empresari o professional pugui preveure raonablement, el comportament econòmic d'un grup clarament identificable de consumidors o usuaris especialment vulnerables a aquestes pràctiques o al bé o servei al qual es refereixin, per presentar una discapacitat, per tenir afectada la seva capacitat de comprensió o per la seva edat o la seva credulitat, s'avaluaran des de la perspectiva del membre mitjà d'aquest grup. Això s'entendrà, sens perjudici de la pràctica publicitària habitual i legítima d'efectuar afirmacions exagerades o respecte de les quals no es pretengui una interpretació literal.

L'article 19 de la LCD concreta que sens perjudici del que estableixen els articles 19 i 20 del text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries, únicament tindran la consideració de pràctiques comercials deslleials amb els consumidors i usuaris, les previstes en aquest capítol i en els articles 4, 5, 7 i 8 d'aquesta llei. Les pràctiques comercials regulades en els articles 21 a 31, ambdós inclosos, són en tot cas i en qualsevol circumstància, pràctiques comercials deslleials amb els consumidors.

I pel que ara ens interessa especialment, l'article 32 de la LCD estableix que contra els actes de competència deslleial, inclosa la publicitat il·lícita, es podran exercitar les següents accions:

- 1a Acció declarativa de deslleialtat.
- 2a Acció de cessació de la conducta deslleial o de prohibició de la seva reiteració futura. Així mateix, es podrà exercir l'acció de prohibició, si la conducta encara no s'ha posat en pràctica.
- 3a Acció de remoció dels efectes produïts per la conducta deslleial.
- 4a Acció de rectificació de les informacions enganyoses, incorrectes o falses.

- 5a Acció de rescabament dels danys i perjudicis ocasionats per la conducta deslleial, si ha intervingut dol o culpa de l'agent.
- 6a Acció d'enriquiment injust, que només procedirà quan la conducta deslleial lesioni una posició jurídica emparada per un dret d'exclusiva o una altra d'anàleg contingut econòmic.

En les sentències estimatòries de les accions previstes a l'apartat anterior, números 1a a 4a, el tribunal, si ho estima procedent, i amb càrrec al demandat, podrà acordar la publicació total o parcial de la sentència o, quan els efectes de la infracció puguin mantenir-se al llarg del temps, una declaració rectificadora.

A més, aquesta publicitat podrà realitzar-se a criteri del tribunal i prèvia remissió a l'efecte, a través de l'Autoritat per a la Igualtat de Tracte i la No Discriminació i els observatoris o dels òrgans competents del departament o organisme amb competències en matèria d'igualtat entre dones i homes d'àmbit nacional o el seu equivalent en l'àmbit autonòmic.

l'article 33, quan parla de la legitimació activa, en el seu apartat primer, ens diu que qualsevol persona física o jurídica que participi en el mercat, els interessos econòmics del qual resultin directament perjudicats o amenaçats per la conducta deslleial, està legitimada per a l'exercici de les accions previstes a l'article 32.1, 1a a 5a

Davant la publicitat il·lícita està legitimada per a l'exercici de les accions previstes a l'article 32.1, 1a a 5a, qualsevol persona física o jurídica que resulti afectada i, en general, els qui tinguin un dret subjectiu o un interès legítim.

L'acció de rescabament dels danys i perjudicis ocasionats per la conducta deslleial podrà exercitar-se, igualment, pels legitimats conforme al que preveu l'article 11.2 de la Llei 1/2000, de 7 de gener, d'Enjudiciament Civil.

L'acció d'enriquiment injust només podrà ser exercitada pel titular de la posició jurídica violada.

L'apartat segon del mateix article ens diu que les accions contemplades a l'article 32.1, 1a a 4a, podran exercitar-se a més per les associacions, corporacions professionals o representatives d'interessos econòmics, quan resultin afectats els interessos dels seus membres.

L'apartat tercer del mateix article ens diu que tenen legitimació activa per a l'exercici de les accions previstes a l'article 32.1, 1a a 4a, en defensa dels interessos generals, col·lectius o difusos, dels consumidors i usuaris:

- a) L'Institut Nacional del Consum i els òrgans o entitats corresponents de les comunitats autònomes i de les corporacions locals competents en matèria de defensa dels consumidors i usuaris.
- b) Les associacions de consumidors i usuaris que reuneixin els requisits establerts en el text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris o, si s'escau, en la legislació autonòmica en matèria de defensa dels consumidors i usuaris.
- c) Les entitats d'altres Estats membres de la Comunitat Europea constituïdes per a la protecció dels interessos col·lectius i dels interessos difusos dels consumidors i usuaris que estiguin habilitades mitjançant la seva inclusió en la llista publicada amb aquesta finalitat en el «Diari Oficial de les Comunitats Europees».

l'apartat quart fa una menció específica al Ministeri Fiscal, que podrà exercitar l'acció de cessació en defensa dels interessos generals, col·lectius o difusos, dels consumidors i usuaris.



---

I pel que fa a la prescripció, l'article 35 de la LCD estableix que les accions de competència deslleial previstes a l'article 32 **prescriuen pel transcurs d'un any des del moment en què van poder exercitar-se i el legitimat va tenir coneixement de la persona que va realitzar l'acte de competència deslleial; i, en qualsevol cas, pel transcurs de tres anys des del moment de la finalització de la conducta.**

**La prescripció de les accions en defensa dels interessos generals, col·lectius o difusos, dels consumidors i usuaris, es regeix pel que disposa l'article 56 del text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries.**

### ***Accions contra diverses clàusules discriminatòries nul·les***

La Disposició addicional única del TRLGDCU ens parla de la nul·litat de determinades clàusules.

En el seu apartat primer, s'estableix que **seran nul·les aquelles clàusules, estipulacions, condicions o pactes que excloguin una de les parts per tenir VIH/SIDA o altres condicions de salut. Així mateix, serà nul·la la renúncia a l'estipulat en aquesta disposició per la part que tingui VIH/SIDA o altres condicions de salut.**

En el seu apartat segon, també s'estableix que seran nul·les aquelles clàusules, estipulacions, condicions o pactes que excloguin una de les parts per haver patit càncer abans de la data de subscripció del contracte o negoci jurídic, una vegada hagin transcorregut cinc anys des de la finalització del tractament radical sense recaiguda posterior. A aquest efecte, de forma prèvia a la subscripció d'un contracte de consum, independentment del sector, no es podrà demanar a la persona consumidora informació oncològica un cop hagin transcorregut cinc anys des de la finalització del tractament radical sense recaiguda posterior. Així mateix, serà nul·la la renúncia a l'estipulat en aquesta disposició per la part que hagi patit càncer en els casos anteriors.

Com veiem aquestes clàusules són nul·les per discriminatòries.

L'article 26 de la [Llei 15/2022, de 12 de juliol, integral per a la igualtat de tracte i la no discriminació](#), estableix que són nuls de ple dret les disposicions, actes o clàusules dels negocis jurídics que constitueixin o causin discriminació per raó d'algun dels motius previstos a l'apartat primer de l'article 2 d'aquesta llei.

L'article 28 estableix que la tutela judicial davant les vulneracions del dret a la igualtat de tracte i no discriminació comprendrà, en els termes establerts per les lleis processals, l'adopció de totes les mesures necessàries per posar fi a la discriminació de què es tracti i, en particular, les dirigides al cessament immediat de la discriminació, podent acordar l'adopció de mesures cautelars dirigides a la prevenció de violacions imminents o ulteriors, la indemnització dels danys i perjudicis causats i el restabliment de la persona perjudicada en el ple exercici del seu dret, amb independència de la seva nacionalitat, de si són majors o menors d'edat o de si gaudeixen o no de residència legal.

L'article 29 estableix la legitimació per a la defensa del dret a la igualtat de tracte i no discriminació.

En el seu apartat primer, estableix que **sens perjudici de la legitimació individual de les persones afectades**, els partits polítics, els sindicats, les associacions professionals de treballadors autònoms, les organitzacions de persones consumidores i usuàries i les associacions i organitzacions legalment constituïdes que tinguin entre els seus fins la defensa i promoció dels drets humans estaran legitimades, en els termes establerts per les lleis processals, per defensar els drets i interessos de les persones afiliades o associades o usuàries dels seus serveis en processos judicials civils, contenciosos administratius i socials, sempre que comptin amb la seva autorització expressa.

---

També el [Reial Decret Legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei General de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social](#), en el seu article 2, apartat d) estableix que existeix la discriminació indirecta quan una disposició legal o reglamentària, una clàusula convencional o contractual, un pacte individual, una decisió unilateral o un criteri o pràctica, o bé un entorn, producte o servei, aparentment neutres, puguin ocasionar un desavantatge particular a una persona respecte d'altres per motiu de o per raó de discapacitat, sempre que objectivament no responguin a una finalitat legítima i que els mitjans per a la consecució d'aquesta finalitat no siguin adequats i necessaris.

L'article 75 d'aquesta llei estableix, en el seu apartat primer, que la tutela judicial del dret a la igualtat d'oportunitats de les persones amb discapacitat comprendrà l'adopció de totes les mesures que siguin necessàries per posar fi a la violació del dret i prevenir violacions ulteriors, així com per restablir el perjudicat en l'exercici ple del seu dret.

En el seu apartat segon, estableix que la indemnització o reparació a què pugui donar lloc la reclamació corresponent no estarà limitada per un topall màxim fixat «a priori». La indemnització per dany moral procedirà encara que no existeixin perjudicis de caràcter econòmic i es valorarà atenent les circumstàncies de la infracció i la gravetat de la lesió.

La legitimació es regula a l'article 76 i ens diu que sens perjudici de **la legitimació individual de les persones afectades**, les persones jurídiques legalment habilitades per a la defensa dels drets i interessos legítims col·lectius podran actuar en un procés en nom i interès de les persones que així ho autoritzin, amb la finalitat de fer efectiu el dret d'igualtat d'oportunitats, defensant els seus drets individuals i recaient en aquestes persones els efectes d'aquella actuació.

També la [Llei Orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes](#), en el seu article 10 estableix que els actes i les clàusules dels negocis jurídics que constitueixin o causin discriminació per raó de sexe es consideraran nuls i sense efecte, i donaran lloc a responsabilitat a través d'un sistema de reparacions o indemnitzacions que siguin reals, efectives i proporcionades al perjudici sofert, així com, si s'escau, a través d'un sistema eficaç i dissuasiu de sancions que previngui la realització de conductes discriminatòries.

L'article 12 estableix que qualsevol persona podrà recaptar dels tribunals la tutela del dret a la igualtat entre dones i homes, d'acord amb el que estableix l'article 53.2 de la Constitució, fins i tot després de la terminació de la relació en la qual suposadament s'ha produït la discriminació.

El mateix article, en el seu apartat segon, estableix que la capacitat i legitimació per intervenir en els processos civils, socials i contenciosos administratius que versin sobre la defensa d'aquest dret corresponen a les persones físiques i jurídiques amb interès legítim, determinades en les lleis reguladores d'aquests processos.

A Catalunya cal tenir en compte la [Llei 19/2020, del 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació](#), que en el seu article 25.1 estableix que contravenir a aquesta llei i a les normes que la despleguen és causa de nul·litat de les disposicions, dels actes o de les clàusules dels negocis jurídics i pot donar lloc a les responsabilitats que estableix la legislació, incloses les patrimonials.

L'article 24.1 de la llei estableix que la tutela administrativa i pel que ara ens interessa, la judicial davant les vulneracions del dret a la igualtat de tracte i a la no-discriminació han de comprendre, segons el cas, l'adopció de totes les mesures necessàries adreçades al cessament immediat de la discriminació, l'adopció de mesures

---

cautelars, la prevenció de violacions imminents o ulteriors, la indemnització dels danys i perjudicis causats i el restabliment de la persona perjudicada en el ple exercici del seu dret.

Els danys s'han de valorar atenent les circumstàncies del cas concret i la gravetat de la lesió efectivament produïda, i també, si s'escau, la difusió o l'audiència del mitjà a través del qual s'hagi produït.

Les mesures de reparació han d'incloure no només una possible indemnització econòmica, sinó també les que estableixen els articles 45, 46 i 47 del títol V, entre altres tipus de mesures, si escauen.

## La reclamació prèvia administrativa es transforma en reclamació prèvia judicial

- La presentació de la reclamació prèvia administrativa de les persones consumidores ja serà suficient per complir amb el requisit de procedibilitat de l'article 5 títol II de la LOMESPJ en l'ordre jurisdiccional civil.
- L'article 10.1 títol II de la LOMESPJ estableix que als efectes d'acreditar que s'ha intentat una activitat negociadora prèvia i complir el requisit de procedibilitat, l'esmentada activitat negociadora o l'intent d'aquesta haurà de ser recollida documentalment.

## Els requisits de la demanda judicial

- L'article 399.3 de la [Llei 1/2000, de 7 de gener, d'Enjudiciament Civil](#) -LEC estableix que, en la demanda, els fets es narraran de forma ordenada i clara per tal de facilitar la seva admissió o negació pel demandat en contestar.
- Amb igual ordre i claredat s'expressaran els documents, mitjans i instruments que s'aportin en relació amb els fets que fonamentin les pretensions i, finalment, es formularan valoracions o raonaments sobre els mateixos, si semblen convenients per al dret del litigant.
- Així mateix, es farà constar en la demanda la descripció del procés de negociació previ dut a terme o la impossibilitat d'aquest, conforme a l'establert en l'ordinal 4t de l'article 264, i es manifestaran, si s'escau, els documents que justifiquin que s'ha acudit a un mitjà adequat de solució de controvèrsies, llevat dels supòsits exceptuats en la Llei d'aquest requisit de procedibilitat.

## La inadmissió de la demanda judicial

L'article 403.2 de la LEC, estableix que:

---

*"No s'admetran les demandes quan no s'acompanyin els documents que la llei expressament exigeixi per a l'admissió d'aquelles, quan no es facin constar les circumstàncies a què es refereix el segon paràgraf de l'apartat 3 de l'article 399 en els*

---

*casos en què s'hagi acudit a un mitjà adequat de solució de controvèrsies per exigir-ho la llei com a requisit de procedibilitat o quan no s'hagin efectuat els requeriments, reclamacions o consignacions que s'exigeixin en casos especials".*

---

## Com s'ha d'acreditar que s'ha presentat una reclamació prèvia a l'empresa?

L'acreditació es complirà mitjançant qualsevol document signat per ambdues parts:

- en el qual es deixi constància de la identitat d'aquestes i, si s'escau, de les persones professionals o expertes que hagin participat assessorant-les,
- data,
- l'objecte de la controvèrsia,
- data de la reunió o reunions mantingudes, si s'escau, i
- la declaració responsable que les dues parts han intervingut de bona fe en el procés.

---

*En el seu defecte, podrà acreditar-se l'intent de negociació mitjançant qualsevol document que provi que l'altra part ha rebut la sol·licitud o invitació per negociar o, en el seu cas, la proposta, en quina data, i que ha pogut accedir al seu contingut íntegre.*

---

## Com s'ha d'acreditar que s'ha participat en un MASC?

Si la persona consumidora, a més de presentar la seva reclamació prèvia ha acudit a un MASC, l'article 10.3 de la LOMESPJ estableix que **en el cas que hagi intervingut una tercera persona neutral gestionant l'activitat negociadora, aquesta haurà d'expedir, a petició de qualsevol de les parts, un document en el qual haurà de fer constar:**

- La identitat del tercer, la seva qualificació, col·legi professional, institució a la qual pertany o registre en el qual estigui inscrit.
- La identitat de les parts.
- L'objecte de la controvèrsia.
- La data de la reunió o reunions mantingudes.
- La declaració solemne que ambdues parts han intervingut de bona fe en el procés, perquè té efectes davant l'autoritat judicial corresponent.

- En cas que alguna de les parts no hagués comparegut o hagués rebutjat la invitació a participar en l'activitat negociadora, es consignarà l'esmentada circumstància i, en el seu cas, la forma en què s'ha realitzat la citació efectiva, la justificació d'haver estat realitzada, i la data de recepció d'aquesta.

## Finalització sense acord amb caràcter general

**L'article 10.4 de la LOMESPJ estableix que s'entendrà que s'ha produït la terminació del procés sense acord:**

- Si transcorreguessin trenta dies naturals a comptar des de la data de recepció de la sol·licitud inicial de negociació per l'altra part i no es mantingués la primera reunió o contacte dirigit a assolir un acord o no s'obtingui resposta per escrit.
- Si, un cop iniciada l'activitat negociadora, transcorreguessin trenta dies des que una de les parts faci una proposta concreta d'acord amb l'altra, sense que s'assoleixi acord ni s'obtingui resposta per escrit. El termini de trenta dies començarà a comptar des de la data de recepció de la proposta concreta d'acord.
- Si transcorreguessin tres mesos des de la data de celebració de la primera reunió sense que s'hagués assolit un acord. No obstant això, l'anterior, les parts tenen dret a continuar de mutu acord amb l'activitat negociadora més enllà d'aquest termini.
- Si qualsevol de les parts es dirigeix per escrit a l'altra donant per acabades les negociacions, quedant constància de l'intent de comunicació de ser aquesta la seva voluntat.

## Com afecten aquests canvis a les persones consumidores?

Les reclamacions de les persones consumidores hauran de millorar molt perquè realment es pugui constatar que existeix una identitat entre l'objecte de la negociació i l'objecte del litigi, encara que les pretensions que poguessin exercitar-se, si s'escau, en via judicial sobre aquest objecte poguessin variar.

- S'ha de qüestionar l'ús dels fulls oficials de reclamació de les administracions públiques, perquè puguin tenir aquest efecte de procedibilitat, donat que no són prou detallats per explicar els fets, concretar la petició, fonamentar els fets i els drets i aportar-hi proves i facilitar la negociació.
- S'ha de qüestionar l'ús de les reclamacions telefòniques amb número d'incidència, perquè no es controla el que escriu la persona del servei d'atenció al client, són molt poc extenses i a més, la persona consumidora ha d'exigir que li enviïn una còpia per altres mitjans, per tenir-ne constància.
- S'ha de qüestionar l'ús dels formularis web de les empreses, perquè desapareixen un cop s'ha fet la reclamació i no en queda constància, per a la persona consumidora.

## Situacions específiques de reclamacions de consum

### Reclamacions de consum per clàusules nul·les per abusives

La disposició final setzena de la LOMESPJ **modifica l'apartat 1 de l'article 19 del TRLGDCU**, que estableix que els legítims interessos econòmics i socials dels consumidors i usuaris hauran de ser respectats en els termes establerts en aquesta norma, aplicant, a més, el previst en les normes civils i mercantils, en les regulacions sectorials d'àmbit estatal, així com en la normativa comunitària i autonòmica que resultin d'aplicació.

**En particular, en els procediments en què s'exercitin accions promogudes per consumidors i usuaris, quan l'empresari no contribuís a una solució consensuada d'una controvèrsia que tingués la seva base en una clàusula d'idèntica significació que una altra ja declarada nul·la per abusiva per la jurisprudència del Tribunal Suprem, o per sentència ferma que constés inscrita en el Registre de Condicions Generals de Contractació, o per sentència del Tribunal de Justícia de la Unió Europea resolent específicament sobre la matèria, l'òrgan judicial que condemni a la restitució de quantitats a l'empresari imposarà d'ofici una indemnització per mora que consistirà en el pagament d'un interès anual igual al de l'interès legal dels diners vigents en el moment en què es merita, incrementat en el 50 per 100.**

- Aquests interessos es consideraran produïts per dies.
- Als efectes d'aquest paràgraf s'entén que una clàusula té idèntica significació a una altra quan el seu contingut i efectes siguin iguals, **malgrat l'existència de diferències no substancials en la redacció d'aquestes.**
- No obstant això, **transcorreguts dos anys des de la condemna a la restitució de quantitats, l'interès anual no podrà ser inferior al 20 per 100.**
- Serà ter ini inicial del còmput d'aquests interessos la data de l'abonament pels consumidors i usuaris de les quantitats que hagin de ser restituïdes per l'empresari.
- Serà termini final del còmput d'interessos el dia de la total restitució de la quantitat deguda per l'empresari.

No hi haurà lloc a la indemnització per mora de l'empresari quan la falta de restitució deguda per l'empresari als consumidors i usuaris estigui fundada en una causa justificada o que no li fos imputable.

En la determinació de la indemnització per mora de l'empresari no serà d'aplicació el que disposa l'article 1108 del Codi Civil-CC-, ni el preceptuat a l'article 576 de la LEC.

**Per tant, estem en un cas especial on no s'aplica la regulació civil habitual:** Article 1108 CC : Si l'obligació consistís en el pagament d'una quantitat de diners, i el deutor incorre en mora, la indemnització de danys i perjudicis, no havent-hi pacte en contrari, consistirà en el pagament dels interessos convinguts, **i a falta de conveni, en l'interès legal.**

**Tampoc la normativa processal civil: Article 576 LEC: Interessos de la mora processal.** 1. Des que fos dictada en primera instància, tota sentència o resolució que condemni al pagament d'una quantitat de diners líquida determinarà, en favor del creditor, **la meritació d'un interès anual igual al de l'interès legal dels diners incrementats en dos punts** o el que correspongui per pacte de les parts o per disposició especial de la llei. 2. En

---

els casos de revocació parcial, el tribunal resoldrà sobre els interessos de demora processal conforme al seu prudent arbitri, raonant-lo a l'efecte. 3. L'establert en els anteriors apartats serà d'aplicació a tot tipus de resolucions judicials de qualsevol ordre jurisdiccional, els laudes arbitrals i els acords de mediació que imposin el pagament de quantitat líquida, llevat de les especialitats legalment previstes per a les Hisendes Públiques.

**En resum: Procediments en què s'exercitin accions promogudes per consumidors i usuaris relacionats amb clàusules abusives.**

**Quan l'empresari no contribuís a una solució consensuada d'una controvèrsia que tingué la seva base en una clàusula d'ídèntica significació que una altra ja declarada nul·la per abusiva:**

- jurisprudència del Tribunal Suprem,
- per sentència ferma que constés inscrita en el Registre de Condicions Generals de la Contractació,
- per sentència del Tribunal de Justícia de la Unió Europea

**resolent específicament sobre la matèria. L'òrgan judicial que condemni a la restitució de quantitats a l'empresari:**

- Imposarà d'ofici una indemnització per mora
- La indemnització consistirà en el pagament d'un interès anual igual al de l'interès legal del diner vigent en el moment en què es merita, incrementat en el 50 per 100.
- No obstant això, transcorreguts dos anys des de la condemna a la restitució de quantitats, l'interès anual no podrà ser inferior al 20 per 100.

**Per tenir en compte, pel que es refereixi a les clàusules abusives que:**

**Article 82 TRLGDCU: Concepte de clàusules abusives.**

1. Es consideraran clàusules abusives totes aquelles estipulacions no negociades individualment i totes aquelles pràctiques no consentides expressament que, en contra de les exigències de la bona fe causin, en perjudici del consumidor i usuari, un desequilibri important dels drets i obligacions de les parts que es derivin del contracte.

2. El fet que certs elements d'una clàusula o que una clàusula aïllada s'hagi negociat individualment no exclourà l'aplicació de les normes sobre clàusules abusives a la resta del contracte.

L'empresari que afirmi que una determinada clàusula ha estat negociada individualment, assumirà la càrrega de la prova.

3. El caràcter abusiú d'una clàusula s'apreciarà tenint en compte la naturalesa dels béns o serveis objecte del contracte i considerant totes les circumstàncies concurrents en el moment de la seva celebració, així com totes les altres clàusules del contracte o d'un altre del qual aquest depengui.

4. No obstant el que preveuen els apartats precedents, en tot cas són abusives les clàusules que, d'acord amb el que disposen els articles 85 a 90, ambdós inclosos:

- a) vinculin el contracte a la voluntat de l'empresari,
- b) limitin els drets del consumidor i usuari,

- 
- c) determinin la manca de reciprocitat en el contracte,
  - d) imposin al consumidor i usuari garanties desproporcionades o li imposin indegudament la càrrega de la prova,
  - e) resultin desproporcionades en relació amb el perfeccionament i execució del contracte, o
  - f) contravinguin les regles sobre competència i dret aplicable.

**Article 83 TRLGDCU: Nul·litat de les clàusules abusives i subsistència del contracte.**

Les clàusules abusives seran nul·les de ple dret i es tindran per no posades. A aquests efectes, el Jutge, prèvia audiència de les parts, declararà la nul·litat de les clàusules abusives incloses en el contracte, el qual, no obstant això, continuarà sent obligatori per a les parts en els mateixos termes, sempre que pugui subsistir sense les esmentades clàusules. Les condicions incorporades de manera no transparent en els contractes en perjudici dels consumidors seran nul·les de ple dret.

En el mateix sentit es pronuncia l'article 8 de la [Llei 7/1998, de 13 d'abril, sobre condicions generals de la contractació -LCGC-](#): Nul·litat. 1. Seran nul·les de ple dret les condicions generals que contradiguin en perjudici de l'adherent el que disposa aquesta Llei o en qualsevol altra norma imperativa o prohibitiva, llevat que s'hi estableixi un efecte diferent per al cas de contravençió. 2. En particular, seran nul·les les condicions generals que siguin abusives, quan el contracte s'hagi celebrat amb un consumidor, entenent per tals en tot cas les definides a l'article 10 bis i disposició addicional primera de la Llei 26/1984, de 19 de juliol, General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris.

**Cal comentar que l'article 47 TRLGDCU en la seva tipificació de les infraccions en matèria de defensa dels consumidors i usuaris estableix que:**

1. Són infraccions en matèria de defensa dels consumidors i usuaris les següents: j) La introducció o existència de clàusules abusives en els contractes, així com la no remoció dels seus efectes una vegada declarat judicialment el seu caràcter abusiu o sancionat tal fet en via administrativa amb caràcter ferm.

Això indica que les clàusules abusives també poden ser declarades abusives en un procediment sancionador i no només en una sentència, ara bé, aquestes no s'inscriuen en el registre regulat a l'article 22 de la LCGC.

**Article 22 LCGC:** Inscripció al Registre de Condicions Generals. En tot cas en què hagués prosperat una acció col·lectiva o una acció individual de nul·litat o no incorporació relativa a condicions generals, el secretari judicial dirigirà manament al titular del Registre de Condicions Generals de la Contractació per a la inscripció de la sentència en el mateix.

**Aquest registre es regula a l'article 11 de la LCGC:**

1. Es crea el Registre de Condicions Generals de la Contractació, que estarà a càrrec d'un Registrador de la Propietat i Mercantil, conforme a les normes de provisió previstes en la Llei Hipotecària.

L'organització de l'esmentat Registre s'ajustarà a les normes que es dictin reglamentàriament.

2. En aquest Registre es podran inscriure les clàusules contractuals que tinguin el caràcter de condicions generals de la contractació d'acord amb el que disposa aquesta Llei, a l'efecte de la qual es presentaran per al seu dipòsit,



---

per duplicat, els exemplars, tipus o models en què es continguin, a instància de qualsevol interessat, d'acord amb el que estableix l'apartat 8 del present article. Els formularis dels préstecs i crèdits hipotecaris compresos en l'àmbit d'aplicació de la Llei 5/2019, reguladora dels contractes de crèdit immobiliari, s'hauran de dipositar obligatòriament pel prestador al Registre abans de començar la seva comercialització. Addicionalment, el Govern, a proposta conjunta del Ministeri de Justícia i del Departament ministerial corresponent, podrà imposar la inscripció obligatòria en el Registre de les condicions generals en determinats sectors específics de la contractació.

3. Seran objecte d'anotació preventiva la interposició de les demandes ordinàries de nul·litat o de declaració de no incorporació de clàusules generals, així com les accions col·lectives de cessació, de retractació i declarativa previstes en el capítol IV, així com les resolucions judicials que acordin la suspensió cautelar de l'eficàcia d'una condició general.

Aquestes anotacions preventives tindran una vigència de quatre anys a comptar des de la seva data, essent prorrogable fins a la terminació del procediment en virtut de manament judicial de pròrroga.

**4. Seran objecte d'inscripció les executòries en què es recullin sentències fermes estimatòries de qualsevol de les accions a què es refereix l'apartat anterior.** Obligatòriament es remetràn al Registre de Condicions Generals les sentències fermes dictades en accions col·lectives o individuals per les quals es declari la nul·litat, cessació o retractació en la utilització de condicions generals abusives.

5. El Registre de Condicions Generals de la Contractació serà públic.

6. Totes les persones tenen dret a conèixer el contingut dels assentaments registrals.

7. La publicitat dels assentaments registrals es realitzarà sota la responsabilitat i control professional del Registrador.

8. La inscripció de les condicions generals es podrà sol·licitar:

a) Pel predisponent.

b) Per l'adherent i els legitimats per exercir l'acció col·lectiva, si consta l'autorització en aquest sentit del predisponent. En cas contrari, cal atènyer-se al resultat de l'acció declarativa.

c) En cas d'anotació de demanda o resolució judicial, en virtut del mateix manament, que les incorporarà.

9. El Registrador estendrà, en tot cas, l'assentament sol·licitat, prèvia qualificació de la concurrència dels requisits establerts.

10. Contra l'actuació del Registrador es podran interposar els recursos establerts en la legislació hipotecària.

Es pot tenir accés al registre que gestiona el Col·legi de Registradors, Príncep de Vergara 70. 28006 Madrid, Telèfon: 91 270 16 99, Fax: 91 564 11 59, Email: [contacto@registradores.org](mailto:contacto@registradores.org) Registre d'entrada de documents: [secretaria.registroentrada@corpme.es](mailto:secretaria.registroentrada@corpme.es) i telèfon per a les persones consumidores: 900 10 11 41

Més informació al seu portal web a : <https://www.registradores.org/registro-de-condiciones-generales>

## Clàusules sòl

L'article 439 de la LEC estableix:

5. No s'admetran les demandes que tinguin per objecte les accions de reclamació de **devolució de les quantitats indegudament satisfetes pel consumidor en aplicació de determinades clàusules sòl o de qualssevol altres clàusules que es considerin abusives contingudes en contractes de préstec o crèdit garantits amb hipoteca immobiliària quan no s'acompanyi a la demanda document que justifiqui haver practicat el consumidor una reclamació prèvia extrajudicial a la persona física o jurídica que realitzi l'activitat de concessió de préstecs o crèdits de manera professional, amb la finalitat que reconegui expressament el caràcter abusiú d'aquestes clàusules, amb la consegüent devolució de les quantitats indegudament satisfetes pel consumidor.**

8. Tampoc s'admetran les demandes de judici verbal quan no es compleixin els requisits d'admissibilitat, que, per a casos especials, puguin establir les lleis

## Reclamació prèvia relativa a l'activitat de concessió de préstecs o crèdits de manera oficial

El nou article 439 bis de la LEC estableix que;

Article 439 bis. Reclamació prèvia relativa a l'activitat de concessió de préstecs o crèdits de manera oficial.

**Als fins previstos a l'apartat 5 de l'article 439:**

- El consumidor remetrà la reclamació prèvia a la persona física o jurídica que realitzi l'activitat de concessió de préstecs o crèdits de manera professional, que haurà d'admetre o denegar la reclamació.
- Rebuda la reclamació, la persona o entitat destinatària efectuarà un càlcul de la quantitat a retornar de manera desglossada, incloent necessàriament les quantitats que corresponguin en concepte d'interessos.
- Si s'escau, admetrà o rebutjarà la nul·litat de les clàusules que el consumidor assenyali com a abusives.
- En el cas que consideri que la devolució no és procedent o, si s'escau, rebutgi l'abusivitat de les clàusules, comunicarà raonadament els motius en què fonamenta la seva decisió, sense que en pugui al·legar de diferents en el procés judicial que se segueixi.
- **El consumidor haurà de manifestar, si s'escau, si està d'acord amb el càlcul i la postura del concedent del préstec o crèdit respecte a l'abusivitat de les clàusules interessades.**
- **Si ho estigués, la persona o entitat que hagués concedit el préstec o crèdit acordarà amb el consumidor la devolució de l'efectiu i, si s'escau, reconeixerà la nul·litat de les clàusules.**

**El termini màxim perquè el consumidor i la persona o entitat a la qual es va reclamar arribin a un acord serà d'un mes a comptar des de la presentació de la reclamació. En tot cas, s'entendrà que el procediment extrajudicial ha conclòs sense acord:**

a) Si la persona o entitat a qui s'ha dirigit la reclamació rebutja expressament la sol·licitud del consumidor.

b) Si finalitza el termini d'un mes des de la recepció de la comunicació, sense cap comunicació per la seva part.

---

c) Si el consumidor no està d'acord amb el càlcul de la quantitat a retornar efectuat per la persona o entitat concedent del préstec o crèdit, si rebutja la quantitat oferta, o si no mostra la seva conformitat amb la posició de l'esmentada persona o entitat sobre la nul·litat de les clàusules interessades.

- Si transcorregut el termini d'un mes a partir del moment en què consti fefaentment l'acceptació de l'oferta pel consumidor no s'ha posat a la seva disposició de manera efectiva la quantitat oferta, aquesta meritarà els interessos legals dels diners incrementats en vuit punts des que consti fefaentment que ha estat acceptada l'oferta pel perjudicat.
- Si transcorregués aquest termini d'un mes sense fer-se efectiva la quantitat oferta, quedarà expedita la via judicial per al consumidor, sens perjudici que continuï la meritació dels interessos referits.
- Les parts no podran exercitar entre si cap acció judicial o extrajudicial en relació amb l'objecte de la reclamació prèvia durant el temps en què aquesta se substancia. **La posició mantinguda per les parts durant aquesta negociació prèvia podrà ser valorada en el si del procés ulterior, cas d'haver-n'hi, als efectes previstos a l'article 394 i, si s'escau, als articles 245 i 247. Aquest procediment de reclamació extrajudicial tindrà caràcter gratuït.**
- La formalització de l'escriptura pública i la inscripció registral que, si s'escau, pogués derivar-se de l'acord entre el concedent del préstec o crèdit i el consumidor **meritarà exclusivament els drets aranzelaris notarialis i registrals corresponents, de manera respectiva, a un document sense quantia i a una inscripció mínima, qualsevol que sigui la base.**

---

# Com afecten aquests canvis a les funcions de les Oficines municipals d'Informació al Consumidor?

Poden veure incrementada la seva càrrega de treball, amb una dificultat per complir amb els terminis, com a mínim en els aspectes següents:

- Com a centres propis de mediació.
- Com a Juntres Arbitrals de Consum.
- Com a centres receptors i de registre de reclamacions adreçades a altres MASC públics.
- Com a centres d'assessorament a les persones consumidores, per preparar les reclamacions prèvies davant les empreses.

## Com afecta les OMIC com a centres d'assessorament a les persones consumidores, per preparar les reclamacions prèvies davant les empreses?

El rol d'assessorament d'aquests serveis públics de consum és un dels elements que s'ha de concretar amb més urgència, per poder garantir que, en el moment en què la persona consumidora hagi de redactar la seva reclamació prèvia, aquesta sigui suficientment clara i precisa per complir amb el requisit de procedibilitat.

Per entendre complert el requisit de procedibilitat haurà d'existir una identitat entre l'objecte de la negociació i l'objecte del litigi, tot i que les pretensions que poguessin exercitar-se, si s'escau, en via judicial sobre aquest objecte poguessin variar, això implicarà que hauran de millorar-se molt les actuals reclamacions que presenten les persones consumidores i, en conseqüència, s'haurà d'incrementar molt les funcions d'assessorament de les OMIC, prèvies a les reclamacions amb les empreses.

### Quines són les funcions de les OMIC a Espanya actualment?

- **Informar:** sobre els drets i facilitar les normatives d'aplicables al cas que les afectin
- **Ajudar:** donar informació de les possibles vies de resolució del conflicte i de com redactar els seus escrits de reclamació.
- **Assessorar:** donar consell de com procedir davant el seu cas.

La nova Llei Orgànica de mesures en matèria d'eficiència del Servei Públic de Justícia no només afecta les funcions de mediació i d'arbitratge de consum dels serveis públics de consum, **sinó que també afecta la seva funció**

---

d'assessorament les persones consumidores, sobretot, en el moment de redactar la seva reclamació prèvia davant l'empresa, que, com hem dit, ja és prou clara i precisa per complir amb el requisit de procedibilitat, en el cas que la persona consumidora decideixi presentar una demanda, per no haver pogut solucionar el conflicte de forma extrajudicial.

---

*El rol d'assessorament d'aquests serveis públics de consum és un dels elements que s'ha de concretar amb més urgència, perquè és el tipus de servei per al qual van néixer i el que la ciutadania espera d'ells, però ni totes les OMIC estan dotades per oferir-lo, ni les estructures organitzatives dels ajuntaments ho tenen clar.*

---

És important diferenciar l'assessorament lletrat privat, que es pot donar tant en el moment de redactar la reclamació de consum o la demanda succinta, de l'assessorament tècnic o jurídic que pot donar-se des de les Oficines Municipals d'Informació al Consumidor, per la qual cosa **analitzarem algunes de les normatives autonòmiques de protecció de les persones consumidores per veure el que regulen sobre aquesta qüestió.**

Començarem per **la Comunitat Autònoma d'Andalusia, que a l'article 20 de la Llei 13/2003, de 17 de desembre, de Defensa i Protecció dels Consumidors i Usuaris d'Andalusia**, en el seu apartat segon, defineix les Oficines d'Informació al Consumidor de titularitat pública, com a **òrgans d'informació, orientació i assessorament als consumidors.**

Per tant, les "OMIC" són **serveis d'assessorament** i en l'apartat tercer, lletra a) d'aquest article 20, ens concreta, **entre les seves funcions, les de facilitar informació, ajuda i orientació als consumidors per a l'adequat exercici dels seus drets.**

*Assessorar, ajudar i orientar per a l'adequat exercici dels seus drets semblen ser funcions molt semblants a un assessorament o consell jurídic propi de la professió d'advocats.*

A la **Comunitat Autònoma de Castella La Manxa, l'article 102 de la Llei 3/2019, de 22 de març, de l'Estatut de les Persones Consumidores a Castella-la Manxa**, estableix que les Oficines Municipals d'Informació de Consum són els recursos públics de consum que es presten en l'àmbit de les administracions locals, recursos públics que es defineixen i concreten a l'article 100 de la mateixa llei, que fa referència als òrgans que tenen atribuït l'exercici de les potestats públiques en matèria de consum i que dugui a terme tasques d'informació, orientació i assessorament a les persones consumidores, podent exercir, entre d'altres, les funcions d'informar, orientar i assessorar les persones consumidores sobre llurs drets i deures i les formes d'exercir-los.

En la comunitat Autònoma de València, l'article 9 del **Decret Legislatiu 1/2019, de 13 de desembre, del Consell, d'aprovació del text refós de la Llei de l'Estatut de les persones consumidores i usuàries de la Comunitat Valenciana**, ens defineix als agents del sistema de protecció i defensa de les persones consumidores i usuàries, entre els que trobem les entitats locals amb seu en aquest territori, especialment a través de les oficines d'informació a les persones consumidores i usuàries, que en el seu article 14, **les defineix com a establiments oberts al públic, creats per les entitats locals, que presten el servei d'assessorament i informació a les persones consumidores i usuàries i serveixen de via per a les seves reclamacions.**

---

A l'article 6 de la **Llei Foral 34/2022, de 12 de desembre, reguladora de l'estatut de les persones consumidores i usuàries de Navarra**, estableix que, entre d'altres, són funcions bàsiques de les oficines d'informació a les persones consumidores o usuàries:

- a) **Informar, ajudar i orientar les persones consumidores o usuàries per a l'adequat exercici dels seus drets.**
- b) Rebre, registrar i acusar rebut de denúncies administratives i reclamacions de les persones consumidores o usuàries, remetre-les a les entitats o organismes corresponents i fer-ne un seguiment per informar degudament els interessats.
- c) Elevar, a instància de les parts interessades, sol·licitud de dictamen o, si s'escau, d'arbitratge a l'òrgan corresponent, acompanyant aquesta sol·licitud amb informació completa i detallada de la qüestió.
- d) Servir de via de mediació voluntària en conflictes.
- e) Traslladar a les autoritats o organismes corresponents les peticions de les persones consumidores relatives a la prestació dels serveis de la competència d'aquells.
- f) Fomentar l'associacionisme en matèria de consum, la utilització del sistema arbitral i la mediació com a llera per a la resolució de conflictes.
- g) Realitzar campanyes informatives en relació amb els drets i obligacions de les persones consumidores, així com desenvolupar programes adreçats a elevar el nivell de formació d'aquestes.
- h) Col·laborar amb la Junta Arbitral de Consum, tant en la promoció de l'adhesió de les empreses i professionals a la mateixa com assistint a les persones consumidores o usuàries per a la correcta presentació de les demandes d'arbitratge davant la mateixa.

Podríem continuar analitzant la resta de les lleis autonòmiques, però ja veiem que **les funcions continuen sent les d'assessorament i informació per a la defensa dels seus drets, per la qual cosa encara no podem acotar quin és l'abast real d'aquest assessorament.**

**Informar** podria consistir a facilitar les normatives d'aplicables al cas que les afectin. Però també podria limitar-se a indicar que organismes públics poden utilitzar-se per solucionar el seu conflicte de consum, que es poden utilitzar ja siguin judicials i extrajudicials i els avantatges i inconvenients de cada sistema i els canals de contacte amb aquests organismes.

**Ajudar** per part d'una "OMIC" a una persona consumidora implicaria prestar-li la seva cooperació, auxiliar aquesta persona per aconseguir solucionar el seu problema i a la pràctica, podria consistir a ajudar amb la redacció dels formularis per reclamar o denunciar, cosa que implicaria un suport tècnic a una acció que ha de realitzar la pròpia persona consumidora.

**Orientar** és donar a algú informació o consell en relació amb un determinat fi i en aquest cas podria consistir a donar consell de com procedir davant les possibles vies de resolució del conflicte. En definitiva, això és el que la ciutadania demana a les "OMIC", que se les ajudi en la presentació de les seves reclamacions, que se'ls informi dels seus drets i de com ha d'actuar en forma i en el temps i davant que institucions ha de fer valer els seus drets. El que demanen les persones consumidores a l'administració és consell, assessorament i ajuda en la redacció dels seus escrits de reclamació.

---

Arribats a aquest punt, veiem com queda clar que les "OMIC", han de facilitar a la ciutadania informació sobre els seus drets com a persones consumidores i aquesta informació ha de ser precisa i eficaç, **però, vol dir això que les "OMIC" han d'analitzar cada cas que la ciutadania els presenti i assessorar sobre com han d'actuar en aquest cas concret?**

Una actuació d'aquest tipus significaria que estaríem davant d'un assessorament jurídic i per tant això implicaria que el personal de les "OMIC" haurien de ser assessors jurídic, quan en realitat l'excel·lent informació que s'ha facilitat a Espanya, per part de les "OMIC", durant molts anys, l'han dut a terme un perfil de tècnics i tècniques de consum, que són professionals formats per les diferents escoles de l'administració pública i dels organismes competents en matèria de consum de les diferents comunitats autònomes, però que no sempre són juristes...

L'actual **Reial decret 135/2021, de 2 de març, pel qual s'aprova l'Estatut General de l'Advocacia Espanyola - RDEGAE-**, en el seu article primer, estableix que l'advocacia és una professió lliure i independent, que assegura l'efectivitat del dret fonamental de defensa i assistència lletrada i es constitueix en garantia dels drets i llibertats de les persones.

Els professionals de l'Advocacia han de vetllar sempre pels interessos d'aquells els drets i les llibertats dels quals defensen amb respecte als principis de l'Estat social i democràtic de Dret constitucionalment establert.

---

*Aquest mateix article estableix que la professió de l'Advocacia s'exerceix en règim de lliure i lleial competència. El seu contingut consisteix en l'activitat d'assessorament, consell i defensa de drets i interessos públics i privats, mitjançant l'aplicació de la ciència i la tècnica jurídiques, en ordre a la concòrdia, a l'efectivitat dels drets i llibertats fonamentals.*

---

A l'Estat social i democràtic de Dret, **els professionals de l'Advocacia exerceixen una funció essencial i serveixen els interessos de la Justícia, mitjançant l'assessorament jurídic i la defensa dels drets i llibertats públiques.**

L'article quart de l'Estatut de l'Advocacia estableix que són professionals de l'Advocacia els qui, estant en possessió del títol oficial que habilita per a l'exercici d'aquesta professió, es troben incorporats a un Col·legi de l'Advocacia en qualitat d'exercents i **es dediquen de forma professional a l'assessorament jurídic, a la solució de disputes i a la defensa de drets i interessos aliens, tant públics com privats, en la via extrajudicial, judicial o arbitral. I que correspon en exclusiva la denominació d'advocada i advocat als qui es trobin incorporats a un Col·legi de l'Advocacia com a exercents.**

Una altra vegada, cal dir que les OMIC no es dediquen de forma professional a la defensa de drets i interessos privats, en la via judicial i no intervenen en els processos i davant la jurisdicció, ni ostenta cap representació processal del consumidor, però sí que es dedica a l'assessorament jurídic i a la solució de disputes en la via extrajudicial o arbitral, amb la qual cosa existeix una certa coincidència en l'àmbit de les reclamacions de consum, des dels serveis públics de consum, on tenen atribuïdes aquestes funcions per normes amb rang de llei.

És clar que les "OMIC" no exerceixen la direcció i defensa de les parts en un procés judicial, però no està tan clar que no exerceixin assessorament i consell jurídic, per la qual cosa segons quina sigui la interpretació que

---

haguem de donar a les funcions d'informació, ajuda, orientació, atenció, defensa i protecció dels consumidors i usuaris, ens trobarem amb un assessorament més tècnic o bé un altre assessorament de caràcter més jurídic, però en qualsevol cas i analitzades les competències atorgats per la Llei estatal i les Lleis autonòmiques a les "OMIC", és evident que existeix una habilitació legal per donar aquest tipus de servei des de les "OMIC", aquest assessorament públic de consum que no és exactament un assessorament jurídic a una de les parts, sinó que es dona un assessorament tècnic que té per objectiu la defensa dels interessos generals d'acord amb l'article 51 de la Constitució Espanyola, que encarrega als poders públics la defensa dels consumidors i usuaris i la informació i l'educació dels consumidors i usuaris i que per tant, no s'envaeixen competències professionals de l'advocacia, perquè són funcions que es desenvolupen en un altre àmbit, el del dret administratiu de consum i no en l'àmbit processal.

Però quan una persona acudeix a un advocat o a una advocada ha de saber que l'article 47 de l'Estatut General de l'Advocacia Espanyola estableix, el **professional de l'Advocacia haurà de complir amb la màxima diligència la missió d'assessorament o defensa que li hagi estat encomanada, procurant de manera prioritària la satisfacció dels interessos del seu client.** El professional de l'Advocacia realitzarà, amb plena llibertat i independència i sota la seva responsabilitat, les activitats professionals que li imposi la defensa de l'assumpte que li hagi estat encomanat, **atenint-se a les exigències tècniques i deontològiques adequades a la tutela jurídica de l'assumpte.**

En el cas de l'assessorament tècnic de les "OMIC", les persones també han de saber que les protegeix la normativa administrativa, entre d'altres, la **Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques**, la **Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic** i el **Reial Decret Legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic.**

El Reial decret legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic estableix en el seu article 54 que **els empleats públics i en aquest cas que ens ocupa, els tècnics i les tècniques de consum, han d'informar els ciutadans sobre aquelles matèries o assumptes que tinguin dret a conèixer, i han de facilitar l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions i per a això, han de mantenir actualitzada la seva formació i qualificació.**

*L'article 52 de la mateixa llei estableix que els empleats públics han d'exercir amb diligència les tasques que tinguin assignades d'acord amb els altres, als principis d'objectivitat, integritat, neutralitat, responsabilitat, imparcialitat, confidencialitat i d'acord amb el seu article 53 la seva actuació ha de perseguir la satisfacció dels interessos generals dels ciutadans, actuant d'acord amb els principis d'eficàcia, l'economia i eficiència, i vigilant la consecució de l'interès general i el compliment dels objectius de l'organització.*

Així s'indica també en la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic, quan en el seu article 3 ens indica que les Administracions Públiques **hauran de respectar en la seva actuació i relacions els principis de servei efectiu als ciutadans, simplicitat, claredat i proximitat als ciutadans, eficàcia en el compliment dels objectius fixats, economia, suficiència i adequació estricta dels mitjans als fins institucionals, eficiència en l'assignació i utilització dels recursos públics.**

Així doncs, l'assessorament tècnic de les "OMIC", en matèria de consum, ha de ser prestat per personal format i qualificat en matèria de consum i de forma responsable, imparcial i confidencial, buscant sempre la defensa de la persona consumidora, atès que aquest és l'objecte de protecció, quant a interès general dels ciutadans, buscant sempre el sistema més eficaç, econòmic i eficient per a l'administració pública, la qual cosa determinarà el mètode i l'extensió de l'assessorament que es prestarà i que es pot veure limitat pels recursos públics existents.



---

En tot cas existeix un règim disciplinari, d'acord amb el que estableix l'article 94 de l'Estatut bàsic de l'empleat públic, i un règim de responsabilitat patrimonial, regulat a l'article 32 i a l'article 36 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, per la qual cosa davant d'una mala pràctica d'assessorament, prestat pel personal tècnic, les persones consumidores tindrien dret a ser indemnitzades per les Administracions Públiques titulars de les "OMIC", de tota lesió que patissin en qualsevol dels seus béns i drets, sempre que la lesió sigui conseqüència del funcionament normal o anormal d'aquests serveis públics.

---

*Ens hem de plantejar quin és el paper que hauran de tenir els serveis públics de consum en els propers anys. És hora d'aprofitar aquests canvis en l'àmbit de l'administració de justícia, per transformar també els serveis públics de consum, en un nou context social, que comença aquest any 2025.*

---

## La posició constitucional dels MASC de la legislació especial en matèria de consum

**Què justifica la intervenció dels poders públics en la resolució dels litigis de consum?**

### Constitució espanyola

#### Article 51

**1. Els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i usuaris, protegint, mitjançant procediments eficaços, la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics d'aquests.**

### Règim protector legal "pro-consumidor". S'aplica igual en MASC generals i en MASC especials de consum

**El caràcter protector del dret del consum té un sentit compensador de les desigualtats que hi ha entre les empreses i les persones consumidores.**

- Article 10 –TRLGDCU-, la renúncia prèvia als drets que aquesta norma reconeix als consumidors i usuaris és nul·la. Així mateix, són nuls els actes realitzats en frau de llei de conformitat amb el que preveu l'article 6 del Codi civil.
- Article 61.3 -TRLGDCU-, si el contracte celebrat amb el consumidor contingués clàusules més beneficioses, aquestes prevaldran sobre el contingut de l'oferta, promoció o publicitat.
- Article 65 -TRLGDCU- els consumidors i usuaris s'integraran, en benefici del consumidor, d'acord amb el principi de bona fe objectiva, també en els supòsits d'omissió d'informació precontractual rellevant.

### Règim protector institucional "pro-consumidor". No s'aplica igual en MASC generals i en MASC especials de consum

- Els MASC de consum no tenen cost per a les persones consumidores.
- Els MASC de consum no requereixen la presència d'advocats.
- Hi ha MASC de consum que són obligatoris per a les empreses.
- Hi ha MASC de consum que són vinculants per a les empreses, però no per a les persones consumidores.
- Hi ha MASC vinculats als Codis de conducta (AUTORREGULACIÓ) empresarials, que han de preveure la resolució extrajudicial que en cap cas suposarà la renúncia a les accions judicials, però amb ell s'entendrà complert el requisit de procedibilitat exigít.

#### **Són infraccions administratives:**

- No contestar la reclamació prèvia de les persones consumidores
- No informar de l'existència dels MASC de consum i de la possibilitat d'utilitzar-los
- No complir amb els acords als quals s'hagi arribat amb la persona consumidora en els MASC de consum
- Incomplir el Codi de conducta amb el seu MASC

#### **El procediment sancionador està relacionat amb els MASC de consum:**

- La persona consumidora pot demanar participar en un MASC de consum i alhora, pot denunciar l'empresa perquè sigui sancionada per l'incompliment dels seus drets.
- L'empresa pot veure atenuada la seva sanció si, se sotmet a un MASC de consum o dona una solució satisfactòria a la persona consumidora.

### **La llei general de defensa de les persones consumidores (TRLGDCU)**

#### **Article 8 TRLGDCU. Drets bàsics dels consumidors i usuaris.**

1. Són drets bàsics dels consumidors i usuaris i de les persones consumidores vulnerables:

f) La protecció dels seus drets mitjançant procediments eficaços, especialment en relació amb les persones consumidores vulnerables.

#### **Article 57 TRLGDCU. Sistema arbitral del consum.**

1. El Sistema Arbitral del Consum és el sistema extrajudicial de resolució de conflictes entre els consumidors i usuaris i els empresaris a través del qual, sense formalitats especials i amb caràcter vinculant i executiu per a ambdues parts, es resolen les reclamacions dels consumidors i usuaris, sempre que el conflicte no es vegi sobre intoxicació, lesió o mort o hi hagi indicis racionals de delictes.

#### **Article 31. Principis generals del procediment.**

2. El procediment arbitral de consum s'ha d'ajustar als principis d'audiència, contradicció, igualtat entre les parts i gratuïtat, i es garanteix als consumidors un accés senzill, per mitjans electrònics o no, i amb independència del lloc on es trobin. Així mateix, s'haurà de garantir l'accessibilitat universal als seus procediments, tràmits i oficines i serveis d'informació i atenció, utilitzant mitjans i suports que segueixin els principis del disseny universal o, si s'escau, implementant mitjans alternatius d'adequació efectiva per accedir-hi per part de persones amb discapacitat.



---

# L'arbitratge de consum com a MASC especial de consum

**Semblaria que els procediments arbitrals no són realment un dels MASC dels previstos en legislació especial en matèria de consum, però sí que ho són:**

**Preàmbul I del Reial Decret 713/2024:**

- Les Junes Arbitrals estan obligades, a sol·licitar la seva acreditació d'acord amb el que estableix la Llei 7/2017, de 2 de novembre, i, per tant, a complir les seves disposicions quant a les pròpies Junes Arbitrals com a entitats de resolució alternativa, als procediments gestionats per elles i als òrgans responsables de la solució dels litigis plantejats pels consumidors i usuaris.
- Amb això es mantenen els principis i condicions que constitueixen la garantia d'un sistema extrajudicial de resolució de litigis de qualitat i les decisions del qual tenen caràcter vinculant i executiu per a ambdues parts, consumidors i empresaris.

**L'arbitratge de consum no sempre exclou la via judicial**

**Article 35. Admissió i inadmissió de les sol·licituds d'arbitratge.**

**2. A més de per les causes previstes a l'article 2, la persona titular de la presidència de la Junta Arbitral acordarà la inadmissió de les sol·licituds d'arbitratge en els supòsits següents:**

b) Si el litigi hagués estat resolt o plantejat davant un òrgan jurisdiccional o una altra entitat acreditada i notificada a la Comissió Europea de conformitat amb el que preveu la Llei 7/2017, de 2 de novembre, llevat que, en aquest darrer cas, s'acrediti el desistiment del primer procediment.

En cap cas s'admetrà a tràmit una sol·licitud d'arbitratge prèviament inadmesa per qualsevol Junta Arbitral o sobre la qual un òrgan arbitral hagi donat per acabades les seves actuacions per qualsevol de les circumstàncies previstes a l'article 44, deixant expedida la via judicial.

**L'arbitratge de consum en el cas de les empreses no adherides**

**Si bé és incompatible amb la via judicial cal tenir en compte el següent:**

---

*Article 6. Funcions de les juntes arbitrals de consum.*

*Les Junes Arbitrals gestionen l'arbitratge institucional de consum en l'àmbit territorial propi de l'administració pública a què estan adscrites, i exerceixen les funcions següents:*

---

*f) Facilitar una solució consensuada entre el consumidor o l'usuari que presenta una sol·licitud d'arbitratge i l'empresari reclamat sempre que es consideri objectivament possible, per evitar l'inici del procediment arbitral.*

---

#### **Article 36. Comprovació d'existència de conveni arbitral, trasllat de la sol·licitud d'arbitratge i de contestació.**

1. Admesa la sol·licitud d'arbitratge, la Junta Arbitral notificarà la resolució a les parts i comprovarà l'existència de conveni arbitral vàlid.
2. En cas que no hi hagi conveni arbitral vàlidament formalitzat, es traslladarà de la sol·licitud d'arbitratge a l'empresari reclamat, **atorgant-li un termini de deu dies hàbils per a l'acceptació o el rebuig de la sol·licitud**, havent d'aportar-se, en cas d'acceptació d'aquesta sol·licitud, la contestació a la mateixa i adjuntar els documents i proposta de proves que intenti valer-se en el procediment.

**En el mateix acte en què es demana l'acceptació, es pot convidar l'empresari reclamat a proposar una solució que posi fi al litigi.**

3. Si l'empresari accepta l'arbitratge proposat, s'entendrà formalitzat el conveni arbitral. En el cas que l'empresari proposi una solució consensuada i aquesta sigui acceptada pel consumidor, es procedirà a elevar aquella a laude conciliatori, llevat que hi hagi constància que l'acord ja hagi estat complert per les parts o aquestes, de comú acord, renunciïn a aquesta possibilitat. (NO SERÀ MASC)
4. Si l'empresari, en el termini atorgat no accepta la invitació per resoldre el litigi, **es dictarà resolució d'arxiu de la sol·licitud, deixant expedida la via judicial, i es traslladarà al consumidor de qualsevol proposta de l'empresari per assolir una solució consensuada que resolgui totalment o parcialment el litigi.** (SERÀ MASC)

#### **Article 44. Acabament d'actuacions i emissió del laude arbitral.**

1. La forma i el contingut del laude que, en tot cas, serà motivat, es regirà pel que disposa la Llei 60/2003, de 23 de desembre.
2. L'òrgan arbitral designat donarà per acabades les seves actuacions i dictarà laude posant fi al procediment arbitral, sense entrar en el fons de l'assumpte, quedant expedida la via judicial, en els supòsits següents:
  - a) Quan no disposi dels elements indispensables per a la solució del litigi.
  - b) Quan les parts acordin donar per acabades les actuacions.
  - c) Quan comprovi que la prossecució de les actuacions és impossible o innecessària.
  - d) Quan la persona reclamant desisteixi de la seva sol·licitud, llevat que el reclamat s'hi oposi i l'òrgan arbitral li reconegui un interès legítim a obtenir una solució definitiva del litigi.

---

# Quins són els altres MASC previstos en legislació especial en matèria de consum?

Procediments a què es refereix la [Llei 7/2017, de 2 de novembre, per la qual s'incorpora a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2013/11/UE, del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2013, relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum -LRALC-](#).

## Article 3. Àmbit aplicable:

1. Aquesta llei s'aplica a les entitats de resolució alternativa establertes a Espanya, **tant públiques com privades**, que proposin, **imposin o facilitin una solució entre les parts en l'àmbit de la resolució alternativa de litigis de consum**, nacionals o transfronterers, relatius a obligacions contractuals derivades de contractes de compravenda o de prestació de serveis, i que voluntàriament sol·licitin la seva acreditació. per ser incloses en el llistat nacional d'entitats acreditades que elabori l'Agència Espanyola de Consum, Seguretat Alimentària i Nutrició.

Així mateix, aquesta llei és aplicable a les entitats que, actuant en l'àmbit de la resolució alternativa de litigis relatius al compliment per les empreses adherides dels compromisos assumits en codis de conducta sobre pràctiques comercials o de publicitat, a què fa referència l'article 37.4 de la [Llei 3/1991, del 10 de gener, de competència deslleial -LCD-](#), sol·licitin voluntàriament la seva acreditació per ser incloses en el llistat nacional d'entitats acreditades.

## Quina relació tenen els MASC previstos en legislació especial en matèria de consum i els codis de conducta?

### Article 37 LCD

1. Les corporacions, associacions o organitzacions comercials, professionals i de consumidors poden elaborar, perquè siguin assumits voluntàriament pels empresaris o professionals, codis de conducta relatius a les pràctiques comercials amb els consumidors, per tal d'eleva el nivell de protecció dels consumidors i garantint en la seva elaboració la participació de les organitzacions de consumidors.
2. Els codis de conducta han de respectar la normativa de defensa de la competència i se'ls ha de donar una publicitat suficient per al coneixement adequat per als destinataris.
3. Les administracions públiques han de promoure la participació de les organitzacions empresarials i professionals en l'elaboració a escala comunitària de codis de conducta amb aquesta mateixa finalitat.
4. L'aplicació d'aquests codis de conducta s'encomana als sistemes d'autoregulació, establerts per organismes sense ànim de lucre, que tinguin dedicació exclusiva a activitats d'autoregulació i exclusió expressa d'interessos professionals. Aquests organismes d'autoregulació s'han de dotar d'òrgans independents. de control per assegurar el compliment eficaç dels compromisos assumits per les empreses adherides. Podran incloure, entre altres mesures col·lectives d'autocontrol. previ dels continguts publicitaris, i hauran d'establir sistemes eficaços de resolució extrajudicial de reclamacions que compleixin els requisits establerts en la normativa comunitària i,

---

com a tals, siguin notificats a la Comissió Europea, de conformitat amb el que preveu la Llei 7/2017, de 2 de novembre, per la qual s'incorpora a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2013/11/UE, del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2013, relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum, o qualsevol disposició equivalent.

5. El recurs als òrgans de control dels codis de conducta en cap cas suposarà la renúncia a les accions judicials previstes a l'article 32, però amb ell s'entendrà complert el requisit de procedibilitat exigít per l'article 5 i la disposició addicional sisena de la Llei Orgànica de mesures en matèria de deficiència del Servei Públic de Justícia.

---

# Els MASC previstos en la legislació especial en matèria de consum i les acreditacions de les entitats MASC

(Article 2 LRALC) Les entitats que duguin a terme MASC amb relació a la LRALC han d'estar acreditades:

**h) «Entitat de resolució alternativa»:** persona física o entitat, de naturalesa pública o privada, que independentment de com es denomini o esmenti, duu a terme procediments de resolució alternativa de litigis de consum. **PODEN ACTUAR, PERÒ NO TENEN EFECTES DE PROCEDIBILITAT**

**i) «Entitat de resolució alternativa acreditada» o «entitat acreditada»:** entitat de resolució alternativa establerta de manera duradora a Espanya que ha obtingut l'acreditació per resolució de l'autoritat competent i figura incorporada al llistat nacional de l'Agència Espanyola de Consum, Seguretat Alimentària i Nutrició.

L'article 2.i) LRALC defineix les entitats de resolució alternativa acreditades o entitats acreditades com les entitats de resolució alternativa establerta de manera duradora a Espanya que han obtingut l'acreditació per resolució de l'autoritat competent i figuren incorporada al llistat nacional de l'Agència Espanyola de Consum, Seguretat Alimentària i Nutrició (Direcció General de Consum del Govern espanyol).

## Quin és l'objectiu d'exigir les acreditacions dels MASC previstos en legislació especial en matèria de consum

(Secció 1 de la LRALC)

- La finalitat és garantir als consumidors residents a la Unió Europea l'accés a mecanismes de resolució alternativa de litigis en matèria de consum que siguin d'alta qualitat perquè són independents, imparcials, transparents, efectius, ràpids i justos.
- Les entitats acreditades han de complir uns requisits perquè, en el marc d'aplicació d'aquesta llei, puguin ésser incloses en el llistat d'entitats acreditades per cada autoritat competent, i també en el llistat nacional d'entitats que elabori l'Agència Espanyola de Consum, Seguretat Alimentària i Nutrició.
- La norma regula el procediment per a l'acreditació de les entitats de resolució alternativa de litigis que ho demanin i estableix les obligacions que han d'assumir les entitats de resolució alternativa acreditades.

## Quines són les tipologies de procediments en els MASC previstos en legislació especial en matèria de consum?



## (Article 2 LRALC)

**j) "Procediment de resolució alternativa":** procediment de resolució alternativa de litigis en matèria de consum dut a terme amb la intervenció d'una entitat que proposa, imposa o facilita una solució entre les parts.

**k) «Procediment amb resultat vinculant»:** procediment de resolució alternativa que finalitza amb la imposició a qualsevol de les parts de la solució adoptada, comporti o no la renúncia a la via judicial.

**l) «Procediment amb resultat no vinculant»:** procediment de resolució alternativa que finalitza amb un acord assolit entre les parts, adoptat per si mateixes o mitjançant la intervenció d'un tercer, o que acaba amb una proposta de solució, amb independència que les parts posteriorment puguin atorgar al seu acord caràcter vinculant o comprometre's a acceptar la proposició efectuada per la persona encarregada de la solució del litigi.

- Cap de les parts té l'obligació de participar en el procediment davant d'una entitat de resolució alternativa de litigis de consum, excepte quan una norma especial així ho estableixi.
- En cap cas la decisió vinculant que posi fi a un procediment de participació obligatòria pot impedir a les parts l'accés a la via judicial (Article 9 LRALC)
- Les entitats de resolució alternativa que ofereixin procediments amb resultat vinculant per al consumidor requereixen que la seva creació o la seva constitució s'hagi efectuat per una norma amb rang de llei o reglamentari (Article 6.2 LRALC)

## Quines són les obligacions d'informació i transparència de les entitats acreditades de resolució de conflictes de consum?

**(Article 35 LRALC) Han de facilitar a la seva pàgina web, i en qualsevol altre suport durador, l'accés a una informació clara i comprensible relativa a:**

- a) Les seves dades identificatives i informació de contacte, incloent-hi adreça postal i de correu electrònic.
- b) La seva inclusió en el llistat nacional d'entitats acreditades a què es refereix l'article 32 i, si s'escau, la seva integració i participació en qualsevol xarxa d'entitats.
- c) Les persones encarregades de la resolució del conflicte, la seva forma de nomenament i durada del seu mandat, així com qualsevol informació que permeti el coneixement i la comprovació de la seva formació, qualificació, experiència, independència i imparcialitat.
- d) Els tipus de litigis que entren dins la competència.
- e) Les normes de procediment de resolució dels litigis.
- f) Les llengües oficials espanyoles i idiomes en què es poden presentar les reclamacions i en què es desenvolupen els seus procediments.
- g) Si el litigi serà resolt en dret o en equitat i si s'aplicarà a la seva resolució un codi de conducta o qualsevol altre tipus de regulació específica.

---

h) Qualsevol informació, documentació o requisit que les parts han d'aportar o acreditar abans de l'inici del procediment, inclòs el fet d'haver intentat, amb caràcter previ, resoldre l'assumpte directament amb l'empresari.

i) Les causes d'inadmissió a tràmit d'una reclamació, de conformitat amb el que estableix l'article 18.

j) Si les parts poden retirar-se o no del procediment, el moment en què sigui possible abandonar-lo i les conseqüències d'aquest.

k) La durada mitjana dels seus procediments de resolució alternativa.

l) L'efecte jurídic del resultat del procediment de resolució alternativa, incloses les sancions que puguin imposar les administracions públiques competents per incompliment de la solució.

m) Si el resultat o decisió del procediment té força executiva.

n) Els costos que ha d'assumir cadascuna de les parts i les regles o normes per atribuir-les.

ñ) La possibilitat de presentar, davant la mateixa entitat de resolució alternativa, una reclamació motivada pel seu mal funcionament o males pràctiques. De la reclamació, l'entitat donarà trasllat a l'autoritat competent, acompanyada d'un informe de contestació.

Les entitats acreditades han d'incloure en un lloc preferent i fàcilment identificable en el seu lloc web els enllaços següents:

a) Amb el lloc web de l'Agència Espanyola de Consum, Seguretat Alimentària i Nutrició on figuri el llistat nacional d'entitats acreditades i, en cas que l'acreditació hagi estat efectuada per una autoritat competent diferent d'aquella, s'inclourà també un enllaç amb el lloc web on consti el llistat d'entitats acreditades per aquesta.

b) Amb el lloc web de la Comissió Europea on figuri el llistat consolidat d'entitats acreditades i notificades per tots els Estats membres, així com amb la plataforma de resolució de litigis en línia establerta per la Unió Europea.

Garanties específiques d'informació en els procediments que finalitzin amb una proposta de solució.

**(Article 14 LRALC) En els procediments que finalitzin amb la proposta d'una solució, les entitats de resolució alternativa han d'informar les parts, prèviament al començament, del següent:**

a) Que es poden retirar del procediment en qualsevol moment en cas que no estiguin satisfetes amb el seu funcionament o tramitació.

b) Que no estan obligades a acceptar la solució proposada, així com dels efectes jurídics de la seva acceptació o rebuig.

c) Que la participació en aquest procediment no exclou la possibilitat d'acudir a la via judicial per obtenir la reparació dels drets.

d) Que una resolució judicial sobre aquest mateix assumpte podria ser diferent de l'adoptada en aquest procediment.

---

Abans de donar el consentiment a una solució proposada, les parts han de disposar d'un termini de reflexió no inferior a tres dies hàbils a comptar des de la recepció de la proposta.

Si, de conformitat amb el que estableix la normativa aplicable, la solució que posi fi al procediment fos vinculant per a l'empresari, a causa de la prèvia acceptació pel consumidor de la proposta de solució, les garanties previstes en els apartats anteriors entendran referides exclusivament al consumidor.

## **Quines obligacions tenen les empreses davant els MASC previstos en legislació especial en matèria de consum?**

### **Obligació d'informació dels empresaris sobre les entitats acreditades (Article 40 LRALC)**

**1. L'empresari que estigui adherit a una entitat acreditada a Espanya o a qualsevol Estat membre de la Unió Europea o estigui obligat per una norma o codi de conducta a acceptar la seva intervenció en la resolució dels seus litigis, ha d'informar els consumidors de la possibilitat de recórrer a aquesta entitat.**

#### **2. La informació anterior ha d'incloure:**

- La identificació completa de l'entitat acreditada competent,
- incloent l'adreça de la pàgina web.
- Aquesta informació s'oferirà de manera clara, i identificable, comprensible i mitjançant un accés fàcil a la seva pàgina web,
- i ha de constar també en les condicions generals dels contractes de compravenda o de prestació de serveis que l'empresari ofereixi al consumidor.

**Si l'empresari no disposa de lloc web o no hi ha documentació relativa a les condicions generals, el subministrament d'aquesta informació s'efectua de qualsevol manera que permeti al consumidor el seu coneixement, en particular:**

- a través de fullets informatius propis,
- cartells amb la informació en lloc accessible al consumidor
- o qualsevol altra comunicació comercial.

**3. Quan una reclamació presentada directament pel consumidor a l'empresari no hagi pogut ser resolta, aquest haurà de facilitar al consumidor la informació relativa a:**

- Si està adherit a una entitat de resolució alternativa de litigis de consum o si està obligat per una norma o codi de conducta a participar en el procediment davant d'una concreta entitat.
- Si no és així, haurà de facilitar-li la informació relativa, almenys, a una entitat que sigui competent per conèixer de la reclamació, fent la indicació de si participarà en el procediment davant l'entitat o entitats indicades.

**Aquesta informació s'adequarà quant al contingut i la forma de prestar-la al previst a l'apartat 2 i serà facilitada en paper o en qualsevol altre suport durador en el moment de la contestació de la reclamació o en el termini màxim d'un mes des de la seva interposició si l'empresari no l'ha contestat de forma expressa.**

---

4. L'empresari ha de proporcionar la informació prevista en els apartats anteriors, sens perjudici de qualsevol altra obligació d'informació addicional que sigui exigible en matèria de resolució extrajudicial de litigis de consum de conformitat amb la normativa que sigui aplicable.

5. L'empresari que subscrigui contractes de compravenda o de prestació de serveis en línia, així com les plataformes de comerç electrònic o mercats en línia,

- hauran d'incloure al seu lloc web un enllaç que permeti un accés identificable i fàcil a la plataforma de resolució de litigis en línia de la Unió Europea a què es refereix el Reglament (UE) núm. 524/2013 del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2013.

## Què passa si les empreses no informen sobre els MASC previstos en legislació especial en matèria de consum?

---

*L'incompliment pels empresaris de l'obligació d'informació té la consideració d'infracció greu en matèria de defensa dels consumidors i usuaris, i s'aplicarà el que disposa el règim sancionador general previst en el títol IV del llibre primer del TRLGDCU, així com en la normativa autonòmica corresponent, sens perjudici de l'existència d'altres possibles infraccions en matèria d'informació al consumidor que estiguin tipificades en la normativa sectorial que sigui aplicable (Article 41 LRALC)*

---

---

# Què diferència als MASC previstos en legislació especial en matèria de consum de la resta de MASC generals?

- Són una garantia pública, de la resolució de conflictes per a les persones consumidores (Article 1 LRALC)
- Els procediments han de ser gratuïts per als consumidors (Article 11 LRALC)
- L'assessorament lletrat no és obligatori (Article 10 LRALC)
- El resultat del procediment s'ha de donar a conèixer a les parts en un termini màxim de 90 dies naturals comptats des de la data de presentació de la reclamació (Article 20.1 LRALC) Quan concorri especial complexitat en el litigi de la solució de què es tracti es pot prorrogar el termini assenyalat en l'apartat anterior. Aquesta pròrroga no pot ser superior al termini previst per a la resolució del litigi i s'ha de comunicar motivadament a les parts.
- En els procediments amb resultat vinculant per al consumidor la solució imposada per l'entitat de resolució alternativa no pot privar el consumidor de la protecció que li proporcionin aquelles normes imperatives o que no es puguin excloure mitjançant un acord en virtut de la legislació espanyola (Article 16.1 LRALC)
- Cap de les parts té l'obligació de participar en el procediment davant d'una entitat de resolució alternativa de litigis de consum, excepte quan una norma especial així ho estableixi. En cap cas la decisió vinculant que posi fi a un procediment **de participació obligatòria** pot impedir a les parts l'accés a la via judicial (Article 9 LRALC)
- **Inadmissió a tràmit d'una reclamació:**
  - si la persona consumidora no s'ha posat prèviament en contacte amb l'empresari per intentar resoldre l'assumpte o no acrediti haver intentat la comunicació amb aquest. En tot cas, la reclamació haurà de ser admesa si hagués transcorregut més d'un mes des que el consumidor va presentar la reclamació a l'empresari i aquest no ha comunicat la seva resolució (Article 18.1.a LRALC)
  - si el litigi ha estat resolt o plantejat davant d'una altra entitat acreditada o davant d'un òrgan jurisdiccional (Article 18.1.d LRALC).
  - si la persona consumidora presenta davant l'entitat de resolució alternativa la reclamació transcorreguda més d'un any des de la seva interposició davant l'empresari reclamat o el servei d'atenció al client (Article 18.1.e LRALC)
  - sí, tractant-se d'un procediment amb resultat vinculant per al consumidor, el litigi plantejat versa sobre intoxicació, lesió, mort o hi ha indicis racionals de delictes, inclosa la responsabilitat per danys i perjudicis directament derivada dels mateixos (Article 18.1.f LRALC).

---

## La documentació confidencial dels MASC especials de consum i sectorials i les seves diferències amb els MASC generals. Quins documents podem i hem d'aportar amb la demanda?

L'article 9 de la LOMESPJ estableix que:

1. El procés de negociació i la documentació utilitzada en el mateix són confidencials, llevat de la informació relativa a si les parts van acudir o no a l'intent de negociació prèvia i a l'objecte de la controvèrsia.

L'obligació de confidencialitat s'estén a les parts, als advocats o advocades intervinents i, si s'escau, a la tercera persona neutral que intervingui, que quedaran subjectes al deure i dret de secret professional, de manera que cap d'ells podrà revelar la informació que haguessin pogut obtenir derivada del procés de negociació.

2. En particular, les parts, els advocats o advocades i la tercera persona neutral no podran declarar o aportar documentació derivada del procés de negociació o relacionada amb el mateix ni ser-hi obligats en un procediment judicial o en un arbitratge, excepte:

- a) Quan totes les parts de manera expressa i per escrit s'hagin dispensat recíprocament o a l'advocat o advocada o a la tercera persona neutral del deure de confidencialitat.
- b) Quan s'estigui tramitant la impugnació de la taxació de costes i sol·licitud d'exoneració o moderació d'aquestes segons el que preveu l'article 245 de la Llei 1/2000, de 7 de gener, d'Enjudiciament Civil i a aquests únics fins, sense que pugui utilitzar-se per a altres diferents ni en processos posteriors.
- c) Quan, mitjançant resolució judicial motivada, sigui demanada pels jutges i jutgesses de l'ordre jurisdiccional penal.
- d) Quan sigui necessari per raons d'ordre públic, en particular quan així ho requereixi la protecció de l'interès superior del menor o la prevenció de danys a la integritat física o psicològica d'una persona.

---

*En conseqüència, i llevat d'aquestes excepcions, si es pretengués per alguna de les parts l'aportació com a prova en el procés de la informació confidencial, no serà admesa pels tribunals per aplicació del que disposa l'article 283.3 de la Llei 1/2000, de 7 de gener, d'Enjudiciament Civil.*

---

3. En cas que es reveli informació o s'aporti documentació en infracció del que disposa aquest article, l'autoritat judicial la inadmetrà i disposarà que no s'incorpori a l'expedient, sens perjudici, a més, de la responsabilitat que aquesta infracció generi en els termes previstos en l'ordenament jurídic.

Així doncs, l'article 9.1 de la LOMESPJ estableix:

- El procés de negociació i la documentació utilitzada en aquest són confidencials

- No és confidencial la informació relativa a si les parts van acudir o no a l'intent de negociació prèvia i a l'objecte de la controvèrsia.

### **En el moment de presentar la demanda s'ha d'acreditar (article 399.3 de la LEC):**

- S'han de narrar els fets de forma ordenada i clara per tal de facilitar la seva admissió o negació pel demandat en contestar.
- S'ha d'expressar els documents, els mitjans i els instruments que s'aportin en relació amb els fets que fonamentin les pretensions i,
- S'han de formular les valoracions o raonaments sobre aquests, si semblen convenients per al dret del litigant.
- Així mateix, es farà constar en la demanda la descripció del procés de negociació previ dut a terme o la impossibilitat d'aquest, conforme a l'establert a l'article 264.4 de la LEC.
- S'ha de manifestar, si s'escau, els documents que justifiquin que s'ha acudit a un mitjà adequat de solució de controvèrsies, llevat dels supòsits exceptuats en la Llei d'aquest requisit de procedibilitat. (article 403.2 de la LEC): No s'admetran les demandes quan no s'hi acompanyin els documents que la llei expressament exigeixi per a l'admissió d'aquelles, quan no es facin constar les circumstàncies a què es refereix l'article 399.3 en els casos en què s'hagi acudit a un mitjà adequat de solució de controvèrsies per exigir-ho la llei com a requisit de procedibilitat o quan no s'hagin efectuat els requeriments, reclamacions o consignacions que s'exigeixin en casos especials.
- Cal acreditar que existeix una identitat entre l'objecte de la negociació i l'objecte del litigi. (article 5.1 LOSPJ). Per entendre complert el requisit de procedibilitat haurà d'existir una identitat entre l'objecte de la negociació i l'objecte del litigi, encara que les pretensions que poguessin exercitar-se, en el seu cas, en via judicial sobre l'esmentat objecte poguessin variar. Es considerarà complert aquest requisit si s'acudeix prèviament a la mediació, a la conciliació o a l'opinió neutral d'una persona experta independent, si es formula una oferta vinculant confidencial o si s'empra qualsevol altre tipus d'activitat negociadora, reconeguda en aquesta o altres lleis, estatals o autonòmiques, però que compleixi el previst en les seccions 1a i 2a, d'aquest Capítol o en una llei sectorial, o quan l'activitat negociadora es desenvolupi directament per les parts, o entre els seus advocats o advocades sota les seves directrius i amb la seva conformitat, així com en els supòsits en què les parts hagin recorregut a un procés de Dret col·laboratiu.

### **La confidencialitat en la reclamació prèvia extrajudicial de la persona consumidora**

En el cas dels litigis en què s'exerceixin accions individuals promogudes per consumidors o usuaris ja hem vist que la disposició addicional setena de la LOMESPJ estableix que s'entendrà complert el requisit de procedibilitat per la reclamació extrajudicial prèvia a l'empresa o el professional amb què hagin contractat, sense haver obtingut una resposta en el termini establert per la legislació especial aplicable, o quan aquesta no sigui satisfactòria amb independència que la persona consumidora desitgi intentar un MASC, però en tot cas, el que és preceptiu és la reclamació extrajudicial no el MASC, que és optatiu.

### **En aquests casos on està la confidencialitat? Quins documents podem aportar en la demanda?**

No s'ha iniciat un MASC, per la qual cosa no estem aportant documentació confidencial.

---

La reclamació extrajudicial es pot considerar una negociació prèvia entre les parts i aquesta negociació, està exclosa de l'àmbit d'aplicació de la LRALC que en el seu article 3.2 estableix:

**Article 3. Àmbit d'aplicació.**

**2. Queden exclosos de l'àmbit d'aplicació d'aquesta llei:**

**a) La negociació directa entre el consumidor i l'empresari.**

b) Els procediments de resolució alternativa de litigis iniciats pels empresaris contra els consumidors.

Com veiem, tampoc s'inclouen les propostes de resolució alternativa iniciades pels empresaris.

Però el cert és que la reclamació extrajudicial de la persona consumidora no deixa de ser una invitació a la negociació entre les parts, com s'estableix a l'article 5 de la LOMESPJ que de forma singular ens diu que **s'entendrà complert el requisit de procedibilitat l'activitat negociadora es desenvolupi directament per les parts, o entre els seus advocats o advocades sota les seves directrius i amb la seva conformitat, així com en els supòsits en què les parts hagin recorregut a un procés de Dret col·laboratiu.**

---

*Així doncs, ni l'empresa ni la persona consumidora podrà aportar amb la seva demanda, la documentació que formi part del procediment de negociació, a excepció de la que provi i acrediti que s'ha intentat la negociació, l'objecte d'aquesta negociació i que l'altra part o no ha contestat, o que ha contestat i no ha facilitat arribar a un acord.*

---

## **La confidencialitat en la mediació de consum de la persona consumidora**

En l'àmbit de la mediació de consum la cosa està més clara.

### **Si la mediació de consum es fa sota el marc legal que estableix la LMACM tenim el següent:**

**Article 9. Confidencialitat.**

**1. El procediment de mediació i la documentació utilitzada en el mateix és confidencial, llevat de la informació relativa a si les parts van acudir o no a mediació i a l'objecte de la controvèrsia.** L'obligació de confidencialitat s'estén al mediador, que quedarà protegit pel secret professional, a les institucions de mediació i a les parts intervinents de manera que no podran revelar la informació que haguessin pogut obtenir derivada del procediment.

2. La confidencialitat de la mediació i del seu contingut impedeix que els mediadors o les persones que participin en el procediment de mediació estiguin obligats, en l'àmbit d'un procediment judicial o d'un arbitratge, a declarar sobre la informació i documentació derivada d'aquest procediment de mediació o a aportar documentació relacionada amb ell, excepte:



---

a) Quan totes les parts de manera expressa i per escrit s'hagin dispensat recíprocament o al mediador del deure de confidencialitat.

b) Quan s'estigui tramitant la impugnació de la taxació de costes i la seva sol·licitud d'exoneració o moderació segons el que preveu l'article 245 de la Llei 1/2000, de 7 de gener, d'Enjudiciament Civil, a aquests únics efectes i sense que pugui utilitzar-se per a altres diferents ni en processos posteriors.

c) Quan, mitjançant resolució judicial motivada, sigui demanada pels jutges de l'ordre jurisdiccional penal.

d) Quan sigui necessari per raons imperioses d'ordre públic, en particular quan així ho requereixi la protecció de l'interès superior del menor o la prevenció de danys a la integritat física o psicològica d'una persona.

**Excepte en aquestes excepcions, si es pretengués per alguna de les parts l'aportació de la informació confidencial com a prova en un procés judicial o un arbitratge no serà admesa per aplicació del que disposa l'article 183.3 de la Llei 1/2000, de 7 de gener, d'Enjudiciament Civil.**

**3. La infracció del deure de confidencialitat generarà responsabilitat en els termes previstos en l'ordenament jurídic.**

**Si la mediació de consum es fa sota el marc legal que estableix la LRALC tenim el següent:**

**Haurà de constar en la norma o reglament regulador de l'entitat de mediació:**

En el cas de la normativa de mediació de consum de Catalunya, el [Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum](#), en el seu article 7 regula el principi de confidencialitat i de la bona fe i ens diu que:

7.1 La persona mediadora i les parts tenen l'obligació de no desvetllar les informacions que coneguin com a conseqüència del procediment de mediació.

7.2 La persona mediadora i les parts han d'actuar d'acord amb les exigències de la bona fe.

7.3 Les parts i la persona mediadora han de mantenir el deure de confidencialitat de manera que es comprometen a mantenir el seu secret. Segons aquest deure, les parts no poden demanar la declaració de la persona mediadora com a testimoni o perit en procediments judicials o arbitrals, sens perjudici del que estableix la legislació penal i processal.

**7.4 Els documents i les actes que s'elaborin durant el procediment de mediació tenen caràcter reservat.**

**Si qualsevol de les parts desisteix, un cop iniciat el procediment de mediació, les ofertes de negociació de les parts, els acords que hagin estat revocats en el termini adequat i en la forma adequada, ni cap altra circumstància coneguda com a conseqüència del procediment poden tenir efectes en litigis o procediments posteriors.**

7.5 Les parts, de manera expressa i per escrit, poden dispensar del deure de confidencialitat la persona mediadora.

**La confidencialitat en l'arbitratge de consum de la persona consumidora**

---

El Reial decret 713/2024, de 23 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament que regula el Sistema Arbitral de Consum estableix, en el seu article 32.2 que, amb la presentació de sol·licituds d'arbitratge, la persona consumidora ha d'incloure: **f) La resposta de l'empresari a la reclamació interposada davant el mateix** o, en cas de no haver estat atesa transcorregut un mes des de la seva presentació, s'aportarà acreditació d'haver intentat la comunicació amb aquell.

Però no exigeix haver acudit prèviament a la mediació de consum ni ens parla de si fos possible presentar la documentació corresponent a la mediació de consum, com a causa d'inadmissió, com si succeeix amb la presentació de la demanda judicial.

Ara bé, a Catalunya, per exemple, l'article 7.4 del Decret 98/2014, de 8 de juliol, prohibeix utilitzar els documents i les actes que s'elaborin durant el procediment de mediació, perquè tenen caràcter reservat i si qualsevol de les parts desisteix, un cop iniciat el procediment de mediació, les ofertes de negociació de les parts, els acords que hagin estat revocats en el termini adequat i en la forma adequada, ni cap altra circumstància coneguda com a conseqüència del procediment poden tenir efectes en litigis o procediments posteriors, ja siguin judicials o extrajudicials, com succeeix en l'arbitratge de consum.

### **La confidencialitat en els MASC administratius, obligatoris i vinculants per a les empreses**

**Aquests procediments tenen la següent particularitat:** Són MASC, però no hi ha negociació, tot i que **aquests procediments responen als principis d'independència, imparcialitat, transparència, eficàcia i equitat. Així mateix, garanteix la igualtat i la contradicció de les parts en el procediment.**

**Aquests MASC acaben amb resolucions administratives.**

**Els procediments són d'acceptació obligatòria i resultat vinculant, sens perjudici del seu dret a impugnar la resolució davant el jutjat competent.**

Això ens situa en una resolució administrativa que ha de seguir, formalment, el que estableix la [Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques](#) -LPACAP- i la [Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic](#) -LRJSP-.

Recordem que l'article 9.1 de la LOMESPJ estableix que el procés de negociació i la documentació utilitzada en el mateix són confidencials ¿Però i si no hi ha negociació?

Llavors fixem-nos en el que s'estableix per a la confidencialitat, els procediments administratius.

**Article 28 LPACAP:** Documents aportats pels interessats al procediment administratiu.

Els interessats hauran d'aportar al procediment administratiu les dades i documents exigits per les Administracions Públiques d'acord amb el que disposa la normativa aplicable. Així mateix, els interessats podran aportar qualsevol altre document que estimin convenient.

**Article 53 LPACAP:** Drets de l'interessat en el procediment administratiu.

1. A més de la resta de drets previstos en aquesta Llei, els interessats en un procediment administratiu tenen els drets següents:

---

a) A conèixer, en qualsevol moment, l'estat de la tramitació dels procediments en què tinguin la condició d'interessats; el sentit del silenci administratiu que correspongui, en cas que l'Administració no dicti ni notifiqui resolució expressa en termini; l'òrgan competent per a la seva instrucció, si s'escau, i resolució; i els actes de tràmit dictats. **Així mateix, també tindran dret a accedir i a obtenir còpia dels documents continguts en els esmentats procediments.**

**Article 88 LPACAP:** Contingut.

1. La resolució que posi fi al procediment decidirà totes les qüestions plantejades pels interessats i aquelles altres derivades del mateix.

Quan es tracti de qüestions connexes que no haguessin estat plantejades pels interessats, l'òrgan competent podrà pronunciar-se sobre les mateixes, posant-lo abans de manifest a aquells per un termini no superior a quinze dies, perquè formulin les al·legacions que estimin pertinents i aportin, si s'escau, els mitjans de prova.

2. En els procediments tramitats a sol·licitud de l'interessat, la resolució serà congruent amb les peticions formulades per aquest, sense que en cap cas pugui agreujar la seva situació inicial i sens perjudici de la potestat de l'Administració d'incoar d'ofici un nou procediment, si escau.

3. Les resolucions contindran la decisió, que serà motivada en els casos a què es refereix l'article 35. Expressaran, a més, els recursos que contra aquesta procedeixin, òrgan administratiu o judicial davant el qual haguessin de presentar-se i termini per interposar-los, sens perjudici que els interessats puguin exercitar-los qualsevol altre que estimin oportú.

Una cosa és que les persones interessades en un procediment tinguin dret a accedir i a obtenir còpia dels documents continguts en els esmentats procediments i una altra cosa és que es puguin usar en un procediment judicial.

En el cas del procediment regulat per a les reclamacions del sistema financer, s'estableix, en l'Ordre ECC/2502/2012, de 16 de novembre, per la qual es regula el procediment de presentació de reclamacions davant els serveis de reclamacions del Banc d'Espanya, la Comissió Nacional del Mercat de Valors i la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, en el seu article 12, estableix que **l'expedient haurà de concloure amb un informe, que serà motivat, i haurà de contenir unes conclusions clares en les quals es faci constar si de l'actuat es desprèn trencament de normes de transparència i protecció i si l'entitat s'ha ajustat o no a les bones pràctiques i usos financers. En tot cas, l'informe final s'haurà de pronunciar sobre totes les qüestions que plantegin les reclamacions.**

Aquest informe serà notificat als interessats i a l'entitat reclamada, no té caràcter vinculant i no tindrà la consideració d'acte administratiu recurrible i en cap moment s'esmenta que l'informe tingui caràcter reservat o confidencial ni que les parts no puguin usar-lo posteriorment, en defensa dels seus interessos.

**En aquest sentit, més que una resolució de negociació, aquest informe podria considerar-se una valoració dels fets, la qual cosa podria aportar-se com a prova i no com a contingut d'un MASC, però segons la LOMESPI, aquesta resolució s'obté en el context d'un MASC i no s'ha d'admetre com a document adjunt a la demanda.**

I això succeiria en la resta de MASC especials de consum i en els MASC sectorials de consum.

---

**Així en el cas del transport aeri, tampoc s'esmenta el seu caràcter confidencial**, però l'Ordre TMA/201/2022, de 14 de març, per la qual es regula el procediment de resolució alternativa de litigis dels usuaris de transport aeri sobre els drets reconeguts en l'àmbit de la Unió Europea en matèria de compensació i assistència en cas de denegació d'embarcament, cancel·lació o gran retard, així com en relació amb els drets de les persones amb discapacitat o mobilitat reduïda, ens diu, en el seu article 8.2.b) que, juntament amb la reclamació, el passatger acompanyarà l'acreditació de la data de presentació **i contingut de la reclamació prèvia davant la companyia aèria o gestor aeroportuari, així com, si s'escau, de la resposta a la mateixa.**

L'article 17 de l'Ordre estableix que un cop practicades les proves admeses i, si fos necessari per garantir la igualtat i contradicció de les parts en el procediment, es donarà una nova audiència simultània a aquestes per un termini improrrogable de deu dies hàbils. L'audiència simultània suspendrà el termini màxim per resoldre i el/la director/a de l'Agència resoldrà mitjançant decisió motivada, la qual cosa procedeix sobre el compliment dels reglaments de la Unió Europea que resultin aplicables i determinarà les mesures que, conforme a aquests reglaments, s'han d'aplicar en l'assumpte enjudiciat.

Aquesta decisió, d'acord amb l'article 18 de l'Ordre, és vinculant per a la companyia aèria que està obligada, en cas d'estimació total o parcial de la reclamació, a donar-li compliment i a remetre a l'Agència el justificant que ho acrediti tan aviat com es produeixi, indicant si ha impugnat la decisió davant el jutjat competent.

---

*Si en el termini d'un mes des de la data de notificació d'aquesta decisió, la companyia aèria no l'hagués atès, i amb independència que aquesta s'hagi impugnat, el passatger podrà instar la seva execució mitjançant la presentació d'una demanda executiva davant el jutjat competent, a l'efecte de la qual podrà recaptar de l'Agència la certificació de la decisió que, a més de la resta dels documents previstos a l'article 550 de la LEC, haurà d'acompanyar la demanda com a títol executiu en què aquesta es fonamenta.*

---

En el cas que s'impugni, la decisió motivada inclourà, segons resulti pertinent, la informació sobre la seva eficàcia, així com la relativa al dret de la companyia aèria a impugnar-la, el termini per a l'exercici de l'acció, i el dret del passatger a no comparèixer en aquest procediment judicial.

Atès que el mateix article 18 de l'Ordre estableix que la decisió del/la director/a de l'Agència no és vinculant per al passatger, aquest pot exercir les accions civils que tingui davant la companyia aèria i en aquest sentit, estem davant d'un MASC, perquè s'ha intentat buscar una solució, però la persona consumidora pot ser que no hagi estat d'acord amb el resultat i decideixi presentar una demanda civil.

Res diu l'Ordre sobre confidencialitat i, de fet, el procediment finalitza amb la decisió motivada que es tracta d'una resolució administrativa que es pronuncia sobre el compliment dels reglaments de la Unió Europea que resultin aplicables i determina les mesures que, conforme als esmentats reglaments, s'han d'aplicar en l'assumpte enjudiciat.

---

Es pot adjuntar, en aquest cas, una còpia del contingut d'aquesta resolució, amb la demanda, per provar que s'ha acudit amb anterioritat a un MASC especial de consum? Doncs tampoc pels mateixos motius que s'ha al·legat anteriorment.

Així succeeix també en els procediments de les reclamacions de telefonia, de l'Ordre ITC/1030/2007, de 12 d'abril, per la qual es regula el procediment de resolució de les reclamacions per controvèrsies entre usuaris finals i operadors de serveis de comunicacions electròniques i l'atenció al client pels operadors, que finalitza amb la resolució administrativa, de l'article 9.

## La defensa i assessorament de les parts en els MASC previstos en legislació especial en matèria de consum

Diferents criteris entre el que estableix:

- [Llei Orgànica 1/2025, de 2 de gener, de mesures en matèria d'eficiència del Servei Públic de Justícia - LOMESPJ-](#).
- [Llei orgànica 5/2024, d'11 de novembre, del dret de defensa –LODD-](#).
- [Llei 7/2017, de 2 de novembre, per la qual s'incorpora a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2013/11/UE, del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2013, relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum -LRALC-](#).

(Article 6 títol II de la LOMESPJ)

1. Les parts poden acudir a qualsevol dels mitjans adequats de solució de controvèrsies assistides d'advocat.
2. Únicament és preceptiva l'assistència lletrada a les parts **quan s'utilitzi com a MASC la formulació d'una oferta vinculant (OV), excepte quan la quantia de l'assumpte controvertit no superi els 2.000 euros o bé quan una llei sectorial no exigeixi la intervenció de lletrat o lletrada per a la realització o l'acceptació de l'oferta.**
3. En els casos en què l'assistència lletrada no sigui preceptiva, qualsevol de les parts es pretengui servir, ho ha de fer constar així en el requeriment o en el termini de tres dies des de la data de recepció de la proposta per la part requerida. En ambdós casos, aquesta circumstància s'ha de comunicar a l'altra part perquè es pugui decidir valer també d'assistència lletrada en el termini dels tres dies següents a la recepció de la notificació.

(Article 2 LODD)

El dret de defensa comprèn el conjunt de facultats i garanties, reconegudes en l'ordenament jurídic, que permeten a totes les persones, físiques i jurídiques, protegir i fer valer, d'acord amb un procediment prèviament establert, els seus drets, llibertats i interessos legítims en qualsevol tipus de controvèrsia davant els tribunals i administracions públiques, incloses les diligències d'investigació del Ministeri Fiscal, o en els mitjans adequats de solució de controvèrsies regulats en la normativa d'aplicació.

(Article 3 LODD)

---

1. El dret de defensa comprèn la prestació d'assistència lletrada o assessorament en dret i la defensa dels interessos legítims de la persona a través dels procediments legalment previstos, així com l'assessorament previ a l'eventual inici d'aquests procediments.

7. Els principis establerts en aquest article són aplicables, amb les seves especificacions pròpies, al dret de defensa quan s'exerceixi una acció, petició o controvèrsia davant les administracions públiques, en procediments arbitrals o, si s'escau, quan s'opti per un mitjà adequat de solució de controvèrsies.

(Article 4 LODD)

2. La prestació de l'assistència jurídica per a l'exercici del dret de defensa correspon al professional de l'advocacia, de conformitat amb el que disposen les lleis i estatuts professionals corresponents.

3. Tota persona pot defensar-se per si mateixa i renunciar a l'assistència jurídica professional en els casos en què la llei ho prevegi expressament.

**(Article 10 LRALC)**

1. Les entitats de resolució alternativa han d'informar les parts que no estan obligades a actuar assistides per advocat o assessor jurídic. No obstant això, si el consumidor i l'empresari pretenen valer-se d'advocat o assessor jurídic, ho han de comunicar a l'entitat de resolució de conflictes dins els tres dies següents a la data de presentació de la reclamació, en el cas del consumidor, o de la recepció de la reclamació si es tractés de l'empresari.

2. Les parts tenen accés al procediment en qualsevol de les seves fases i poden comparèixer per si mateixes, representades o assistides per tercer, i demanar, si així ho desitgen, assessorament independent.

## Els MASC previstos en legislació especial en matèria de consum poden estar associats al règim sancionador en matèria de consum

- L'incompliment de l'acord pot constituir una infracció administrativa, en el cas d'incomplir-hi l'acord.
- El no sotmetiment a un MASC pot implicar el canvi de "reclamació" a "denúncia" administrativa.
- El sotmetiment a un MASC de consum pot tenir la consideració d'atenuant en un procediment sancionador, en el moment de determinar l'import de la sanció.

### El règim sancionador i els MASC de consum

#### (Article 47 TRLGDCU) Infraccions en matèria de defensa dels consumidors i usuaris.

1. Són infraccions en matèria de defensa dels consumidors i usuaris les següents:

u) Qualsevol altre incompliment dels requisits, obligacions o prohibicions establertes en aquesta norma o en disposicions que la desenvolupin, que no estigui previst en els tipus recollits en aquest article serà considerat infracció de la normativa de consum i sancionat en els termes previstos en la legislació autonòmica que sigui aplicable.

#### (Article 48 TRLGDCU)

4. Les infraccions que, d'acord amb els apartats anteriors, mereixin en principi la qualificació de greu o molt greu es consideraran respectivament com a lleu o greu si abans d'iniciar-se el procediment sancionador el responsable corregís diligentment les irregularitats en què consisteixi la infracció sempre que no hagi causat perjudicis directes, retornés voluntàriament les quantitats cobrades, col·laborés activament per evitar o disminuir els efectes de la infracció o observés espontàniament qualsevol altre comportament de significat anàleg.

### Exemples a la normativa autonòmica i el procediment sancionador vinculat als MASC

#### [Llei 13/2003, de 17 de desembre, de defensa i protecció dels consumidors i usuaris d'Andalusia](#)

##### (Article 71.8) Altres infraccions:

- 3a No respondre en termini les queixes i les reclamacions que presentin els consumidors.
- 10a L'incompliment de l'acord al qual s'hagi arribat amb el consumidor mitjançant el procés de mediació, així com del laude arbitral en el termini establert a l'efecte, llevat d'acord exprés de les parts.
- 11a La negativa a sotmetre's al Sistema Arbitral de Consum per a la resolució dels conflictes quan l'empresa hagi donat publicitat al distintiu d'adhesió al mateix o estigui adherit amb caràcter genèric.

#### [Llei 6/2019, de 20 de febrer, de l'Estatut de les persones consumidores d'Extremadura](#)

##### Article 72. Infraccions lleus.

---

7. No respondre en el termini previst en aquesta norma de manera motivada i congruent a les queixes i reclamacions que presentin les persones consumidores.

**Article 73. Infraccions greus.**

45. L'incompliment per l'empresari de l'acceptació total o parcial de la reclamació plantejada per una persona consumidora o de qualsevol acord absolut sobre el contingut d'aquesta reclamació, així com l'incompliment d'un laude arbitral o de qualsevol acord o resolució vinculant, que posi fi a un procediment seguit davant qualsevol entitat de resolució alternativa de conflictes de consum.

46. La negativa a sotmetre's al Sistema Arbitral de Consum o qualsevol altre sistema per a la resolució extrajudicial de conflictes quan l'empresa hagi donat publicitat al distintiu d'adhesió al mateix o es trobi adherida amb caràcter genèric.

47. La informació no veraç, inclosa en qualsevol comunicació, sobre l'adhesió al sistema arbitral de consum o qualsevol entitat de resolució alternativa de conflictes de consum, així com l'exhibició d'un distintiu d'adhesió sense que existeixi una adhesió vàlida, o que, existint, no indiqui la inclusió de limitacions en l'adhesió.

48. L'incompliment per part de les empreses de l'obligació d'informació establerta a l'article 40 de la Llei 7/2017, de 2 de novembre, per la qual s'incorpora a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2013/11/UE, del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2013, relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum.

**(Article 76)**

**2. Són circumstàncies atenuants:**

a) La reparació o esmena total o parcial de manera diligent de les irregularitats o perjudicis que han originat la incoació del procediment.

**b) El sotmetiment dels fets a qualsevol dels sistemes de resolució extrajudicial de conflictes.**

3. Les circumstàncies agreujants o atenuants no s'han de tenir en compte si aquesta llei les ha inclòs en el tipus infractor o si han estat tingudes en compte per a qualificar la gravetat de la infracció.

**[Llei 3/2019, de 22 de març, de l'Estatut de les Persones Consumidores a Castella-la Manxa](#)**

**(Article 140) Es consideren infraccions lleus les següents:**

5. No donar resposta a les reclamacions de les persones consumidores o fer-ho fora del termini establert o atendre-les a través de sistemes telefònics no personalitzats o que ocasionin esperes injustificades.

**(Article 141) Constitueixen infraccions greus les següents:**

30. L'exhibició o la introducció en qualsevol comunicació del distintiu d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum sense trobar-s'hi adherit o el d'adhesió sense limitacions a aquest sistema quan n'hi hagi.

**(Article 147) Són circumstàncies atenuants les següents:**

1. La reparació dels perjudicis produïts a la persona consumidora i que van originar la incoació del procediment sancionador.

2. L'acord de reparació amb la persona consumidora.

4. Estar adherit al sistema arbitral de consum.



---

## Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya

(Article 331-6). Altres infraccions.

- h) Incomplir les obligacions d'atenció a les persones consumidores d'acord amb el que estableix la normativa.
- j) Incomplir l'acord al qual s'hagi arribat amb la persona consumidora en el procés de mediació o incomplir el laude arbitral en el termini fixat, llevat d'acord de les parts.

(Article 333-2). Graduació de les sancions.

1. Per determinar la quantia i l'extensió de la sanció dins dels mínims i màxims establerts, s'han de tenir en compte les circumstàncies agreujants, atenuants i mixtes.

3. Són circumstàncies atenuants les següents:

a) La reparació o esmena total o parcial de manera diligent de les irregularitats o perjudicis que han originat la incoació del procediment.

b) El sotmetiment dels fets a l'arbitratge de consum.

## La persona consumidora ocupa una posició especialment protegida en els MASC de consum

- Els pactes previs entre consumidor i empresari de submissió a un procediment amb resultat no vinculant o vinculant no són vinculants per al consumidor, però sí per a l'empresari. El consentiment no és necessari quan l'empresari estigui obligat, per llei o per la seva adhesió prèvia, a participar en aquest procediment (Article 13 i article 15 de la LRALC).
- **La submissió del consumidor i de l'empresari al procediment davant d'una entitat de resolució alternativa de litigis de consum la decisió dels quals sigui vinculant requerirà, juntament amb l'existència d'un acord posterior al sorgiment del litigi, que en el moment de la prestació del consentiment les parts siguin informades que la decisió tindrà caràcter vinculant, i de si aquesta els impedeix acudir a la via judicial, havent de constar per escrit, o per un altre mitjà equivalent, la seva acceptació expressa.** Aquesta garantia de consentiment informat no és aplicable a l'empresari quan estigui obligat, per llei o per la seva adhesió prèvia, a participar en aquest procediment (Article 15.3 LRALC)

---

# La convivència de la mediació civil de consum i la mediació administrativa prevista en legislació especial en matèria de consum

La mediació es regula a Espanya en la [Llei 5/2012, de 6 de juliol, de mediació en assumptes civils i mercantils](#) – LMACM-, però no així la mediació de consum que, per ser competència exclusiva de les CCAA, es regula en les lleis autonòmiques.

**Cal tenir en compte que, en el redactat original de l'article 2.2.d de la LMACM, la mediació de consum quedava exclosa però això es va suprimir per la disposició final 7 de la LRALC.**

**Ara, la mediació com a MASC, dels generals a la LOMESPJ, conviu amb la mediació administrativa de consum, com a MASC de consum especial de la LRALC.**

- **CIVIL:** Article 6.1 LMACM. Requisit de procedibilitat i **lliure disposició**. La mediació és un dels mitjans adequats de solució de controvèrsies als quals les parts poden acudir per intentar trobar una solució extrajudicial a la controvèrsia i complir amb el requisit de procedibilitat previst a l'article 403.2 de la LEC.
- **ADMINISTRATIVA:** Article 4 de la LRALC i 5 de la LOMESPJ. Els centres de mediació administrativa de consum s'han d'acreditar d'acord amb el que estableix la LRALC **perquè es consideri que es pot complir el requisit de procedibilitat**.

Els centres de mediació de consum poden ser públics o privats, però pel fet de ser centres de mediació de consum han de complir els requisits de la LRALC si demanen la seva acreditació davant l'autoritat nacional d'acreditació prevista a la LRALC.:

**Article 3 LRALC: Àmbit aplicable:** 1. Aquesta llei s'aplica a les entitats de resolució alternativa establertes a Espanya, **tant públiques com privades, que proposin, imposin o facilitin una solució entre les parts en l'àmbit de la resolució alternativa de litigis de consum, nacionals o transfronterers, relatius a obligacions contractuals derivades de contractes de compravenda o de prestació de serveis, i que voluntàriament sol·licitin la seva acreditació. per ser incloses en el llistat nacional d'entitats acreditades que elabori l'Agència Espanyola de Consum, Seguretat Alimentària i Nutrició.**

**Article 4 LRALC:** . Efectes de la presentació de reclamacions davant una entitat de resolució alternativa acreditada: 1. La presentació d'una reclamació davant d'una entitat acreditada suspendrà o interromprà els terminis de caducitat i de prescripció d'accions conforme a l'establert en la normativa que resulti d'aplicació en cada cas.

---

Si una entitat de mediació o un professional de la mediació no sol·liciten la seva acreditació, també poden fer mediacions de consum, però llavors sí que se sotmeten estrictament al que disposen la LMACM i, **d'acord amb l'article 11.4 LMACM**: Per actuar com a mediador en els supòsits exigits a l'article 16.1.c) LMACM (REQUISIT DE PROCEDIBILITAT) **és necessària la inscripció en el Registre de Mediadors i Institucions de Mediació dependent del Ministeri de Justícia o, si s'escau, en els registres de mediadors habilitats per les comunitats autònomes.**

## Exemples de diferents regulacions de la mediació de consum

Encara que la regulació normativa de la mediació de consum sigui competència autonòmica, molt poques CCAA l'han desenvolupat.

**En aquests casos, la mediació de consum pública pot tenir dues vessants:** L'ús del marc regulador de la LMACM o el marc regulador de la LRALC

### El marc regulador de la LMACM per a les mediacions de consum

**Entitats públiques o privades:**

**Article 5.1 LMACM: Les institucions de mediació:**

Tenen la consideració d'institucions de mediació **les entitats públiques o privades**, espanyoles o estrangeres, i **les corporacions de dret públic** que tinguin entre els seus fins l'impuls de la mediació, facilitant-ne l'accés i administració, inclosa la designació de mediadors, havent de garantir la transparència en la referida designació. Si entre els seus fins figura també l'arbitratge, adoptaran les mesures per assegurar la separació entre ambdues activitats.

La institució de mediació no podrà prestar directament el servei de mediació, ni tindrà més intervenció en la mateixa que la que preveu aquesta Llei.

Les institucions de mediació donaran a conèixer la identitat dels mediadors que actuïn dins del seu àmbit, informant, almenys, de la seva formació, especialitat i experiència en l'àmbit de la mediació a la qual es dediquin.

**Formació dels mediadors: Article 11.2 LMACM:**

Condicions per exercir de mediador. **El mediador haurà d'estar en possessió de títol oficial universitari o de formació professional superior i comptar amb formació específica per exercir la mediació, que s'adquirirà mitjançant la realització d'un o diversos cursos específics impartits per institucions degudament acreditades, que tindran validesa per a l'exercici de l'activitat mediadora en qualsevol part del territori nacional.**

A Catalunya, pel que fa a la mediació civil, en matèria de consum, les persones mediadores han de tenir una formació específica, d'acord amb el que s'estableix a l'article 33 del Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum.

**Requisit d'inscripció en el Registre de mediadors i institucions de mediació: Article 11.4 LMACM:**

---

Per actuar com a mediador en els supòsits exigits en l'article 16.1 LMACM( complir el requisit de procedibilitat) serà necessària la inscripció en el Registre de Mediadors i Institucions de Mediació dependent del Ministeri de Justícia o, si s'escau, en els registres de mediadors habilitats per les Comunitats Autònomes.

**Exigència d'una assegurança de responsabilitat civil: Article 11.3 LMACM:**

El mediador haurà de subscriure una assegurança o garantia equivalent que cobreixi la responsabilitat civil derivada de la seva actuació en els conflictes en què intervingui.

**Responsabilitat dels mediadors. Article 14 LMACM:**

**L'acceptació de la mediació obliga els mediadors a complir fidelment l'encàrrec, incorrent, si no ho fessin, en responsabilitat pels danys i perjudicis que causin.**

El perjudicat tindrà acció directa contra el mediador i, si s'escau, la institució de mediació que correspongui amb independència de les accions de reemborsament que hi assisteixin contra els mediadors. La responsabilitat de la institució de mediació derivarà de la designació del mediador o de l'incompliment de les obligacions que li incumbeixen (**culpa in eligendo i culpa invigilant**).

**Cost de la mediació: Article 15.1 LMACM:**

El cost de la mediació hagi conclòs o no amb el resultat d'un acord, es dividirà per igual entre les parts, llevat de pacte en contrari.

**Durada: Article 20 LMACM: Durada del procediment:**

1. La durada del procediment de mediació **serà el més breu possible i les seves actuacions es concentraran en el mínim nombre de sessions**. 2. En els casos en què s'opti per l'intent de mediació com a requisit de procedibilitat, la durada de la mediació **no podrà excedir de tres mesos des de la recepció de la sol·licitud pel mediador**.

**El marc regulador de la de la LRALC per a les mediacions de consum i altres MASC de consum**

**Acreditacions: Article 26 LRALC:** Autoritats competents per a l'acreditació d'entitats de resolució alternativa.

1. **Amb caràcter general per a tots els sectors econòmics** i sens perjudici del que estableixen els apartats següents, la Presidència de l'Agència Espanyola de Consum, Seguretat Alimentària i Nutrició és l'autoritat competent per a l'acreditació de les entitats de resolució alternativa que ho sol·licitin.

2. Les Comunitats Autònomes, i en el seu cas les Ciutats Autònomes de Ceuta i Melilla, **podran designar una autoritat competent per a l'acreditació d'entitats de resolució alternativa establertes en el seu àmbit territorial en els supòsits següents:**

---

a) Entitats que duguin a terme procediments que finalitzin amb una decisió no vinculant per a les parts, sempre que en la seva legislació hagin desenvolupat la competència de mediació en matèria de consum.

El lloc d'establiment d'aquest tipus d'entitats es determinarà de conformitat amb els mateixos criteris establerts a l'article 5.2.

**b) Entitats que tramitin procediments administratius establerts i desenvolupats en la seva legislació.**

La designació per una Comunitat Autònoma de l'autoritat competent d'acreditació serà comunicada a l'Agència Espanyola de Consum, Seguretat Alimentària i Nutrició.

**3. Les autoritats competents per a l'acreditació d'entitats de resolució alternativa que desenvolupin la seva activitat en l'àmbit del sector financer seran el Banc d'Espanya, la Comissió Nacional del Mercat de Valors i la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions del Ministeri d'Economia, Indústria i Competitivitat, cadascuna d'elles respecte dels litigis que conegui l'entitat de resolució alternativa del sector financer respecte a les entitats sotmeses a la seva supervisió.**

La persona titular del Ministeri d'Economia, Indústria i Competitivitat podrà dictar les disposicions precises amb relació al desenvolupament de l'activitat de l'autoritat competent d'acreditació, inclosió en el llistat nacional i control de les entitats acreditades per aquesta autoritat per a la resolució de litigis en el sector financer.

**4. L'autoritat competent per a l'acreditació d'entitats de resolució alternativa de litigis sobre els drets dels usuaris del transport aeri establerts en la normativa de la Unió Europea serà, a tots els efectes previstos en aquesta llei, la persona titular del Ministeri de Foment.**

5. No obstant el que disposen els apartats anteriors, l'autoritat competent per a l'acreditació de les entitats de resolució alternativa que gestionin procediments amb resultat vinculant per al consumidor i **que coneguin de reclamacions de tots els sectors econòmics**, serà la Presidència de l'Agència Espanyola de Consum, Seguretat Alimentària i Nutrició.

6. Totes les autoritats competents designades conforme al previst en aquest article per a l'acreditació d'entitats de resolució alternativa **seran comunicades a la Comissió Europea per la persona titular del Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat.**

7. La informació sobre les entitats acreditades en la forma assenyalada en aquest article serà traslladada a l'Agència Espanyola de Consum, Seguretat Alimentària i Nutrició, **per tal de ser inclosa en el llistat nacional i el llistat únic de la Comissió Europea, de conformitat amb el que preveu l'article 32 d'aquesta llei.**

**Entitats públiques o privades acreditades: Article 3 LRALC:**

Aquesta llei serà d'aplicació a les entitats de resolució alternativa establertes a Espanya, tant públiques com privades, que proposin, imposin o facilitin una solució entre les parts en l'àmbit de la resolució alternativa de litigis de consum, nacionals o transfronterers, relatius a obligacions contractuals derivades de contractes de compravenda o de prestació de serveis, i que voluntàriament sol·licitin la seva acreditació per ser incloses en

---

## **el llistat nacional d'entitats acreditades que elabori l'Agència Espanyola de Consum, Seguretat Alimentària i Nutrició.**

Estatut o reglament de funcionament de les entitats de resolució alternativa: Article 6.1 LRALC:

Les entitats de resolució alternativa hauran de disposar d'un estatut o reglament de funcionament que consti en suport durador, sigui fàcilment accessible per a tots els ciutadans i inclogui, almenys, els aspectes següents:

- a) La informació relativa a la seva organització i forma de finançament.
- b) El tipus de litigis que resolen i les causes d'inadmissió a tràmit de les reclamacions.
- c) Tota la informació relativa al procediment que, de conformitat amb el que estableix aquesta llei, vinguin obligades a proporcionar a les parts, abans, durant o després del procediment, així com aquella relativa als efectes jurídics del resultat del procediment i el seu cost per a les parts. Aquesta informació es proporcionarà de forma clara i comprensible.
- d) La forma de nomenament, qualificació i experiència de les persones encarregades de resoldre el litigi.

**Resolució alternativa amb procediments amb resultat vinculant per al consumidor:** Article 6.2 LRALC

Sens perjudici del que estableix l'apartat anterior, quan les entitats de resolució alternativa ofereixin procediments amb resultat vinculant per al consumidor **es requerirà que la creació o constitució d'aquestes entitats s'hagi efectuat per una norma amb rang de llei o reglamentari.**

**Cost dels procediments:** Article 11 LRALC:

Els procediments han de ser gratuïts per als consumidors.

**Requisits d'inadmissió:** Article 18 LRALC:

**Les entitats hauran d'establir en el seu estatut o reglament les causes per les quals es pot inadmetre a tràmit una reclamació, no sent possible la inadmissió per un motiu diferent als que s'assenyalen a continuació:**

- a) Si el consumidor no s'hagués posat prèviament en contacte amb l'empresari per tractar de resoldre l'assumpte o no acredités haver intentat la comunicació amb aquest. En tot cas, la reclamació haurà de ser admesa si hagués transcorregut més d'un mes des que el consumidor va presentar la reclamació a l'empresari i aquest no ha comunicat la seva resolució.
- b) Si la reclamació resultés manifestament infundada o no s'aprecia afectació dels drets i legítims interessos del consumidor.
- c) Si el contingut de la reclamació fos vexatori.
- d) Si el litigi hagués estat resolt o plantejat davant d'una altra entitat acreditada o davant d'un òrgan jurisdiccional.
- e) Si el consumidor presentés davant l'entitat de resolució alternativa la reclamació transcorreguda més d'un any des de la interposició d'aquesta davant l'empresari reclamat o el seu servei d'atenció al client.
- f) Si, tractant-se d'un procediment amb resultat vinculant per al consumidor, el litigi plantejat versa sobre intoxicació, lesió, mort o existeixen indicis racionals de delictes, inclosa la responsabilitat per danys i perjudicis directament derivada d'ells.

**Durada dels procediments:** Article 20 LRALC:

---

El resultat del procediment s'ha de donar a conèixer a les parts en un termini màxim de noranta dies naturals comptats des de la data de la presentació de la reclamació o, si s'escau, des de la data en què consti en suport durador que s'ha rebut la documentació completa i necessària per tramitar el procediment. Quan concorri especial complexitat en el litigi de la solució del qual es tracti es pot prorrogar el termini assenyalat en l'apartat anterior. Aquesta pròrroga no pot ser superior al termini previst per a la resolució del litigi i s'ha de comunicar a les parts motivadament.

#### **Condicions i qualificació de les persones encarregades de resoldre els litigis: Article 22.1.b) LRALC**

La resolució dels litigis correspon en exclusiva a les persones físiques que reuneixin les condicions següents: b) Estiguin en possessió dels coneixements i les competències necessaris en l'àmbit de la resolució alternativa o judicial de litigis amb consumidors, així com d'un coneixement general suficient del Dret.

#### **Assegurança de responsabilitat civil: Article 22.2 LRALC.**

Les persones encarregades de la resolució de litigis o, en el seu nom, les entitats de resolució alternativa en les quals intervinguin han de subscriure una assegurança o garantia equivalent que cobreixi la responsabilitat civil derivada de la seva actuació en els procediments. **Queden exceptuades de l'anterior les entitats de resolució alternativa de naturalesa pública, així com les persones que intervinguin en els seus procediments de resolució de litigis.**

#### **Aspectes específics relatius a l'arbitratge de consum**

En el [Reial decret 713/2024, de 23 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament que regula el Sistema Arbitral de Consum -RAC-](#), es regula l'arbitratge com un dels MASC previstos en la LRALC, sent aquest el seu reglament de funcionament i tenint resultat vinculant per a la persona consumidora, pren la seva legitimació en la [Llei 60/2003, de 23 de desembre, d'Arbitratge -LA-](#).

#### **Responsabilitat: Article 21 LA:**

Responsabilitat dels àrbitres i de les institucions arbitral. Provisió de fons.

1. L'acceptació obliga els àrbitres i, si s'escau, la institució arbitral, a complir fidelment l'encàrrec, incorrent, si no ho fessin, en responsabilitat pels danys i perjudicis que causin per mala fe, temeritat o dol. **En els arbitratges encomanats a una institució, el perjudicat tindrà acció directa contra la mateixa, amb independència de les accions de rescabament que assisteixin a aquella contra els àrbitres.**

S'exigirà als àrbitres o a les institucions arbitral en el seu nom la contractació d'una assegurança de responsabilitat civil o garantia equivalent, en la quantia que reglamentàriament s'estableixi. **S'exceptuen de la contractació d'aquesta assegurança o garantia equivalent a les Entitats públiques i als sistemes arbitral integrats o dependents de les Administracions públiques.**

**Formació: Article 10. Acreditació dels àrbitres.**

---

1. Les persones proposades per actuar com a àrbitres hauran de sol·licitar la seva acreditació a la persona titular de la presidència de la Junta Arbitral de Consum en els procediments de la qual vagin a intervenir. La sol·licitud d'acreditació implicarà l'acceptació de l'acompliment de les funcions que li són pròpies i la seva inclusió en el llistat elaborat per l'esmentada Junta Arbitral. L'acreditació dels membres integrants dels òrgans arbitral es realitzarà per la persona titular de la presidència de la Junta Arbitral de Consum, atenent els requisits d'honorabilitat i qualificació.

**La persona titular de la presidència de la Junta Arbitral de Consum s'entendrà acreditada com a àrbitre sempre que reuneixi el requisit d'estar en possessió de la llicenciatura o grau en Dret, ja decideixi l'arbitratge en dret o en equitat.**

**2. En el cas que la proposta sigui realitzada per les administracions públiques serà requisit necessari per a la seva acreditació, independentment que es tracti d'un arbitratge resolt en dret o en equitat, estar en possessió de la llicenciatura o grau en Dret.**

No obstant això, en aquells casos en què el titular de la presidència de la Junta Arbitral aprecii absència de complexitat en la reclamació i l'arbitratge sigui resolt en equitat, podrà acreditar a qui estigui en condicions de justificar un coneixement general suficient del Dret, a més de formació específica o experiència professional en dret de consum, durant un període superior a dos anys.

**3. En els arbitratges que s'hagin de decidir en dret, els àrbitres designats a proposta de les associacions de consumidors i usuaris i de les organitzacions empresarials o professionals hauran d'estar en possessió de grau o llicenciatura en Dret.**

4. Concedida l'acreditació, es notificarà als interessats per mitjans electrònics, procedint-se a la seva inclusió en el llistat públic d'àrbitres de la Junta Arbitral de Consum, que haurà de ser permanentment actualitzat.

### **Alguns exemples de la regulació de la mediació de consum a les CCAA**

**Són les CCAA les que tenen la competència per acreditar les entitats que tramitin procediments administratius establerts i desenvolupats en la seva legislació, com, per exemple, la mediació de consum.**

Però en tot cas, només les OMIC que estiguin acreditades en el marc de la LRALC podran actuar com a MASC, pel que es refereixi al requisit de procedibilitat.

Així doncs, la CCAA poden acreditar els seus serveis públics de consum, perquè desenvolupin les funcions de mediació de consum, però o bé han de regular i desplegar el procediment de mediació de consum o bé han d'aprovar, per a cada entitat, un reglament de funcionament, d'acord amb el que estableix l'article 6.1 LRALC que puguin conèixer els ciutadans amb la informació que ja hem comentat:

- La informació relativa a la seva organització i forma de finançament.
- El tipus de litigis que resolen i les causes d'inadmissió a tràmit de les reclamacions.
- Tota la informació relativa al procediment que, de conformitat amb el que estableix aquesta llei, vinguin obligades a proporcionar a les parts, abans, durant o després del procediment, així com aquella relativa als efectes jurídics del resultat del procediment i el seu cost per a les parts. Aquesta informació es proporcionarà de forma clara i comprensible.



- La forma de nomenament, qualificació i experiència de les persones encarregades de resoldre el litigi.

Alternativament, poden seguir el que estableix la LMACM i adequar el seu funcionament a aquesta regulació.

## La mediació de consum a Andalusia

A la Comunitat Autònoma d'Andalusia, la [Llei Orgànica 2/2007, de 19 de març, de reforma de l'Estatut d'Autonomia per a Andalusia](#), atribueix en el seu article 58.2. 4t a la Comunitat Autònoma, la competència per regular la mediació de consum.

*4t Defensa dels drets dels consumidors, la regulació dels procediments de mediació, informació i educació en el consum i l'aplicació de reclamacions.*

[Decret núm. 82/2022 de Conselleria de Salut i Famílies, de 17 maig. Regula els fulls de queixes i reclamacions de les persones consumidores i usuàries a la Comunitat Autònoma d'Andalusia](#)

### Article 12. Obligació de contestació en termini i forma

1. Qualsevol que sigui el suport, paper o electrònic, per a la presentació d'un full de queixes i reclamacions, **l'empresa titular de l'activitat que la rebí haurà de contestar directament a la persona reclamant mitjançant escrit raonat i** per qualsevol mitjà, inclòs el correu electrònic proporcionat per la persona reclamant, de manera que quedi constància de la data de remissió d'aquesta resposta, en el termini màxim de deu dies hàbils des del dia de la recepció d'aquesta. L'incompliment de l'obligació de contestar en termini constituirà una infracció tipificada a l'article 71.8. 3a de la Llei 13/2003, de 17 de desembre (LAN\2003\645).

**2. En l'escrit de resposta l'empresa titular de l'activitat proposarà una solució a la queixa o reclamació plantejada o, si s'escau, fonamentarà les raons per les quals no s'atén una queixa o reclamació.**

***Així mateix, haurà de manifestar expressament si accepta o no resoldre la controvèrsia a través de la mediació o l'arbitratge de consum. A aquest efecte, haurà d'informar la persona consumidora si es troba adherida, opta voluntàriament o està obligada per una norma o codi de conducta a participar en un procediment de mediació o arbitratge davant d'una entitat, pública o privada, de resolució alternativa de litigis de consum.***

***Si no és així, haurà de facilitar informació sobre, almenys, una entitat, preferentment pública, que sigui competent per conèixer de la reclamació, tot això en els termes previstos a l'article 21.4 del Text Refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres Lleis Complementàries, aprovat per Reial Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre.***

### Article 14. Remissió a l'Administració Pública

1. Transcorregut el termini establert a l'article 12 sense rebre contestació, o rebuda i no estant d'acord amb aquesta, la persona consumidora o usuària podrà remetre l'exemplar «per a l'Administració» del full de queixes i reclamacions a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor, en endavant OMIC, corresponent al seu domicili de residència habitual o, en el cas que no existeixi OMIC, a la Delegació Territorial o Provincial de la Conselleria competent en matèria de consum, per a la seva corresponent tramitació.

---

3. En el cas que l'empresa titular de l'activitat reclamada hagi manifestat la seva voluntat de resoldre la controvèrsia a través de l'arbitratge de consum, la persona consumidora o usuària que opti per aquesta via presentarà la seva sol·licitud d'arbitratge acompanyant-la de l'exemplar «per a l'Administració» del full de queixes i reclamacions i, si s'escau, de la resposta donada a la mateixa.

### **Article 17. Denúncies contingudes en els fulls de queixes i reclamacions**

**1. Quan en un full de queixes i reclamacions es denunciïn fets susceptibles de ser qualificats com a infracció administrativa en matèria de consum, juntament amb el procediment corresponent a la tramitació de la reclamació o registre de la queixa expressada, l'òrgan competent per tramitar la reclamació donarà trasllat a l'òrgan competent perquè, un cop realitzades les actuacions que siguin necessàries per a la comprovació dels fets denunciats, acordi, en el cas que així procedeixi, la iniciació de l'oportú procediment sancionador.**

2. Per a la instrucció del procediment sancionador, el full de queixes i reclamacions original es remetrà a l'òrgan que resulti competent, sigui de l'administració local o autonòmica. Una còpia simple del full de queixes i reclamacions s'incorporarà a l'expedient relatiu a la queixa o reclamació.

3. Sens perjudici de l'ús del full de queixes i reclamacions per denunciar fets susceptibles de constituir infraccions de consum, la Conselleria competent en matèria de consum posarà a disposició de la ciutadania un formulari específic de denúncia que es podrà descarregar de [www.consumoresponde.es](http://www.consumoresponde.es)

### **En l'actualitat, a Andalusia tenen reconegudes funcions mediadores de consum:**

- Les Junes Arbitrals de Consum (autonòmica, provincials i municipals):
- El Consell Andalús de Consum (CAC) (es troba adscrit a la Direcció General de Consum de la Junta d'Andalusia):
- Els Consells Provincials de Consum (es troben adscrits la respectiva Delegació Territorial de Salut i Consum):

Ambdós òrgans es troben regulats en la [Llei 13/2003, de 17 de desembre](#), de defensa i protecció dels consumidors i usuaris d'Andalusia, així com per [Decret 517/2008, de 2 de desembre](#), que aprova el Reglament d'Organització i Funcionament del Consell Andalús de Consum i dels Consells Provincials de Consum.

### **Consell Andalús de Consum**

#### **(Article 2 Decret 517/2008). Funcions**

Corresponen al Consell Andalús de Consum les funcions que a continuació s'enumeren, quan es refereixin a qüestions que excedeixin de l'àmbit provincial, o quan s'elevin al mateix pels Consells Provincials de Consum:

*b) Actuar com a òrgan de mediació per tal d'instar l'acord entre les parts en els conflictes que puguin produir-se en matèria de consum.*

#### **(Article 14 Decret 517/2008) Funcions consultives i de mediació**

---

3. El Consell Andalús de Consum podrà realitzar funcions de mediació en matèries que excedeixin de l'àmbit provincial a sol·licitud d'alguna de les organitzacions o òrgans relacionats en l'apartat 1 del present article.

### **Consells Provincials de Consum**

#### **(Article 15 Decret 517/2008). Naturalesa i adscripció**

1. Els Consells Provincials de Consum són òrgans col·legiats d'àmbit provincial, de caràcter consultiu, de participació, de mediació, de diàleg i de concertació en matèria de defensa de les persones consumidores i usuàries.

#### **(Article 16 Decret 517/2008). Funcions i facultats dels Consells Provincials de Consum**

Corresponen als Consells Provincials de Consum les funcions i facultats següents:

d) *Actuar com a òrgan de mediació per tal d'instar l'acord entre les parts en els conflictes que puguin produir-se en matèria de consum, i que no excedeixin del seu àmbit territorial d'actuació.*

Els Serveis Provincials de Consum de la Junta d'Andalusia i resta de Serveis Públics de Consum (OMIC) que, encara que no realitzen una mediació de consum pròpiament dita, sí que duen a terme una proposta de solució al conflicte plantejat.

#### **(Article 19 Decret núm. 82/2022) Intent de solució.**

2. Un cop completada, si s'escau, l'esmena corresponent, l'òrgan tramitador de la reclamació contactarà, si s'escau, amb la part reclamant i amb la part reclamada, per intentar trobar una solució que pugui satisfer ambdues parts. En aquestes comunicacions podrà informar de la possibilitat de resoldre la controvèrsia a través de l'arbitratge de consum.

### **La mediació de consum a Navarra**

La [Llei Foral 34/2022, reguladora de l'estatut de les persones consumidores i usuàries de Navarra](#), regula la mediació en els següents articles:

#### **Article 45. Caracterització.**

La mediació de consum és un procediment que es caracteritza per la intervenció d'una tercera persona imparcial i experta, que té com a objecte ajudar les parts i facilitar l'obtenció per elles mateixes d'un acord satisfactori.

#### **Article 46. Atributs peculiars de la mediació de consum.**

1. Els principis de la mediació de consum són la voluntarietat, la bona fe, la neutralitat, la imparcialitat, la confidencialitat i la universalitat.

2. D'acord amb el principi de voluntarietat, les parts són lliures d'acollir-se a la mediació, així com de desistir-ne en qualsevol moment.

---

3. D'acord amb els principis d'imparcialitat i neutralitat, la persona mediadora té el deure de ser imparcial i, en conseqüència, ha d'ajudar els participants a assolir els acords pertinents sense imposar cap solució ni mesura concreta. Si en un moment determinat hi ha un conflicte d'interessos entre les parts i la persona mediadora, aquesta ha de declinar la intervenció.

4. D'acord amb el principi de confidencialitat, la persona mediadora i les parts han de mantenir el deure de confidencialitat sobre la informació de què es tracti. En compliment d'aquest deure, les parts es comprometen a mantenir el secret i, per tant, renuncien a proposar la persona mediadora com a testimoni en algun procediment que afecti l'objecte de la mediació. D'altra banda, la persona mediadora també ha de renunciar a actuar com a perita en els mateixos casos.

5. Així mateix, d'acord amb el principi de confidencialitat, els documents i les actes que s'elaborin al llarg del procés de mediació de consum tenen caràcter reservat. Tanmateix, la persona mediadora no està subjecta al deure de confidencialitat i està obligada a informar les autoritats competents de les dades que puguin revelar l'existència de fets delictius perseguibles d'ofici.

6. D'acord amb el principi d'universalitat, la competència de les administracions públiques navarreses per dur a terme la mediació s'estén a qualsevol assumpte en matèria de consum que afecti les persones consumidores o usuàries, amb les excepcions establertes per les lleis.

#### **Article 47. Impuls i promoció de la mediació.**

1. El Govern de Navarra impulsarà la mediació com a sistema de resolució de conflictes en matèria de consum.
2. Així mateix fomentarà la formació interna i externa en matèria de mediació en l'àmbit dels drets de les persones consumidores o usuàries.

#### **Article 48. Naturalesa dels acords assolits en mediació.**

1. Els acords als quals arribin les parts després del procés de mediació de consum seran vinculants en els termes en què les pròpies parts hagin fixat.
2. Aquests acords podran formalitzar-se per escrit signat per les parts i per la persona mediadora.
3. Els acords seran executius a l'empara del que disposa la normativa general de mediació.

#### **La mediació de consum a la Comunitat Valenciana**

El [Decret Legislatiu 1/2019, de 13 de desembre, del Consell, d'aprovació del text refós de la Llei de l'Estatut de les persones consumidores i usuàries de la Comunitat Valenciana](#) cita la mediació de consum en el seu article 83.

#### **Mediació de consum.**

1. La mediació de consum és un mecanisme pel qual les parts d'un conflicte, de forma totalment voluntària, són assistides per una persona mediadora imparcial per assolir, per si mateixes, un acord per a la seva resolució.
2. Els procediments de mediació de consum que desenvolupin les administracions públiques i les entitats privades de la Comunitat Valenciana s'han d'atenir als principis de voluntarietat, confidencialitat, imparcialitat, transparència, eficàcia i equitat.

---

3. Les administracions públiques de la Comunitat Valenciana garanteixen la formació permanent de les persones mediadores de consum.

### **La mediació de consum a Castella-la Manxa**

L'article 127 de la [Llei 3/2019, de 22 de març, de l'Estatut de les Persones Consumidores a Castella-la Manxa](#) descriu la mediació de consum:

#### **Article 127. Mediació.**

1. Les Administracions Públiques de Castella-la Manxa impulsaran la mediació en el procediment de tramitació de reclamacions de les persones consumidores presentades davant les Associacions de persones consumidores, oficines d'informació a les persones consumidores, així com davant les administracions amb competència en matèria de consum, sense perjudici de les actuacions inspectores i sancionadores que poguessin correspondre.

2. Les Administracions Públiques de Castella-la Manxa impulsaran que, en els casos d'execució hipotecària de l'habitatge habitual com a conseqüència de l'incompliment del deutor, es pugui dur a terme un procediment de mediació destinat a la resolució extrajudicial de conflictes previ a qualsevol altre procediment judicial o a la intervenció notarial.

El procediment de mediació ha de tenir per objecte cercar acords entre les parts que facin viable que la persona consumidora conservi la propietat de l'habitatge o, subsidiàriament, la possibilitat de mantenir-ne l'ús i el gaudi.

3. En situacions de sobre endeutament derivat de relacions de consum, les Administracions Públiques de Castella-la Manxa i, especialment, l'administració competent en matèria de consum, impulsaran la mediació com a procediment de resolució extrajudicial de conflictes, previ a qualsevol altre procediment judicial o a la intervenció notarial.

El procediment de mediació ha de tenir com a objecte arribar a acords per al desenvolupament de mesures que puguin donar lloc a la reestructuració del deute.

4. Es fomentarà la formació en matèria de mediació en l'àmbit dels drets de les persones consumidores per tal de crear una xarxa de mediació.

5. Els acords adoptats entre les parts en el curs d'un procediment de mediació es documentaran per escrit i vincularan les dues parts a atènyer-se a l'acordat dins d'aquest procediment.

**6. Les empreses que prestin o subministrin serveis bàsics d'interès general estaran obligades a acceptar el procés de mediació per a la resolució dels conflictes que presentin les persones consumidores.**

### **La mediació de consum a la Comunitat Autònoma de Madrid**

L'article 30 de la [Llei 11/1998, de 9 de juliol, de protecció dels consumidors i usuaris de la Comunitat de Madrid](#), ens parla de la mediació de consum i ens diu que:

#### **Article 30. Mediació.**

---

1. Els poders públics de la Comunitat de Madrid propiciaran sistemes de resolució voluntària de conflictes i de reclamacions en matèria de consum.

2. A aquest efecte, l'òrgan de la Comunitat de Madrid amb competències en matèria de protecció al consumidor podrà dur a terme, en particular, mediacions amb aquelles empreses que, per la seva mida, nombre de reclamacions o altres circumstàncies, facin necessària l'adopció de mesures més intenses de protecció dels consumidors.

**El resultat de la mediació podrà ser traslladat als serveis d'inspecció de consum perquè procedeixin a la investigació dels fets.**

## **La mediació de consum a Catalunya**

**A Catalunya, la mediació de consum s'ha regulat en la següent normativa:** [LLEI 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya](#) i [Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum](#).

A destacar la definició d'entitat medidora acreditada de l'article 2.2.b) del Decret que defineix com a organisme o ens habilitat, establert a Catalunya, **que ha obtingut l'acreditació -mitjançant una resolució de l'Agència Catalana del Consum- per ser inclòs en la llista única de la Comissió Europea.**

També el mateix article, en el seu apartat 2.3 defineix la persona medidora com aquella persona física que disposa dels coneixements i competències especialitzades necessàries per desenvolupar la mediació de consum.

**En el seu article 33, el Decret estableix els coneixements i durada de la formació:**

33.1 Les persones mediadores han de disposar de formació del marc jurídic en matèria de consum i també en tècniques de mediació de consum, d'acord amb el que preveuen els apartats 3 i 4 següents.

33.2 La formació específica de les persones mediadores de consum ha d'incloure coneixements en matèria de les relacions de consum d'acord amb el que preveu la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya.

33.3 La formació en matèries de consum, que ha d'incloure el seu marc jurídic, ha de tenir una durada mínima de 120 hores.

33.4. La formació en tècniques de mediació serà d'un mínim de 60 hores.

33.5 La formació requerida en els apartats anteriors s'ha d'acreditar mitjançant un certificat d'assistència i aprofitament emès per l'entitat que ha impartit la formació.

33.6 Les persones mediadores inscrites als registres del Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya han d'acreditar una formació específica d'acord amb el que preveu aquest article.

## **Les autoritzacions de les entitats de mediació civil**

**Disposició addicional primera LMACM. Reconeixement de les institucions o serveis de mediació.**

Les institucions o els serveis de mediació establerts o reconeguts per les administracions públiques d'acord amb el que disposen les lleis poden assumir les funcions de mediació previstes per aquesta Llei sempre que compleixin les condicions que s'hi estableixen per a actuar com a institucions de mediació.

## Article 5 LMACM. Les institucions de mediació.

1. Tenen la consideració d'institucions de mediació **les entitats públiques o privades**, espanyoles o estrangeres, i les corporacions de dret públic que tinguin entre els fins l'impuls de la mediació, facilitant l'accés i l'administració, inclosa la designació de mediadors, havent de garantir aquesta transparència en aquesta designació. Si entre els seus fins figura també l'arbitratge, han d'adoptar les mesures per assegurar la separació entre ambdues activitats.

La institució de mediació no pot prestar directament el servei de mediació, ni té més intervenció que la prevista per aquesta Llei.

Les institucions de mediació donaran a conèixer la identitat dels mediadors que actuïn dins del seu àmbit, informant, almenys, de la seva formació, especialitat i experiència en l'àmbit de la mediació a què es dediquin.

## Disposició final vuitena LMACM. Desenvolupament reglamentari del control del compliment dels requisits de la mediació exigits a la Llei.

1. El Govern, a iniciativa del ministre de Justícia, pot preveure reglamentàriament els instruments que es considerin necessaris per verificar el compliment dels requisits exigits en aquesta Llei als mediadors i a les institucions de mediació, i també de la seva publicitat. Aquests instruments poden incloure la creació d'un Registre de Mediadors i d'Institucions de Mediació, dependent del Ministeri de Justícia i coordinat amb els Registres de Mediació de les Comunitats Autònomes, i en el qual en atenció a l'incompliment dels requisits previstos en aquesta Llei. podrà donar de baixa un mediador.

2. Les administracions públiques competents han de determinar la durada i el contingut mínim del curs o cursos que amb caràcter previ han de realitzar els mediadors per adquirir la formació necessària per a l'exercici de la mediació, així com la formació contínua que han de rebre. entre altres matèries, sengles mòduls d'igualtat, d'atenció a les persones amb discapacitat, de detecció de violència de gènere que tingui en compte la perspectiva de discapacitat, de perspectiva de gènere i d'infància i de diversitat sexual, de gènere i familiar per a tots els mediadors que vulguin actuar en l'àmbit del Dret de família.

També haurà d'incloure formació en necessitats específiques de les persones amb una edat de seixanta-cinc anys o més que garanteixi la seva participació en el procediment de mediació en condicions d'igualtat.

## El Govern pot desenvolupar reglamentàriament l'abast de l'obligació d'assegurament de la responsabilitat civil dels mediadors.

- [Reial Decret 980/2013, pel qual es desenvolupen determinats aspectes de la Llei 5/2012.](#)
- [Ordre JUS/746/2014, de 7 de maig, per la qual es desenvolupen els articles 14 i 21 del Reial decret 980/2013, de 13 de desembre i es crea el fitxer de mediadors i institucions de mediació.](#)

**Article 8 RD 980/2013:** Es crea el Registre de Mediadors i Institucions de Mediació, que té com a finalitat facilitar l'accés dels ciutadans a aquest mitjà de solució de controvèrsies a través de la publicitat dels mediadors professionals i les institucions de mediació.

**Article 11.1 RD 980/2013:** La inscripció dels mediadors que desenvolupin l'activitat de mediació de conformitat amb les previsions de la Llei de mediació en assumptes civils i mercantils i de les institucions de mediació en el Registre és voluntària.

---

**PERÒ CAL TENIR EN COMPTE QUE:** Article 11.4 LMACM: Per actuar com a mediador en els supòsits exigits a l'article 16.1 LMACM (REQUISIT DE PROCEDIBILITAT) és necessària la inscripció en el Registre de Mediadors i Institucions de Mediació dependent del Ministeri de Justícia o, si s'escau, en els registres de mediadors habilitats per les comunitats autònomes.

**Article 12.1. RD 980/2013:** La inscripció en el Registre de Mediadors i Institucions de Mediació permet acreditar la condició de mediador, així com el caràcter d'institució de mediació.

**Article 14 RD 980/2013:** Informació que han de proporcionar els mediadors.

1. A través del formulari de sol·licitud contingut a la seu electrònica del Ministeri de Justícia, els mediadors poden inscriure's a la secció primera del Registre de Mediadors i Institucions de Mediació, aportant per a la seva publicitat en el mateix i mitjançant declaració responsable sobre la seva veracitat, subscripta amb certificat reconegut de signatura electrònica, les dades següents:

- a) El nom, els cognoms i el número d'identificació fiscal.
- b) Adreça professional i informació de contacte, inclosos el correu electrònic i el lloc web si el tinguessin.
- c) Especialitat professional.
- d) Titulació, formació específica de mediació i experiència professional.
- e) Àrea geogràfica principal o preferent d'actuació professional, inclòs quan sigui tot el territori nacional o compregui també altres Estats.
- f) Pòlissa del contracte d'assegurança de responsabilitat civil professional o, si s'escau, del certificat de cobertura expedit per l'entitat asseguradora o la garantia equivalent que s'hagi constituït. Cal indicar una adreça electrònica de l'entitat asseguradora o de l'entitat de crèdit en la qual constitueix la garantia equivalent.
- g) La seva integració, si escau, en alguna institució de mediació.
- h) La seva inscripció, si escau, en algun altre registre de mediadors depenent d'una altra administració pública.

No obstant això, l'obligació d'aportar aquesta informació no serà pública la informació relativa al número d'identificació fiscal i, en relació amb la cobertura de la responsabilitat, només s'indicarà l'existència de la pòlissa o la garantia equivalent, l'entitat amb què s'ha constituït i la quantia garantida.

**Article 20 RD 980/2013: Inscripció de les institucions de mediació.**

Les institucions de mediació que tinguin entre els seus fins l'impuls de la mediació regulada en la Llei de mediació en assumptes civils i mercantils podran inscriure's a la secció tercera del Registre de Mediadors i Institucions de Mediació, **amb independència del seu caràcter públic o privat**, espanyol o estranger, incloses les de caràcter internacional.

**Article 21 RD 980/2013: Informació a proporcionar al Registre.**



---

1. Mitjançant declaració responsable subscripta amb certificat reconegut de signatura electrònica per qui ostenti la seva representació, les institucions de mediació han de proporcionar la següent informació en sol·licitar la seva inscripció i la seva publicitat en el Registre de Mediadors i Institucions de Mediació:

a) La denominació i el número d'identificació fiscal.

b) El domicili, inclosa la seva adreça electrònica i lloc web si el tenen. Quan tinguin lloc web indicaran si es poden consultar els seus estatuts o reglaments en matèria de mediació, codis de conducta o bones pràctiques si els tinguessin.

c) Els mediadors que actuïn en el seu àmbit i els criteris de selecció d'aquests, que hauran de garantir en tot cas la transparència en la designació esmentada.

d) Els fins i les activitats estatutàries, així com les seves especialitats. Si entre els seus fins també figura l'arbitratge, s'han d'indicar les mesures adoptades per assegurar la separació entre les dues activitats.

d) L'àmbit territorial d'actuació.

e) Sistemes de garantia de qualitat interns i externs, com mecanismes de reclamacions, d'avaluació del servei, d'avaluació dels mediadors i procediments sancionadors o disciplinaris.

f) La implantació de sistemes de mediació per mitjans electrònics, si escau.

g) La pòlissa del contracte d'assegurança de responsabilitat civil o garantia equivalent.

h) Una memòria anual de les activitats realitzades en les quals s'indiquin el nombre de mediadors designats, de mediacions desenvolupades per mediadors que actuïn dins del seu àmbit i la seva finalització en acord o no, així com qualsevol altra informació que considerin rellevant a les finalitats de la mediació.

2. Les institucions de mediació estrangeres que s'inscriguin en el Registre de Mediadors i Institucions de Mediació han d'indicar, a més, si es troben inscrites en el Registre d'altres països.

3. Per ordre del ministre de Justícia s'especificaran els documents electrònics que hagin d'acompanyar la informació prevista a l'apartat anterior, els quals s'hauran d'adjuntar al formulari de sol·licitud en la forma que indiqui a la seu electrònica del Ministeri de Justícia.

## **L'assegurança de responsabilitat civil de les persones mediadores i de les institucions**

### **CAPÍTOL IV RD 980/2013**

#### **L'assegurança de responsabilitat civil o garantia equivalent dels mediadors i les institucions de mediació**

**Article 26 RD 980/2013:** Obligació d'assegurament de la responsabilitat civil professional del mediador.

1. Tot mediador haurà de comptar amb un contracte d'assegurança de responsabilitat civil o una garantia equivalent per virtut del qual l'assegurador o entitat de crèdit s'obligui, dins dels límits pactats, a cobrir el risc

---

del naixement a càrrec del mediador assegurat de l'obligació d'indemnitzar pels danys i perjudicis causats a l'exercici de la seva funció.

2. Aquesta assegurança o garantia pot ser contractada a títol individual pel mediador o dins d'una pòlissa col·lectiva que inclogui la cobertura de la responsabilitat corresponent a l'activitat de mediació.

**3. Quan es tracti de mediadors que actuïn dins l'àmbit d'una institució de mediació la cobertura dels danys i perjudicis que poguessin derivar-se de l'actuació del mediador podrà ser assumida directament per la institució de mediació.**

**Article 27 RD 980/2013:** Cobertura de l'assegurança de responsabilitat civil o de la garantia equivalent.

---

*L'assegurança de responsabilitat civil o garantia equivalent del mediador **comprenderà la cobertura de tots els danys i perjudicis, diferents dels resultats esperats de la mediació, que causin pels seus actes o omissions; com els derivats de la infracció dels principis d'imparcialitat i confidencialitat, error professional o la pèrdua o pèrdua d'expedients i documents de les parts.***

---

**Article 28 RD 980/2013:** Suma assegurada.

La suma assegurada o garantida pels fets generadors de la responsabilitat del mediador, per sinistre i anualitat, és proporcional a l'entitat dels assumptes en què intervingui. El mediador informará les parts, amb caràcter previ a l'inici del procediment, de la cobertura de la seva responsabilitat civil, deixant constància d'aquest en l'acta inicial.

**Article 29 RD 980/2013:** Obligació d'assegurament de la responsabilitat de les institucions de mediació.

---

*Amb independència de la possibilitat d'assumir la contractació de la cobertura de l'eventual responsabilitat civil dels mediadors que actuïn dins del seu àmbit, les institucions de mediació hauran de comptar amb una assegurança o una garantia equivalent que cobreixi la responsabilitat que els correspon, d'acord amb la Llei de mediació en assumptes civils i mercantils, especialment, la que pogués derivar-se de la designació del mediador.*

---

## La normativa formativa de la mediació civil i mercantil

---

## **Article 11 LMACM. Condicions per exercir de mediador.**

2. El mediador haurà d'estar en possessió de títol oficial universitari o de formació professional superior i comptar amb formació específica per exercir la mediació, que s'adquirirà mitjançant la realització d'un o diversos cursos específics impartits per institucions degudament acreditades, que tindran validesa per a l'exercici de l'activitat mediadora en qualsevol part del territori nacional.

4. Per actuar com a mediador en els supòsits exigits a l'article 16.1 és necessària la inscripció en el Registre de Mediadors i Institucions de Mediació dependent del Ministeri de Justícia o, si s'escau, en els registres de mediadors habilitats per les comunitats autònomes.

## **CAPÍTOL II RD 980/2013:**

### **Formació dels mediadors**

#### **Article 3 RD 980/2013:** Necessitat de formació dels mediadors.

1. El mediador haurà de comptar amb formació específica per exercir l'activitat de mediació.

2. La formació del mediador es pot adquirir en un o diversos cursos i li ha de permetre el domini de les tècniques de la mediació i el desenvolupament del procediment d'acord amb els principis i garanties que estableix la llei, en especial respecte als assumptes que no puguin sotmetre's a mediació, el respecte als drets i les legítimes expectatives de tercers, així com la responsabilitat del mediador.

#### **Article 4 RD 980/2013:** Contingut de la formació del mediador.

1. La formació específica de la mediació ha de proporcionar als mediadors coneixements i habilitats suficients per a l'exercici professional de mediació, comprenent, com a mínim, en relació amb l'àmbit d'especialització en què presten els serveis, el marc jurídic, els aspectes psicològics, d'ètica de la mediació, de processos i de tècniques de comunicació, negociació i de resolució de conflictes.

2. La formació específica de la mediació es desenvoluparà tant a nivell teòric com pràctic, corresponent a aquest últim, almenys, un 35 per cent del de la durada mínima prevista en aquest Reial decret per a la formació del mediador. simulació de casos i, de manera preferent, la participació assistida en mediacions reals.

#### **Article 5 RD 980/2013:** Durada de la formació en matèria de mediació.

1. La durada mínima de la formació específica del mediador és de 100 hores de docència efectiva.

2. És vàlida la formació rebuda davant institucions estrangeres sempre que aquestes estiguin degudament acreditades en els seus respectius països i, si s'escau, s'ha de tenir en compte per completar la durada mínima exigida.

#### **Article 6 RD 980/2013:** Formació continuada dels mediadors.

Els mediadors hauran de realitzar una o diverses activitats de formació contínua en matèria de mediació, de caràcter eminentment pràctic, almenys cada cinc anys, les quals tindran una durada total mínima de 20 hores.

La realització de cursos d'especialització en algun àmbit de la mediació permetrà complir el requisit de la formació contínua del mediador.

---

# El procediment per complir el requisit de procedibilitat en la mediació civil i en la mediació prevista en legislació especial en matèria de consum

## Article 6.1 LMACM

---

*A efectes processals, s'entendrà complert aquest requisit (DE PROCEDIBILITAT) amb la celebració, almenys, d'una sessió inicial davant el mediador, sempre que quedi constància de l'objecte de la controvèrsia i dels altres requisits establerts a l'article 17.*

*A aquesta sessió hi hauran d'assistir les parts, personalment si es tracta de persones físiques, i el representant legal o persona amb facultat per transigir, si es tracta de persones jurídiques.*

---

## La sessió inicial

### (Article 17 LMACM)

**1. Rebuda la sol·licitud i llevat de pacte en contra de les parts, el mediador o la institució de mediació ha de citar les parts per a la celebració de la sessió inicial. En cas d'inassistència injustificada de qualsevol de les parts a l'esmentada sessió s'entendrà que rebutgen la mediació demanada i es tindrà per complert el requisit de procedibilitat. La informació de quina part o parts no van assistir a la sessió no serà confidencial.**

(...)

**Les parts han de manifestar durant la sessió l'objecte de la controvèrsia perquè l'intent de mediació pugui entendre's com a suficient per considerar complert el requisit de procedibilitat previ a la interposició de la demanda.**

**2. El mediador ha d'expedir, a petició de qualsevol de les parts, un document en el qual ha de fer constar:**

- a) La identitat del mediador, la seva qualificació, col·legi professional o institució a què pertany.
- b) La identitat de les parts.
- c) L'objecte de la controvèrsia.
- d) La data de la sessió.
- e) La declaració solemne que ambdues parts han intervingut de bona fe en el procés, perquè tingui efectes davant l'autoritat judicial corresponent.
- f) Si s'escau, la inassistència de qualsevol de les parts.

---

La certificació pel mediador de l'assistència de les parts a aquesta sessió inicial, o l'inici del procés de mediació de bona fe, encara que posteriorment s'abandoni pel desistiment de qualsevol de les parts, satisfà el requisit de procedibilitat de l'intent negociador previ a la interposició de la demanda.

### **Article 6.2 LMACM**

Quan existeixi pacte per escrit que expressi el compromís de sotmetre a mediació les controvèrsies sorgides o que puguin sorgir, cal intentar el procediment pactat de bona fe, abans d'acudir a la jurisdicció o a una altra solució extrajudicial. Aquesta clàusula tindrà aquests efectes fins i tot quan la controvèrsia es vegi sobre la validesa o existència del contracte en què consti.

3. Ningú està obligat a mantenir-se en el procediment de mediació ni a concloure un acord.

Actuacions de mediació civil desenvolupades per mitjans electrònics

### **(Article 24 LMACM)**

1. Les parts poden acordar que totes o alguna de les actuacions de mediació, inclosa la sessió constitutiva i les successives que considerin convenient, es duguin a terme per mitjans electrònics, per videoconferència o un altre mitjà anàleg de transmissió de la veu o la imatge, sempre que quedi garantida la identitat dels intervinents i el respecte als principis de la mediació que preveu aquesta Llei.

**2. La mediació que consisteixi en una reclamació de quantitat que no excedeixi els 600 euros es desenvoluparà preferentment per mitjans electrònics, llevat que l'ús d'aquests no sigui possible per a alguna de les parts.**

## **CAPÍTOL V RD 980/2013: El procediment simplificat de mediació per mitjans electrònics**

### **Secció 1a Normes generals**

#### **Article 30 RD 980/2013: Àmbit del procediment simplificat de mediació per mitjans electrònics.**

S'ha de desenvolupar preferentment pel procediment simplificat la mediació per mitjans electrònics que **consisteixi en una reclamació de quantitat que no excedeixi els 600 euros o d'un altre interès la quantia dels quals no superi aquesta quantitat**, llevat que l'ús d'aquests no sigui possible per a alguna de les parts o quan aquestes acordin un procediment diferent i sempre que les pretensions de les parts no es refereixin a arguments de confrontació de dret.

### **Secció 2a Normes de tramitació**

#### **Article 36 RD 980/2013: Durada i desenvolupament del procediment simplificat de mediació.**

1. El procediment electrònic simplificat de mediació té una durada màxima d'un mes, a comptar des de l'endemà de la recepció de la sol·licitud, prorrogable per acord de les parts.

2. L'ús de mitjans electrònics en el procediment simplificat de mediació, inclosa, si s'escau, la sessió informativa, permet una comunicació adequada entre les parts i el mediador, sigui separada o conjuntament, possibilitant el diàleg i l'acostament de postures.

3. Les parts, de mutu acord, poden transformar un procediment simplificat de mediació per mitjans electrònics en qualsevol altre procediment de mediació. En el procediment simplificat de mediació per mitjans electrònics es poden dur a terme de manera presencial les actuacions que les parts acordin.

### **Article 37 RD 980/2013: Inici de la mediació.**

1. Una vegada presentat el formulari de sol·licitud de la mediació pel sol·licitant, el mediador es posarà en contacte, com més aviat millor, amb la part sol·licitada per a sol·licitar la seua conformitat per al començament del procediment.

El mediador concedirà a la part sol·licitada un termini raonable per contestar la sol·licitud. Si la part sol·licitada no contesta dins del termini, la sol·licitud es considera rebutjada, sense que això impedeixi a les parts desenvolupar posteriorment un procediment de mediació presencial o electrònic.

El mediador informará el sol·licitant del moment en què es produeixi la contestació a la sol·licitud, el sentit o, si s'escau, la falta de resposta de l'altra part.

2. Un cop rebuda la contestació, es remetrà a les parts un certificat que tindrà la consideració d'acta de la sessió constitutiva a efectes de generar un número d'expedient.

## **Com es pot iniciar la mediació civil?**

### **Article 16.1 LMACM**

#### **El procediment de mediació civil es pot iniciar:**

- a) De comú acord entre les parts. En aquest cas, la sol·licitud inclourà la designació del mediador o la institució de mediació en què duran a terme la mediació, així com l'acord sobre el lloc on es desenvoluparan les sessions i la llengua o llengües de les actuacions.
- b) Per una de les parts en compliment d'un pacte de submissió a mediació existent entre aquelles.
- c) Per una de les parts abans de l'exercici d'accions judicials i en compliment del requisit de procedibilitat previst a l'article 403.2 de la LEC.
- d) Per derivació judicial o del lletrat o la lletrada de l'Administració de Justícia, amb la conformitat prèvia de les parts en els termes previstos en les lleis processals.

#### **On s'ha de sol·licitar l'inici del procediment de mediació civil?**

### **Article 16 LMACM.**

2. La sol·licitud s'ha de formular davant les institucions de mediació o davant el mediador proposat per una de les parts a les altres o ja designat per elles.

3. Quan de manera voluntària s'iniciï una mediació estant en curs un procés judicial, les parts de comú acord poden sol·licitar la seva suspensió de conformitat amb el que disposa la legislació processal.

En els casos en què es derivi a mediació pel jutge, jutgessa o tribunal o pel lletrat o lletrada de l'Administració de Justícia durant el curs del procés, les parts designaran un mediador o institució de mediació degudament acreditats davant els registres de mediadors del Ministeri de Justícia o de les comunitats autònomes. Si no arriben a un acord en la designació en el termini comú de cinc dies, es nomenarà el que per torn correspongui de la llista de mediadors de cada especialitat que hi hagi en el Servei de mitjans adequats de solució de controvèrsies o davant els mateixos tribunals.

---

En tots els casos, la no acceptació pel mediador designat en primer lloc, llevat que sigui justificada, s'entendrà com a renúncia automàtica a la designació efectuada, sens perjudici de les responsabilitats disciplinàries en què pugui incórrer per raó d'aquesta negativa.

---

# Com afecten les qüestions de dret imperatiu en els MASC previstos en legislació especial en matèria de consum?

- En els procediments amb resultat vinculant per al consumidor la solució imposada per l'entitat de resolució alternativa no pot privar el consumidor de la protecció que li proporcionin aquelles normes imperatives o que no es puguin excloure mitjançant un acord en virtut de la legislació espanyola (Article 16.1 LRALC)
- Les clàusules que exclou els drets de les persones consumidores són nul·les (Article 10 TRLGDCU)

**El nou article 4 de la LOMESPJ estableix el "Principi d'autonomia privada en el desenvolupament dels mitjans adequats de solució de controvèrsies" i ens diu que:**

1. Les parts són lliures per convenir o transigir, a través d'aquests mitjans, sobre els seus drets i interessos, **sempre que l'acordat no sigui contrari a la llei, a la bona fe ni a l'ordre públic**. Les parts poden assolir acords totals o parcials. En el cas d'acords parcials, les parts podran presentar demanda per exercitar les seves pretensions respecte als extrems de la controvèrsia en els quals es mantingui la discrepància.

No obstant això, no podran ser sotmesos a mitjans adequats de solució de controvèrsies, ni encara per derivació judicial, els conflictes que versin sobre matèries que no estiguin a disposició de les parts en virtut de la legislació aplicable, però sí que serà possible la seva aplicació en relació amb els efectes i mesures previstos als articles 102 i 103 del Codi Civil, sense perjudici de l'homologació judicial de l'acord assolit.

2. En cap cas podran aplicar-se aquests mitjans de solució de controvèrsies, als conflictes de caràcter civil que versin sobre alguna de les matèries excloses de la mediació, conforme al que disposa l'apartat 9 de l'article 89 de la [Llei Orgànica 6/1985, d'1 de juliol, del Poder Judicial](#) –LOPJ– referides a les competències de les Seccions de Violència sobre la Dona, en l'ordre civil.

L'article 19.1 de la LEC estableix que els litigants estan facultats per disposar de l'objecte del judici i podran renunciar, desistir del judici, aplanar-se, sotmetre's a mediació, a qualsevol altre mitjà adequat de solució de controvèrsies o a arbitratge, i transigir sobre el que sigui objecte d'aquest, **excepte quan la llei ho prohibeixi o estableixi limitacions per raons d'interès general o en benefici de tercer**.

Aquests actes de disposició dels litigants no podran realitzar-se una vegada assenyalat dia per a la deliberació, votació i decisió del recurs de cassació.

## El TRLGDCU és una norma imperativa



---

L'article 10 del TRLGDCU estableix la irrenunciabilitat dels drets reconeguts a les persones consumidores i, per tant, la renúncia prèvia als drets que aquesta norma reconeix als consumidors i usuaris és nul·la, essent, així mateix, nuls els actes realitzats en frau de llei de conformitat amb el que preveu l'article 6 del Codi Civil.

L'article 6 del Codi Civil Espanyol estableix, en el seu apartat segon, que l'exclusió voluntària de la llei aplicable i la renúncia als drets que reconegui només són vàlides quan no siguin contràries a l'interès o l'ordre públic ni perjudiquin tercers, però el seu apartat tercer, estableix que els actes contraris a les normes imperatives i a les prohibitives són nuls de ple dret, llevat que estableixin un efecte diferent per al cas de contravençió.

## El caràcter vinculant de l'acord en la mediació civil

### Article 23 LMACM

1. L'acord de mediació pot versar sobre una part o sobre la totalitat de les matèries sotmeses a la mediació.

En l'acord de mediació ha de constar la identitat i el domicili de les parts, el lloc i la data en què se subscriu, les obligacions que cada part assumeix i que s'ha seguit un procediment de mediació ajustat a les previsions d'aquesta llei, amb indicació del mediador o mediadors que hi han intervingut i, si s'escau, de la institució de mediació en la qual s'ha desenvolupat el procediment.

2. L'acord de mediació l'han de signar les parts o els seus representants.

3. De l'acord de mediació es lliurarà un exemplar a cadascuna de les parts, i se n'ha de reservar un altre al mediador per conservar-lo.

**El mediador informará les parts del caràcter vinculant de l'acord assolit i que poden instar la seva elevació a escriptura pública per tal de configurar el seu acord com un títol executiu.**

**4. Contra el convingut en l'acord de mediació només es pot exercir l'acció de nul·litat per les causes que invaliden els contractes.**

## La formalització del títol executiu

### (Article 25 LMACM)

1. Les parts poden elevar a escriptura pública l'acord assolit després d'un procediment de mediació.

L'acord de mediació es presentarà per qualsevol de les parts davant d'un notari acompanyat de còpia de les actes de la sessió constitutiva i final del procediment, sense que sigui necessària la presència del mediador.

2. Per dur a terme l'elevació a escriptura pública de l'acord de mediació, **el notari ha de verificar el compliment dels requisits que exigeix aquesta llei i que el seu contingut no és contrari a dret.**

(...)

---

*El control notarial sobre l'acord de mediació no va en contra de l'autonomia de les parts, sinó que s'assegura que aquesta autonomia s'exerceixi dins dels límits establerts per la llei.*

---

Les parts tenen la llibertat d'arribar a acords que considerin adequats i beneficiosos per als seus interessos. Aquesta llibertat, però, no és absoluta, ja que l'acord no pot contravenir principis jurídics fonamentals o normes imperatives de l'ordenament jurídic.

La intervenció del notari, per tant, és una garantia de legalitat. En verificar que l'acord compleix els requisits legals i no és contrari a dret, el notari protegeix les parts de possibles vicis de nul·litat o anul·labilitat que podrien sorgir si el contingut de l'**acord fos il·legal** o contrari a principis bàsics del dret. Això ajuda a mantenir la integritat del sistema jurídic i a garantir que els acords assolits mitjançant mediació siguin efectius i executables.

**Per tant, l'acord ha de complir amb:**

- **Legalitat del contingut:** L'acord no ha d'incloure clàusules que siguin contràries a la llei, la moral o l'ordre públic. Això significa que no es pot acordar res que vagi en contra de normes imperatives del dret espanyol ni del dret comunitari.
- **Consentiment informat:** Les parts han d'haver assolit l'acord de manera voluntària i amb coneixement ple dels seus drets i obligacions. El mediador té el deure d'assegurar que les parts comprenguin completament l'abast i les conseqüències de l'acord.
- **Equilibri i equitat:** Tot i que no és una obligació estricta, s'espera que els acords de mediació reflecteixin un equilibri entre les parts, evitant situacions de desigualtat o abús manifesta .

## Acció executiva. Títols executius

(Article 517 LEC)

1. L'acció executiva s'haurà de fonamentar en un títol que tingui aparellada execució.

**2. Només tindran aparellada execució els títols següents:**

1r. La sentència de condemna ferma.

2n. **Els laudes o resolucions arbitrals i els acords de mediació**, havent d'haver estat elevats a escriptura pública d'acord amb la Llei de mediació en assumptes civils i mercantils, així com els acords assolits per les parts en qualsevol altre dels mitjans adequats de solució de controvèrsies (MASC) que igualment haguessin estat elevats a escriptura pública.

(...)

# Particularitats en les execucions dels acords o resolucions obtingudes en els MASC previstos en legislació especial en matèria de consum

## Llei 1/2000, de 7 de gener, d'Enjudiciament Civil -LEC

**(Article 539 LEC). Representació i defensa. Costes i despeses de l'execució.**

1. L'executant i l'executat hauran d'estar dirigits per lletrat i representats per procurador, **llevat que es tracti de l'execució de resolucions dictades en processos en què no sigui preceptiva la intervenció d'aquests professionals.**

(...)

Per a l'execució derivada de processos monitoris en què no hi hagi hagut oposició, **es requerirà la intervenció d'advocat i procurador sempre que la quantitat per la qual es despatxi execució sigui superior a 2.000 euros.**

**Per a l'execució derivada d'un acord de mediació o un laude arbitral es requerirà la intervenció d'advocat i procurador sempre que la quantitat per la qual es despatxi execució sigui superior a 2.000 euros.**

2. En les actuacions del procés d'execució per a les quals aquesta llei prevegi expressament pronunciaments sobre costes, les parts hauran de satisfer les despeses i costes que els corresponguin conforme al que preveu l'article 241 d'aquesta llei (LEC), sens perjudici dels reemborsaments que procedeixin després de la decisió del tribunal o, si s'escau, del lletrat o la lletrada de l'Administració de Justícia sobre les costes.
3. Les costes del procés d'execució no compreses en el paràgraf anterior seran a càrrec de l'executat sense necessitat d'expressa imposició, però, fins a la seva liquidació, l'executant haurà de satisfer les despeses i costes que es vagin produint, llevat dels que corresponguin a actuacions que es realitzin a instància de l'executat o d'altres subjectes, que hauran de ser pagades per qui hagi demanat l'actuació de què es tracti.

Quant a les taxes, cal recordar que la [Llei 10/2012, de 20 de novembre, per la qual es regulen determinades taxes en l'àmbit de l'Administració de Justícia i de l'Institut Nacional de Toxicologia i Ciències Forenses –LTAJ-](#):

**(Article 4 LTAJ) Amortització de la taxa:**

### 1. Les exempcions objectives de la taxa estan constituïdes per:

c) **La presentació de petició inicial del procediment monitori i la demanda de judici verbal en reclamació de quantitat quan la quantia d'aquestes no superi dos mil euros.** No s'aplicarà aquesta exempció quan en aquests procediments la pretensió exercitada es fonamenti en un document que tingui el caràcter de títol executiu extrajudicial de conformitat amb el que disposa l'article 517 de la LEC.

e) **La interposició de la demanda d'execució de laudes dictats per les Juntes Arbitrals de Consum.**

### 2. Des del punt de vista subjectiu, estan, en tot cas, exempts d'aquesta taxa:

---

a) Les personnes physiques.

---

# Els MASC sectorials

## Els serveis de transport aeri

**Disposició addicional segona LRALC. Les entitats de resolució alternativa a l'àmbit de protecció dels usuaris del transport aeri.**

**Es modifica per la Disposició final vint-i-setena de la LOMESPJ.**

Es modifiquen els apartats 3 i 4 de la disposició addicional segona de la Llei 7/2017, de 2 de novembre, per la qual s'incorpora a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2013/11/UE, del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2013, relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum, que queden redactats de la manera següent.

**En el cas d'Espanya, per a la resolució alternativa de litigis en què siguin aplicables els Reglaments de la Unió Europea en matèria de protecció dels usuaris del transport aeri:**

- Està acreditada i notificada a la Comissió Europea una única entitat, que és l'Agència Estatal de Seguretat Aèria que coneixerà, d'acord amb el que estableix aquesta disposició, dels conflictes que afectin tots els passatgers, encara que no tinguin la condició de consumidors i ja hi sigui la companyia establerta a la Unió Europea o fora d'aquesta.
- Les entitats a què fa referència l'article 6.2 que donin cobertura a reclamacions de consum de tots els sectors econòmics també poden conèixer d'aquest tipus de litigis en l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei, sempre que ambdues parts s'hagin sotmès voluntàriament a aquests procediments. En aquest cas, per exemple, les juntes arbitral de consum.

La resolució alternativa de litigis en què siguin aplicables els Reglaments de la Unió Europea en matèria de protecció dels usuaris del transport aeri, per part de l'Agència Estatal de Seguretat Aèria **és d'acceptació obligatòria i resultat vinculant per a les companyies aèries.**

L'entitat acreditada posarà fi al procediment anterior mitjançant decisió motivada. Transcorregut el termini previst a l'article 20 d'aquesta Llei sense que s'hagi notificat la decisió, s'entendrà que la decisió és desestimatòria de la reclamació formulada pel passatger.

**El passatger es pot retirar en qualsevol moment del procediment si no està satisfet amb el funcionament o la tramitació, i l'entitat acreditada d'aquest extrem l'ha d'informar a l'inici del procediment.**

La decisió adoptada per l'entitat acreditada pot ser impugnada per part de la companyia aèria quan consideri que aquesta no és conforme a dret.

---

*Com que la decisió de l'entitat acreditada no és vinculant per al passatger, en tot cas s'entendrà sense perjudici de les accions civils que el passatger tingui davant la companyia aèria.*

---

**La impugnació de la decisió, executiva, mitjançant la formulació de la corresponent demanda per la companyia, s'haurà d'efectuar dins dels dos mesos següents a la notificació o, en cas que s'hagi demanat correcció o aclariment, des de la notificació de la resposta a l'esmentada sol·licitud, o des de l'expiració del termini de deu dies des que aquesta es va efectuar sense que s'hagi notificat resposta expressa. La demanda es tramitarà per les vies del judici verbal.**

**El passatger i l'entitat acreditada poden no comparèixer en el procediment judicial, entenent que es remeten a la decisió de l'entitat acreditada.**

En aquest procediment mai s'imposaran les costes al passatger.

Sense perjudici del dret de la companyia aèria a impugnar la decisió de l'entitat acreditada, transcorregut un mes des que fos emesa la decisió el passatger podrà demanar la seva execució davant el jutjat competent.

**La decisió, degudament certificada per l'entitat acreditada, té la consideració de títol executiu extrajudicial, de conformitat amb el que disposa el numeral 9è de l'apartat 2 de l'article 517 de la LEC.**

En tot cas, la companyia aèria ha de remetre a l'entitat acreditada justificant del compliment de la decisió tan aviat com aquesta es produeixi, indicant si ha impugnat la decisió davant el jutjat competent.

La norma que regula el procediment és [l'Ordre TMA/201/2022, de 14 de març, per la qual es regula el procediment de resolució alternativa de litigis dels usuaris de transport aeri sobre els drets reconeguts en l'àmbit de la Unió Europea en matèria de compensació i assistència en cas de denegació d'embarcament, cancel·lació o gran retard, així com en relació amb els drets de les persones amb discapacitat o mobilitat reduïda.](#)

**Requisit de procedibilitat administrativa establert en el seu article sisè, que estableix que:**

**1. Amb caràcter previ a la iniciació del procediment alternatiu de resolució de litigis previst en aquesta ordre, el passatger haurà de presentar una reclamació prèvia davant el responsable de l'incompliment que origina la reclamació, segons es tracti de la companyia aèria o del gestor aeroportuari, aportant la documentació que consideri pertinent per fer valer els seus drets que inclourà, en els casos de menors d'edat, l'acreditació de la custòdia del menor, llevat que la reclamació prèvia l'efectuï qui va contractar el transport per a aquell.**

**El termini per presentar la reclamació prèvia és de cinc anys a comptar des del dia en què es va produir l'incident que pogués donar lloc a aquesta reclamació.**

En cas que el passatger presenti la seva reclamació prèvia sobre el servei d'assistència per a persones amb mobilitat reduïda (PMR) prestat pel gestor aeroportuari, davant la companyia aèria, aquesta estarà obligada a traslladar-la al gestor aeroportuari en el termini de deu dies des de la seva presentació, informant el passatger sobre aquest trasllat.

---

**2. La companyia aèria o el gestor aeroportuari davant el qual es dirigeixi la reclamació prèvia, estaran obligats a acusar recepció de la seva presentació i donaran resposta a la reclamació prèvia en el termini més breu possible i, en tot cas, en el termini màxim d'un mes des de la seva presentació, de conformitat amb el que preveu l'article 21.3 del Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries.**

En el supòsit previst a l'apartat 1, paràgraf tercer, d'aquest article, la data de presentació davant el gestor aeroportuari és aquella en la qual aquest rebí la reclamació prèvia tramesa per la companyia aèria.

**3. Quan la resolució de la reclamació prèvia no sigui totalment satisfactòria per al passatger, o en el termini màxim d'un mes des de la data de presentació de la reclamació prèvia, si aquesta no hagués estat contestada, les companyies aèries i gestors aeroportuaris hauran d'informar el passatger de la possibilitat de recórrer, per a la resolució del conflicte, davant l'Agència, com a entitat acreditada per a la resolució alternativa de litigis en matèria de transport aeri, en aplicació del que preveu l'article 40.3 de la Llei 7/2017, de 2 de novembre.**

Alhora, informaran el passatger que **és causa d'inadmissió de la reclamació davant l'Agència la seva presentació un cop hagi transcorregut el termini d'un any des de la presentació de la reclamació prèvia; així com, del caràcter vinculant per a la companyia aèria de la decisió que adopti l'Agència. La informació inclourà l'adreça de la pàgina web de l'Agència.**

A més, en el cas que la companyia aèria o gestor aeroportuari estiguin adherits al sistema arbitral de consum o al sistema arbitral per a la resolució de queixes i reclamacions en matèria d'igualtat d'oportunitats, no discriminació i accessibilitat per raó de discapacitat, segons correspongui, informaran de tal circumstància al passatger, així com de la possibilitat d'aquest de recórrer a l'esmentat sistema per resoldre el conflicte i de la direcció de la pàgina web d'institució.

---

*Quant a l'eficàcia de la decisió, l'article 18 de la norma estableix que la decisió del director de l'Agència és vinculant per a la companyia aèria que està obligada, en cas d'estimació total o parcial de la reclamació, a donar-li compliment i a remetre a l'Agència el justificant que ho acrediti tan aviat com es produeixi, indicant si ha impugnat la decisió davant el jutjat competent.*

---

Si en el termini d'un mes des de la data de notificació d'aquesta decisió, la companyia aèria no l'hagués atès, i amb independència que aquesta s'hagi impugnat, **el passatger podrà instar la seva execució mitjançant la presentació d'una demanda executiva davant el jutjat competent, a l'efecte de la qual podrà recaptar de l'Agència la certificació de la decisió que, a més de la resta dels documents previstos a l'article 550 de la Llei 1/2000, de 7 de gener, d'Enjudiciament Civil, haurà d'acompanyar la demanda com a títol executiu en què aquesta es fonamenta.**

**2. La decisió del director de l'Agència no és vinculant per al passatger que, en tot cas, podrà exercir les accions civils que tingui davant la companyia aèria.**

---

3. La decisió motivada inclourà, segons resulti pertinent, la informació sobre la seva eficàcia, conforme al previst en els apartats anteriors, així com la relativa al dret de la companyia aèria a impugnar-la, el termini per a l'exercici de l'acció, i el dret del passatger a no comparèixer en aquest procediment judicial.

**4. L'incompliment o compliment tardà o defectuós de la decisió constitueix infracció en relació amb l'assistència i compensació als passatgers, d'acord amb el que preveu l'article 45 bis de la Llei 21/2003, de 7 de juliol, de Seguretat Aèria.**

El procediment sancionador que s'iniciï per infracció administrativa de les obligacions establertes en la [Llei 21/2003, de 7 de juliol, de Seguretat Aèria](#), quan els fets que motiven la seva incoació constitueixin antecedents de la decisió adoptada, **no se suspèn timerà per la impugnació de la decisió per la companyia aèria.**

## Els serveis financers

**Disposició addicional primera LRALC. Les entitats de resolució alternativa a l'àmbit de l'activitat financera.**

Per a la resolució, amb caràcter vinculant o no, de litigis de consum al sector financer, serà creada per llei, i comunicada a la Comissió Europea, després de l'acreditació per l'autoritat competent, una única entitat, amb competències en aquest àmbit.

Fins que entri en vigor la llei prevista en l'apartat anterior, els serveis de reclamacions regulats en l'article 30 de la [Llei 44/2002, de 22 de novembre, de Mesures de Reforma del Sistema Financer \(LMRSF\)](#), acomodaran el seu funcionament i procediment al que preveu aquesta llei i, en especial, es garantirà la seva independència organitzativa i funcional en el si de l'organisme on estan incardinats per poder ser acreditats com a entitat de resolució. alternativa de litigis financers.

Actualment es regula en [l'Ordre ECC/2502/2012, de 16 de novembre, per la qual es regula el procediment de presentació de reclamacions davant els serveis de reclamacions del Banc d'Espanya, la Comissió Nacional del Mercat de Valors i la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions \(ORPPR\), vinculada a l'Ordre ECO/734/2004, d'11 de març, sobre els Departaments i Serveis d'Atenció al Client i el Defensor del Client de les Entitats Financeres \(OSACDC\)](#)

- La LRALC obliga les entitats financeres a participar en els procediments davant d'aquesta entitat de resolució alternativa de litigis per a l'àmbit de la seva activitat.
- La LRALC estableix que la resta de les entitats acreditades que donin cobertura a reclamacions de consum de tots els sectors econòmics, podran conèixer igualment d'aquest tipus de litigis, sempre que ambdues parts s'hagin sotmès voluntàriament al procediment.

Regulades actualment per l'Ordre ECC/2502/2012, de 16 de novembre, per la qual es regula el procediment de presentació de reclamacions davant els serveis de reclamacions del Banc d'Espanya, la Comissió Nacional del Mercat de Valors i la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, amb requisit de procedibilitat administrativa, d'acord amb l'article setè, que en el seu apartat primer estableix que per a l'admissió i tramitació de reclamacions o queixes davant el servei de reclamacions corresponent serà imprescindible acreditar haver-les



---

formatul prèviament al departament o servei d'atenció al client o, si s'escau, al defensor del client o partícip de l'entitat contra la qual es reclami.

**Amb participació obligatòria de les entitats financeres i d'assegurances, d'acord amb l'article onze de la norma, que estableix que:**

1. Un cop es procedeixi a l'obertura d'expedient per cadascuna de les reclamacions o s'acordi l'acumulació d'expedients, en el termini de deu dies hàbils, s'informarà a l'interessat que la seva tramitació s'entén sens perjudici de les accions que l'assisteixen per fer valer els seus drets i dels terminis i lleres per al seu exercici, així com que no paraitzarà la resolució i tramitació dels corresponents procediments i que la seva terminació en l'informe final del servei de reclamacions no té caràcter vinculant ni la consideració d'acte administratiu recurrible.

Dins d'aquest termini, igualment, es remetrà a l'entitat contra la qual s'adrexi una còpia de les reclamacions i dels documents aportats, per a que en el termini de quinze dies hàbils presenti al servei de reclamacions les alegacions i documentació que tingui per convenient, sens perjudici que es pugui recaptar directament de les entitats reclamades la informació precisa per a un adequat coneixement de la reclamació presentada. Els serveis de reclamacions remetran còpia de les anteriors alegacions i documentació al reclamant. El trasllat d'aquesta informació podrà, no obstant això, ser executat directament per les entitats reclamades, si així ho determinen els serveis de reclamacions corresponents.

**Amb resultat no vinculant, d'acord amb l'article dotze de l'Ordre que estableix que:**

1. L'expedient haurà de concloure amb un informe en el termini màxim de quatre mesos, a comptar des de la data de presentació de la reclamació en el servei de reclamacions competent. Si això no fos possible, s'hauran de fer constar expressament en l'informe final les causes que ho han impedit.

3. L'expedient conclourà amb un informe, que serà motivat, i haurà de contenir unes conclusions clares en les quals es faci constar si de l'actuat es desprèn trencament de normes de transparència i protecció i si l'entitat s'ha ajustat o no a les bones pràctiques i usos financers. En tot cas, l'informe final s'haurà de pronunciar sobre totes les qüestions que plantegin les reclamacions.

4. L'informe serà notificat als interessats i a l'entitat reclamada en el termini de deu dies hàbils a comptar des de la seva data d'emissió.

5. En l'informe final no hi ha obligació d'aplicar criteris manifestats en informes evacuats amb anterioritat en resolució de reclamacions per motius similars, si bé haurà de motivar el canvi de criteri.

**6. L'informe final del servei de reclamacions no té caràcter vinculant i no tindrà la consideració d'acte administratiu recurrible.**

7. Els serveis de reclamacions hauran de conservar tota la informació relativa als expedients tramitats durant un període mínim de 6 anys.

---

# Previsió del futur de les reclamacions del sector de les reclamacions dels serveis financers. L'autoritat de defensa del client financer

L'apartat segon de la Disposició addicional primera de la LRALC estableix que el Govern ha d'enviar a les Corts Generals, en el termini de vuit mesos des de l'entrada en vigor d'aquesta llei (05/11/2017), un projecte de llei que reguli el sistema institucional de protecció del client financer, així com la seva organització i funcions.

Situació actual de la tramitació del [Projecte de Llei per la qual es crea l'Autoritat Administrativa Independent de Defensa del Client Financer per a la resolució extrajudicial de conflictes entre les entitats financeres i els seus clients. \(121/000018\)](#) Presentat el 21/03/2024 i qualificat el 02/04/2024.

Ens remetem al redactat del Projecte en la seva versió consultable al [BOCG. Congrés dels Diputats Núm. A-18-1 de 05/04/2024](#)

Ens interessen els següents articles, amb independència de com puguin acabar el text al final de la tramitació.

## Les resolucions extrajudicials de conflictes entre les entitats financeres i els seus clients

### (Article 41) Contingut i abast de les resolucions.

- La resolució que posi fi al procediment ha de decidir, d'acord amb el dret, el litigi, i ha d'estar degudament motivada.
- Quan la reclamació tingui un contingut econòmic, la resolució pot acordar la devolució d'imports cobrats indegudament, més els interessos de demora que s'hagin meritat des de la data de l'admissió de la reclamació per l'Autoritat.
- En cas que la reclamació no tingui un contingut econòmic i s'aprecii una vulneració dels drets dels clients reconeguts en la normativa de conducta o en els codis d'autoregulació d'adhesió voluntària per part de les entitats reclamades, la resolució valorarà l'existència o no d'aquesta vulneració. Aquestes resolucions seran tingudes en compte en una secció concreta en l'informe anual d'activitat, de conformitat amb l'article 48.

## Resolucions vinculants i no vinculants de la futura autoritat de defensa del client financer, segons el projecte de llei

### (Article 42) Resolució vinculant

**Finalitzaran mitjançant resolució vinculant les reclamacions que versin sobre incompliments sobre normativa de conducta i en matèria de clàusules abusives quan l'import reclamat sigui inferior a 20.000 €**

(L'import a efectes de la determinació del caràcter vinculant de les reclamacions a què es refereix el paràgraf anterior podrà ser modificat reglamentàriament).

---

Aquelles la quantia de les quals s'estableixi com a indeterminada s'atendran a les regles que es fixin reglamentàriament segons el que disposa l'article 31, per determinar si l'import és inferior a 20.000 €.

**L'entitat financera haurà de complir la resolució vinculant en el termini de 30 dies hàbils a comptar des de la notificació i lliurar la justificació documental davant l'Autoritat del compliment de la seva resolució. Motivadament, per raó de la complexitat del seu compliment, es podrà demanar un termini adicional de 30 dies hàbils.**

- La interposició de demanda contra la resolució vinculant només suspèn l'obligació de l'entitat financera a què es refereix el paràgraf anterior en la forma i termes previstos en la Llei d'Enjudiciament Civil per a les mesures cautelars.
- Sens perjudici del que disposa el paràgraf anterior, l'incompliment de la resolució vinculant comporta l'aplicació del règim sancionador a què es refereix el Títol VII d'aquesta Llei. Contra la resolució d'imposició de sanció es pot interposar recurs administratiu de reposició i serà recurrible davant la jurisdicció contenciosa administrativa.

#### **Article 43. Resolució no vinculant.**

##### **Finalitzaran mitjançant resolució no vinculant, les reclamacions següents:**

- a) Les que versin sobre normativa de conducta i en matèria de clàusules abusives quan l'import reclamat sigui igual o superior a 20.000 euros. En el cas de les reclamacions presentades en virtut dels apartats 2, 3 i 4 de l'article 36, es tindrà en compte a aquests efectes l'import reclamat per client o associat en defensa dels seus interessos individuals.
- b) Les que es dictin sobre bones pràctiques i usos financers, en tot cas.
- c) Les que no tinguin contingut econòmic, d'acord amb el tercer paràgraf de l'article 41.1.

**2. Si la resolució fos desfavorable a l'entitat, aquesta haurà de comunicar expressament, en el termini de 30 dies des de la notificació, l'acceptació o no de la mateixa, així com aportar, si s'escau, la justificació documental d'haver rectificat la situació amb el client.** En cas de no acceptar-ho, ha de raonar motivadament la seva decisió.

---

*3. En tot cas, la resolució adoptada per l'Autoritat té valor d'informe pericial en cas que qualsevol de les parts decideixi acudir a la jurisdicció civil. S'entendrà produïda la ratificació amb la signatura de l'òrgan competent.*

---

##### **Característiques més rellevants:**

- Gratuït per als clients (Article 5)
- És voluntari per als clients i alternatiu a l'accés directe a la jurisdicció civil, així com a l'accés a qualsevol altre mitjà alternatiu de resolució de controvèrsies com pot ser el sotmetiment als procediments arbitrals de consum o els establerts per altres entitats acreditades . (Article 5)

- Complementa amb les disposicions sobre els serveis d'atenció al client i defensors del client a la Llei 44/2002, de 22 de novembre, de mesures de reforma del sistema financer, i les seves normes de desenvolupament (Article 5).
- És obligatori per a les entitats financeres que estan obligades a sotmetre's al procediment, així com a complir la resolució que li posi fi quan aquesta tingui caràcter vinculant. (Article 5) .
- Davant les resolucions vinculants es poden presentar demanda davant la jurisdicció civil d'acord amb el que preveu l'article 45. (Article 5)
- Les resolucions vinculants de l'Autoritat posaran fi a la via administrativa i no seran susceptibles de recurs de reposició. Qualsevol de les parts pot reclamar contra les resolucions vinculants esmentades davant la jurisdicció civil. (Article 45).
- Quan alguna de les parts no acceptarà, per qualsevol motiu, la resolució vinculant de l'Autoritat i interposés posteriorment demanda, cal atènyer-se al que disposa la LEC. (Article 46).
- El client i l'entitat financera poden tornar a plantejar el litigi davant la jurisdicció civil per al reconeixement dels seus drets en els casos de resolucions no vinculants favorables, si no són acceptades aquestes per l'entitat financera, o desfavorables. (Article 5)
- Per a l'admissió i tramitació de reclamacions per l'Autoritat serà imprescindible acreditar la seva presentació prèvia davant el servei d'atenció a la clientela o el defensor de la clientela, si s'escau, de l'entitat financera contra la qual es reclama, així com el transcurs del termini d'un mes a què es refereix l'apartat 2 següent o, quan sigui aplicable, inadmissió o desestimació total o parcial. En el cas que l'entitat financera no disposés, per no estar obligada legalment, d'un servei d'atenció a la clientela, el client haurà de dirigir-se prèviament a l'entitat contra la qual dirigeixi la seva reclamació, per qualsevol dels mitjans admissibles en dret, a fi de donar oportunitat a aquella d'atendre la seva petició o assolir un acord sobre el litigi suscitat. (Article 32)
- Un cop la reclamació presentada hagi estat inadmesa, desestimada totalment o parcialment o hagi transcorregut el termini d'un mes des de la data de la seva presentació sense que hagi estat resolta, el client disposarà del termini d'un any referit a l'article 38.2.e), per poder presentar la seva reclamació davant l'Autoritat quan la reclamació tracti específicament sobre serveis de pagament, el termini de resolució del servei d'atenció a la clientela o, en el cas a què es refereix l'apartat anterior in fine, si s'ha d'haver. dirigit el client a l'entitat, serà de quinze dies, excepte en les situacions excepcionals previstes a l'article 69 del Reial decret llei 19/2018, de 23 de novembre, de serveis de pagament i altres mesures urgents en matèria financera, a les quals el termini no excedirà un mes. pel servei d'atenció a la clientela, la mateixa entitat o el defensor de la clientela, si, transcorregut un mes des que aquesta decisió li hagués estat notificada, aquesta no s'hagués executat o ho hagués estat en termes diferents dels continguts a la clientela decisió.
- El client podrà reclamar davant l'Autoritat per la demora en l'aplicació o l'incompliment per part d'una entitat d'una decisió prèvia favorable que hagi estat adoptada pel servei d'atenció a la clientela, la pròpia entitat el defensor de la clientela, si, transcorregut un mes des que tal decisió li hagués estat notificada, aquesta no s'hagués executat o ho hagués estat en termes diferents als continguts en la decisió. No serà necessari acreditar, en aquest cas, la prèvia presentació de la reclamació davant el servei d'atenció a la clientela, el defensor de la clientela o l'entitat financera. (Article 32).
- Per a la presentació de reclamacions davant l'autoritat de defensa del client financer no és necessari comptar amb la intervenció de cap professional, assessor o representant (Article 34).
- Obligació de l'Autoritat per garantir, que, per si mateixa o a través de tercers, als reclamants la disponibilitat de canals presencials, telefònics i telemàtics per al servei d'assistència a la interposició de

---

reclamacions, atenent al principi de prestació personalitzada. A més, s'haurà d'assegurar l'existència de personal específic destinat a proporcionar aquesta assistència, amb formació i capacitació especialitzada a l'efecte, i amb que el reclamant pugui contactar, almenys, a través de línies telefòniques gratuïtes ateses de manera personal.

Així mateix, es poden establir acords o convenis amb entitats de les administracions autonòmiques, com els instituts de consum, per a facilitar la presentació en llocs propers distribuïts territorialment a tot l'Estat i que serveixin també per a donar informació sobre el procediment que regula aquesta llei. (Article 34).

- Durant la tramitació de la reclamació, i sempre abans que es dicti resolució, les parts podran decidir sotmetre's a un mecanisme de conciliació o mediació i comunicar-ho per escrit a la persona titular de la vocalia que instrueixi, que acordarà la suspensió del procediment per un termini màxim d'un mes. Si les parts arriben a un acord en aquest termini, ho comunicaran a l'Autoritat, que reflectirà en la seva resolució, que serà vinculant, l'acord assolit per les parts i posarà fi al procediment. (Article 35.6).
- Inadmissió si el mateix litigi hagués estat resolt o plantejat davant un òrgan jurisdiccional, davant d'una entitat acreditada d'acord amb la Llei 7/2017, de 2 de novembre i ambdues parts haguessin acceptat sotmetre's voluntàriament al procediment, o davant la mateixa Autoritat.
- En particular, s'inadmetran les reclamacions que ja s'hagin resolt mitjançant l'emissió d'informe motivat, a l'entrada en funcionament de l'activitat de l'Autoritat, pels serveis de reclamacions de les autoritats supervisoras en el procediment regulat en l'Ordre ECC/2502 /2012, de 16 de novembre, per la qual es regula el procediment de presentació de reclamacions davant els serveis de reclamacions del Banc d'Espanya, la Comissió Nacional del Mercat de Valors i la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, i també les que ja s'hagin iniciat davant d'aquests serveis en el moment d'iniciar activitats de l'Autoritat, en virtut del que disposa la disposició transitòria primera d'aquesta llei. (Article 38.2.d)

## **Sancions per mala fe en la presentació de les reclamacions per part de les persones consumidores**

### **(Article 41.2)**

---

*Quan s'aprecii mala fe en la interposició de la reclamació, la Secció podrà imposar una sanció pecuniària, d'acord amb un procediment sancionador, de forma motivada, justificant les causes que determinen la imposició i la seva quantia. La imposició d'aquesta multa al reclamant només procedeix en el cas que s'hagin desestimat totalment les pretensions formulades en la reclamació.*

---

**L'import de la multa prevista en aquest apartat podrà ascendir des de 50 fins a 250 euros**, determinant la quantia atenent als criteris de modulació de dret administratiu sancionador i, en particular a la mala fe apreciada i als perjudicis derivats de la reclamació per a l'entitat reclamada. No obstant això, el límit superior de la multa esmentada, en cas de reincidència, s'eleva al següent:

- a) 500 euros la segona vegada que se li imposi aquesta multa al reclamant;

b) 700 euros la tercera vegada;

c) 1000 euros a partir de la quarta vegada.

Contra la resolució d'imposició de multa es pot interposar recurs potestatiu de reposició davant el mateix òrgan que els hagi dictat o bé podrà ser impugnada directament davant l'ordre jurisdiccional contenciós administratiu. Sancions per presentació de reclamacions manifestament infundades o no s'apreciarà afectació dels drets i legítims interessos del client o pel seu contingut vexatori.

#### **(Article 38.4)**

Una vegada dictada la resolució que acordi la inadmissió i que aquesta sigui ferma, atenent els principis del dret administratiu sancionador i conforme a l'establert en la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, es podrà imposar una multa d'entre 50 i 200 euros quan, de forma reiterada en un període d'un any, s'hagin inadmes reclamacions presentades pel mateix reclamant per les causes previstes en les lletres b) i c) de l'apartat 2 "b) Si la reclamació resultés manifestament infundada o no s'apreciés afectació dels drets i legítims interessos del client. c) Si el contingut de la reclamació fos vexatori.

**No obstant això, l'anterior, el límit superior de l'esmentada multa, en cas de reincidència, s'eleva al següent:**

a) 300 euros la segona vegada que se li imposi aquesta multa al reclamant;

b) 400 euros la tercera vegada;

c) 500 euros a partir de la quarta vegada.

Contra la resolució d'imposició de multa es pot interposar recurs administratiu de reposició i serà recurrible davant la jurisdicció contenciosa administrativa.

Les parts no poden exercitar entre si cap acció judicial o extrajudicial en relació amb l'objecte de la reclamació fins que la reclamació que s'està substanciant davant l'autoritat finalitzi mitjançant una resolució expressa o s'entengui desestimada en els termes de l'article 39.5 d'aquesta Llei, sens perjudici de la tutela cautelar que puguin demanar aquestes davant els jutjats i els tribunals de la jurisdicció civil. En cas que s'adoptin mesures cautelars, aquestes mantindran la seva vigència fins transcorreguts vint dies des del següent a què es notifiqui la resolució de l'Autoritat o es produeixin els efectes del silenci desestimatori. Transcorregut aquest termini sense que es presenti demanda, les mesures cautelars adoptades quedaran sense efecte.

#### **(Article**

**40)**

El que preveu aquest apartat s'entén sens perjudici del possible desistiment del reclamant a la tramitació de la seva reclamació, cas en el qual qualsevol de les parts pot exercir contra l'altra acció judicial o extrajudicial en relació amb l'objecte de la reclamació. En aquest cas, el termini per a l'exercici d'accions judicials que hagi estat interromput per raó del que disposa l'apartat següent, es reprendrà l'endemà de la notificació de la resolució de l'Autoritat acceptant el desistiment cursat per aquell.

---

La interposició d'una reclamació no suspendrà la declaració en els fitxers de solvència que siguin procedents llevat que el seu objecte versarà sobre la quantia o existència del deute, cas en el qual s'estarà a l'establert en l'article 20 b) de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals. (Article 40)

La presentació de la reclamació davant el servei d'atenció a la clientela de l'entitat financera i subsegüentment davant l'Autoritat interromp el termini de prescripció per a l'exercici de les accions judicials corresponents, fins a l'emissió de la resolució corresponent. (Article 40)

#### **Article 44. Qüestió prèvia d'unificació de criteri.**

1. Un cop instruïda la reclamació i amb caràcter previ a la seva resolució per la Secció, poden elevar una qüestió prèvia d'unificació de criteri davant la Secció Especial prevista a l'article 18:

a) La Secció competent per resoldre, respecte a reclamacions basades en fets, pretensions i fonaments substancialment iguals en què s'hagués arribat a resolucions diferents. b) La persona titular de la Presidència, motivadament, en aquelles reclamacions que afectin una pluralitat de reclamants, que afectin diferents tipus de serveis financers o àmbits de competència de les àrees, en què no hi hagi un criteri previ fixat per la Secció Especial i quan concorrin raons d'índole tècnica, jurídica o d'interès públic que ho justifiquin.

c) El o la Vocal instructora, quan abans que finalitzi el termini a què es refereix l'article 33.5 qualsevol de les parts hagi plantejat la qüestió prèvia. En aquest cas, el o la Vocal instructora valorarà en el termini de 5 dies si escau o no la seva elevació a la Secció Especial. La decisió adoptada pel Vocal no podrà ser objecte de recurs.

2. L'elevació de la qüestió prèvia d'unificació de criteri suspendrà el curs de les actuacions. La secció de la qual procedeix la reclamació pot acordar l'ampliació del termini per resoldre dins el que preveu l'article 39.4.

3. El criteri fixat en la qüestió prèvia per la Secció Especial vincularà els i les Vocals i les Seccions, tant en la instrucció com en la resolució de les reclamacions que s'instrueixin a partir del moment que es dicti. El criteri en cap cas afectarà les resolucions dictades amb anterioritat a la qüestió prèvia d'unificació de criteri.

4. La resolució de la qüestió d'unificació de criteri no és impugnable en via administrativa ni judicial, sens perjudici dels recursos judicials que procedeixin contra les resolucions de l'Autoritat que acullin aquest criteri unificat.

5. Els criteris fixats per la Secció Especial seran publicats a la seva seu electrònica.

## **Reclamacions de telefonia**

Regulades per l'[Ordre ITC/1030/2007, de 12 d'abril, per la qual es regula el procediment de resolució de les reclamacions per controvèrsies entre usuaris finals i operadors de serveis de comunicacions electròniques i l'atenció al client pels operadors](#), amb requisit de procedibilitat administrativa, establerta en el seu article quart, que estableix, en el seu apartat primer que, amb caràcter previ a l'inici del procediment, l'usuari final ha de

---

presentar la corresponent reclamació davant l'operador, en el termini d'un mes des del moment en què es tingui coneixement que motiva la reclamació.

**La seva tramitació és obligatòria per a les parts i la resolució vinculant**, d'acord amb l'article 9 que estableix que la resolució, que serà motivada, decidirà totes les qüestions plantejades en el procediment pels interessats i aquelles altres derivades del mateix, aplicant els drets que als usuaris finals se'ls reconeixen en la [Llei 11/2022, de 28 de juny, General de Telecomunicacions](#) i la seva normativa de desenvolupament.

Aquesta resolució pot ser impugnada en via contenciosa administrativa, conforme a la legislació reguladora de l'esmentada Jurisdicció.

### **Condicions d'admissió de les reclamacions a l'OAUT**

**Cal haver presentat la reclamació prèvia a l'empresa de telefonia, en el termini d'un mes des del moment en què es tingui coneixement que motiva la reclamació.**

Això és molt important. Si no s'ha fet en aquest termini, encara hi ha la possibilitat d'optar per tramitar la reclamació mitjançant la mediació o l'arbitratge de consum, en una OMIC o una Junta Arbitral de Consum, respectivament, que poden admetre les reclamacions si no ha transcorregut més d'un any des de la interposició de la reclamació davant l'empresari reclamat o el seu servei d'atenció al client.

S'ha de presentar la reclamació a l'OAUT en el supòsit que l'operador no respongui a la seva reclamació en el termini d'un mes computat des de la seva recepció o en el supòsit que la resposta sigui insatisfactòria per a les seves pretensions, en el termini màxim de tres mesos.

#### **Aquest termini es computarà:**

- a) Des de la resposta de l'operador o la finalització del termini d'un mes per respondre, si l'usuari final opta per adreçar-se directament a l'OAUT
- b) Des de la notificació de la no acceptació de l'arbitratge per l'operador, sempre que hagi plantejat la sol·licitud d'arbitratge en el termini dels tres mesos següents a la resposta de l'operador o a la finalització del termini d'un mes per respondre.

Com s'ha d'acreditar la presentació de la reclamació prèvia a les operadores de telefonia?

La reclamació prèvia es pot fer per escrit i tramesa per correu postal, a poder ser amb carta certificada i justificant de recepció o burofax, també es pot fer per correu electrònic o també es pot fer per telèfon.

En el cas de les reclamacions per telèfon, cal tenir en compte que l'article 11 de l'Ordre ITC/1030/2007, de 12 d'abril, estableix que les persones consumidores tenen el dret a sol·licitar un document que acrediti la presentació i contingut de la queixa o reclamació mitjançant qualsevol suport que permeti aquesta acreditació.

**Aquest document s'ha de trametre a la persona consumidora en el termini de 10 dies des de la seva sol·licitud i es pot enviar en format:**

- De document electrònic tramès telemàticament mitjançant la utilització de signatura electrònica reconeguda o,



- 
- En format de paper imprès, mitjançant carta adreçada a l'abonat.

Amb aquest procediment es poden tramitar reclamacions de (article 3):

- Disconformitat amb la factura rebuda, tant en la quantia com en els conceptes inclosos.
- Negativa o demora en la instal·lació de línia telefònica fixa.
- Negativa o demora a tramitar la baixa en el servei per l'operador.
- Negativa o demora en la portabilitat de número o en la selecció d'operador.
- Contractació no demanada per l'usuari.
- Avaries i interrupcions del servei.
- Incompliment d'ofertes per l'operador.
- Incompliment del dret de desconnexió.
- Dipòsits de garantia del servei telefònic fix.
- Manca de comunicació de les modificacions contractuals.
- Altres conflictes que puguin sorgir en matèria dels drets dels usuaris finals regulats en el Reglament aprovat pel [Reial decret 424/2005, de 15 d'abril i la seva normativa de desenvolupament](#).

Amb aquest procediment no es poden tramitar reclamacions sobre:

- Les relatives a la procedència d'indemnització per possibles danys i perjudicis causats per la prestació deficient del servei o per la seva falta de prestació, però si les indemnitzacions regulades en els articles 15 i 16 del [Reial decret 899/2009, de 22 de maig, pel qual s'aprova la carta de drets de l'usuari dels serveis de comunicacions electròniques](#).
- Les relatives a la possible existència de clàusules abusives recollides en la normativa de protecció de les persones consumidores.
- Les possibles infraccions de la llei general de la publicitat.
- Les relatives a la protecció de dades personals.
- Les que hagin de ser conegudes necessàriament pels Jutjats i Tribunals.
- Les reclamacions adreçades a altres administracions públiques amb competència en la protecció dels consumidors i usuaris.

El procediment per seguir es resumeix en els punts següents:

- Reclamació prèvia a l'operadora en un termini d'un mes des que es tingui coneixement dels fets.
- L'operadora té un termini d'un mes per respondre. Si no respon o la resposta és insatisfactòria, la persona consumidora té un termini de 3 mesos per presentar la seva reclamació davant l'OAUT.
- Si inicialment ha plantejat un arbitratge de consum i l'empresa no hi ha volgut participar, també té un termini de 3 mesos des de la data que se li notifica.

- En un termini de 15 dies l'operadora ha de contestar a l'OAUT. Si no contesta el procediment continua i es pot sancionar l'operadora (article 5). Si contesta es dona trasllat a la persona consumidora perquè pugui presentar al·legacions en un termini de 15 dies.
- Finalment, l'OAUT, en un termini màxim de 6 mesos, d'acord amb l'article 9 haurà de resoldre de forma motivada sobre totes les qüestions plantejades en el procediment pels interessats i aquelles altres derivades d'aquest, aplicant els drets que als usuaris finals se'ls reconeixen en la Llei General de Telecomunicacions i la seva normativa de desenvolupament.

Aquesta resolució pot:

- Declarar els drets que corresponen a l'interessat,
- Cancel·lar factures,
- Ordenar la devolució d'imports indegudament facturats,
- i, en general, disposar quantes mesures tendeixin a restituir l'interessat en els seus drets i interessos legítims.

En particular, la resolució podrà:

- Ordenar la tramitació immediata de la baixa i la restitució de l'usuari en la situació contractual anterior, amb el reintegrament de quantitats pels costos que pateix l'usuari davant la restitució, quan s'aprecii que a un usuari l'hagi produït una alta indeguda en qualsevol servei.
- Declarar la improcedència del cobrament de cap quota per l'alta o la baixa de l'usuari, en cas que l'usuari contracti un servei i s'incompleixi per l'operador el termini de connexió inicial, si l'usuari decideix donar-se de baixa.
- Ordenar altres mesures que, respectant sempre el principi de proporcionalitat, permetin restituir els drets de l'usuari que hagin estat vulnerats.

Una vegada notificada la resolució als operadors i als usuaris finals en conflicte, els operadors hauran de procedir a la seva execució en els termes previstos en la mateixa resolució. Les resolucions de la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació exhaureixen la via administrativa i podran ser impugnades en via contenciosa administrativa, conforme a la legislació reguladora d'aquesta Jurisdicció.

Amb independència d'això, si no es compleix la resolució ferma, per part de l'empresa operadora, s'estarà cometent una infracció molt greu, tal com estableix l'article 76.13 de la Llei 9/2014, de 10 de maig, General de Telecomunicacions. Si l'empresa compleix la resolució tard o de forma defectuosa, seria una infracció greu, d'acord amb el que estableix l'article 77.18 de la mateixa llei.

Amb independència d'aquest procediment, per trobar una solució al problema sorgit en la relació de consum, cal tenir en compte que l'article 77.37 de la mateixa llei estableix com a infracció greu la vulneració greu dels drets dels consumidors i usuaris finals, segons el que estableix el títol III de la Llei i la seva normativa de desplegament i l'article 78.11 estableix com a infracció lleu, l'incompliment de les obligacions de servei públic, de les obligacions de caràcter públic i la vulneració dels drets dels consumidors i usuaris finals, segons el que estableix el Títol III de la Llei i la normativa de desplegament.

---

El termini per resoldre el procediment sancionador és de 12 mesos màxim, tal com s'estableix a l'article 84.4 de la mateixa llei.

Per tant, tenim un sistema extrajudicial de resolució de conflictes obligatori per a les empreses operadores, però que no és un procediment sancionador, però sí que constitueix infracció no executar les resolucions dictades en el procediment extrajudicial i en tot cas, incomplir amb les obligacions cap als drets de les persones consumidores pot ser sancionat per l'administració pública.

## La resolució de conflictes en el sector elèctric

L'article 46.1.n) de la [Llei 24/2013, de 26 de desembre, del Sector Elèctric](#), estableix l'obligació a les empreses comercialitzadores, d'Informar els seus clients sobre els seus drets respecte de les vies de solució de conflictes de què disposen en cas de litigi.

A aquest efecte les empreses comercialitzadores han d'oferir a les persones consumidores, la possibilitat de solucionar els seus conflictes a través d'una entitat de resolució alternativa de litigis en matèria de consum, que compleixi els requisits establerts per la Directiva 2013/11/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2013 i en les disposicions nacionals de transposició. Aquestes entitats hauran de ser acreditades com a tals per l'autoritat competent.

*L'article 65.25 de la mateixa llei, tipifica com a infracció greu l'incompliment per part de les empreses distribuïdores i comercialitzadores d'electricitat de les obligacions de manteniment i correcte funcionament d'un servei d'atenció a les queixes, reclamacions, incidències amb relació al servei contractat o ofert, sol·licituds d'informació sobre els aspectes relatius a la contractació i subministrament o comunicacions, que inclogui un servei d'atenció telefònica i número de telèfon, ambdós gratuïts, i també de l'aplicació de qualsevol de les mesures de protecció al consumidor d'acord amb el que estableix aquesta llei i la normativa de desplegament, especialment les relatives als consumidors vulnerables.*

La prioritat és l'arbitratge de consum. Si no accepten, es pot activar el procediment oficial del sector de l'electricitat per resoldre el conflicte.

L'article 43 de la llei 24/2013 estableix, en el seu apartat quart, que sense perjudici de les competències que corresponguin a les comunitats autònomes i ciutats de Ceuta i Melilla i de l'establiment pels prestadors de sistemes propis de tramitació de reclamacions que s'ajustin al que disposa la Recomanació 2001/310/CE, de la Comissió, de 4 d'abril de 2001, relativa als principis aplicables als òrgans extrajudicials de resolució consensual de litigis en matèria de consum, s'ha de preveure per reglament la possibilitat d'acudir al sistema arbitral de consum per a la resolució d'aquestes reclamacions.

I en el seu apartat cinquè afegeix que en el cas que no se sotmetin a les entitats de resolució alternativa de litigis en matèria de consum o que aquestes no siguin competents per a la resolució del conflicte, els usuaris finals que siguin persones físiques poden sotmetre la controvèrsia al Ministeri d'Indústria, Energia i Turisme, quan aquestes controvèrsies es refereixin als seus drets específics com a usuaris finals, inclosos tots els previstos en aquesta llei i sens perjudici de les competències de la resta d'administracions públiques.

No poden ser objecte del procediment anterior les controvèrsies que estiguin regulades per una normativa diferent de la de protecció específica dels usuaris finals d'energia elèctrica.

---

El procediment, que s'ha d'aprovar per ordre del ministre d'Indústria, Energia i Turisme, ha d'ésser transparent, senzill i gratuït i la resolució que es dicti pot ordenar la devolució d'imports indegudament facturats i, en general, disposar totes les mesures que tendeixin a restituir l'interessat en els seus drets i interessos legítims, incloent-hi la possibilitat de reemborsament i compensació per les despeses i perjudicis que s'hagin pogut generar.

Els subjectes del sector elèctric estan obligats a sotmetre's al procediment, així com a complir la resolució que posi fi.

En qualsevol cas, el procediment que s'adopti ha d'establir el termini màxim en què s'ha de notificar la resolució expressa, transcorregut el qual es pot entendre desestimada la reclamació per silenci administratiu, sens perjudici que l'Administració tingui l'obligació de resoldre la reclamació de forma expressa, d'acord amb el que estableix l'article 43 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú. La resolució que es dicti es pot impugnar davant la jurisdicció contenciosa administrativa. Això és aplicable a totes les modalitats de subministrament que preveu aquesta Llei per als usuaris finals que siguin persones físiques.

Les persones consumidores disposen així d'un procediment eficaç per a aquestes situacions.

L'article 44.1.l) de la [Llei 24/2013, del 26 de desembre, del Sector Elèctric](#) estableix com un dels drets de les persones consumidores poder disposar de procediments per tramitar les seves reclamacions d'acord amb el que estableix aquesta llei i en l'altra normativa sobre atenció al consumidor aplicable i l'article 69 estableix que a més d'imposar les sancions que corresponguin en cada cas, resolució del procediment sancionador ha de declarar l'obligació de:

- **Restituir les coses o reposar-les al seu estat natural anterior a l'inici de l'actuació infractora en el termini que es fixi.**
- **Quan no sigui possible la restitució de les coses o reposar-les al seu estat natural, indemnitzar els danys irreparables per una quantia igual al valor dels béns destruïts o el deteriorament causat, així com els perjudicis ocasionats, en el termini que es fixi.**
- **Valorada les quantitats percebudes indegudament en els casos en què la comissió de la infracció hagi suposat la percepció d'una retribució regulada que no li hauria d'haver estat aplicable.**

S'ha d'exigir la indemnització per danys i perjudicis quan no sigui possible la restitució o la reposició i en tot cas si s'hagin produït danys i perjudicis als interessos públics. Quan els danys siguin d'impossible o difícil avaluació, per fixar la indemnització s'ha de tenir en compte el cost de la restitució i reposició i el valor dels béns danyats, i s'ha d'aplicar el que proporcioni més valor.

El [Reial decret 1955/2000, d'1 de desembre, pel qual es regulen les activitats de transport, distribució, comercialització, subministrament i procediments d'autorització d'instal·lacions d'energia elèctrica](#), en el seu article 98, estableix que les reclamacions o discrepàncies que se suscitin en relació amb el contracte de subministrament a tarifa, o d'accés a les xarxes, o amb les facturacions derivades dels mateixos seran resoltes administrativament per l'òrgan competent. en matèria d'energia de la Comunitat Autònoma o Ciutats de Ceuta i Melilla, en el territori de la qual s'efectuï el subministrament, independentment de les actuacions en via jurisdiccional que poguessin produir-se a instàncies de qualsevol de les parts, sens perjudici del que estableix la disposició addicional onzena. Tercer de la [Llei 34/1998, de 7 d'octubre, del Sector d'Hidrocarburs](#).

---

El procediment que se segueix, de forma esquemàtica és el següent:

- Recepció i registre de la reclamació
- Incoació de l'expedient administratiu
- S'analitza la possibilitat de tall de subministrament per si cal una mesura cautelar
- Si cal, esmena de la reclamació. Si no s'esmena es dona l'usuari per desistit del tràmit
- Audiència/Sol·licitud d'informe a les companyies implicades
- Anàlisi de les respostes juntament amb la informació aportada pel titular
- Requeriment informació incompleta o d'informació addicional a les companyies o a l'usuari
- Arxiu si la resposta és ajustada a la legislació
- Resolució si la resposta no ajustada i possibilitat de recurs.
- Possibilitat de recurs davant la jurisdicció contenciosa administrativa
- Tramitació expedient sancionador, tant a empreses com a persones usuàries.

## Els MASC sectorials en el transport terrestre

### Les juntes arbitral de transport

Les juntes arbitral de consum es regulen en el [Reial decret 231/2008, de 15 de febrer, pel qual es regula el Sistema Arbitral de Consum](#) i tenen com a base la [Llei 60/2003, de 23 de desembre, d'arbitratge](#). Cal assenyalar aquí que l'arbitratge es fonamenta doncs en la voluntarietat de les parts, per poder entrar a resoldre els conflictes.

**Les juntes arbitral de transport són, potser, el millor sistema per resoldre les reclamacions de les persones consumidores en el transport terrestre, sense necessitat d'anar a la via judicial, sempre que aquesta reclamació, sigui inferior als 15.000 €, que segurament seran la majoria dels casos, i sempre que l'empresa no l'hagi exclòs en el seu contracte.**

**Aquest tipus d'arbitratge es regula en l'article 37 i 38 de la [Llei 16/1987, de 30 de juliol, d'Ordenació dels Transports Terrestres](#), i es poden utilitzar per als transports terrestres, recollits en el seu article 1:**

- Els transports per carretera, considerant-se com a tals aquells que es realitzin en vehicles de motor o conjunts de vehicles que circulin sense camí de rodament fix, i sense mitjans fixos de captació d'energia, per tota classe de vies terrestres, urbanes o interurbanes, de caràcter públic i, així mateix, per les de caràcter privat quan el transport sigui públic.
- També els transports per ferrocarril, i es consideren com a tals aquells que es realitzin mitjançant vehicles que circulin per un camí de rodament fix que els serveixi de sustentació i de guiatge.

- Igualment, l'arrendament de vehicles de carretera sense conductor i els transports que es duiguin a terme en troleibús, així com els realitzats en telefèrics o altres mitjans en els quals la tracció es faci per cable, i en els quals no existeixi camí de circulació fix.

### **Composició de les Junes Arbitrals de Transport**

Les Junes Arbitrals de Transport estan formades per l'administració pública i per representants de les persones consumidores, si els litigis són de consum, o representats de les persones transportistes, si els litigis són entre empreses.

L'article 38 d'aquesta llei estableix que correspon a les Junes Arbitrals resoldre, amb els efectes previstos en la legislació general d'arbitratge, les controvèrsies de caràcter mercantil sorgides en relació amb el compliment dels contractes de transport terrestre quan, de comú acord, siguin sotmeses al seu coneixement per les parts intervinents o altres persones que ostentin un interès legítim en el seu compliment.

Per tant, no hi ha diferència amb les altres junes arbitrals de consum, però la llei diu que es presumirà que existeix l'esmentat acord de submissió a l'arbitratge de les Junes sempre que la quantia de la controvèrsia no excedeixi de 15.000 euros i cap de les parts intervinents en el contracte hagués manifestat expressament a l'altra la seva voluntat en contra abans del moment en què s'iniciï o s'hagués d'haver iniciat la realització del transport o activitat contractat.

Així doncs, si en el moment en què es contracti un servei de transport, en el contracte o en la informació que se'ns dona abans de pagar, no consta l'exclusió del sistema arbitral, hem de saber que el podem utilitzar per resoldre els conflictes que puguin sorgir, la qual cosa fa d'aquest un sistema molt útil per poder tramitar de forma eficaç aquestes reclamacions de consum.

El Reial decret 1211/1990, de 28 de setembre, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei d'ordenació del transport terrestre, especifica més el procediment arbitral de l'àmbit del transport, en els seus articles 6 a 12.

L'article 6.2 concreta que l'arbitratge ha de ser en relació amb els transports terrestres i, així mateix, amb els que es desenvolupin en virtut d'un únic contracte per més d'un mode de transport sempre que un d'ells sigui terrestre.

### **Quin termini hi ha per presentar una sol·licitud arbitral i com s'ha de fer?**

D'acord amb el que estableix l'article 9 del Reglament, el termini per presentar la sol·licitud és el mateix que el termini per presentar l'acció judicial que es plantegés davant els Tribunals de justícia.

S'ha de presentar la sol·licitud per escrit signat per la persona consumidora o els seus representants, en el qual s'expressarà el nom i domicili del reclamant i de la persona contra la qual es reclama, fent exposició dels fonaments de fet i de dret en els quals es justifiqui la reclamació, especificant de forma clara i precisa la petició i proposant les proves que s'estimin pertinents.

Cal tenir en compte que en cap cas és necessària l'assistència d'advocat ni procurador i les parts podran conferir la seva representació mitjançant escrit adreçat a la Junta de què es tracti.

Fixem-nos que aquí hi ha una diferència amb l'arbitratge de consum, perquè s'han de fer constar els fonaments de dret en què es fonamenta la petició.

---

Una vegada presentada la sol·licitud, la secretaria de les Juntes enviarà una còpia de la reclamació a la part contra la qual es reclama, assenyalant-se en aquest mateix escrit data per a la vista, que serà comunicada també al demandant.

No obstant això, el president podrà acordar que no calgui fer la vista oral quan la quantia de la controvèrsia no excedeixi de 100 euros. En aquest supòsit, la secretaria de la Junta comunicarà aquest acord al reclamant i ho notificarà a la part contra la qual es reclama, indicant a aquesta última que disposa d'un termini de deu dies per formular les al·legacions que estimi convenients.

En la vista, que serà oral, les parts podran al·legar el que al seu dret convingui i aportar o proposar les proves que estimin pertinents. La Junta dictarà el seu laude, una vegada escoltades les parts i practicades o rebudes les proves que consideri oportunes, en el termini previst en la legislació general d'arbitratge, que en el cas de consum és de 90 dies.

El president podrà decidir per si mateix, qüestions d'ordenació, tramitació i impuls del procediment.

Una altra diferència important, amb relació a l'arbitratge de consum, és que l'apartat cinquè d'aquest article 9 estableix que en el cas que el reclamant o el seu representant no assistís a la vista se'l tindrà per desistit en la seva reclamació, llevat que el demandat s'oposi i la Junta li reconegui un interès legítim a obtenir una solució definitiva del litigi. Per tant, és molt rellevant anar a la vista.

En canvi, la inassistència de la part reclamada no impedirà la celebració de la vista ni que es dicti el laude.

### **Quina és la junta competent?**

Doncs l'article 7.2 del Reglament diu que llevat que les parts hagin pactat prèviament i per escrit la submissió a una Junta concreta, la competència territorial de les Juntes Arbitrals vindrà determinada, a elecció del demandant, per l'origen o destinació del transport o pel domicili de l'empresa prestadora del servei.

Quan el demandant sigui un consumidor o usuari dels definits en la legislació per a la defensa dels consumidors i usuaris, podrà optar a més per la Junta competent en el lloc en què tingui la seva residència habitual.

Per tant, la persona consumidora pot optar per la Junta Arbitral de Transport que li correspongui per residència, o pot escollir la Junta territorial de la sortida do de l'arribada del transport, o també la de la residència de l'empresa de transport. Tot això si en el contracte, no s'especificava una Junta de Transport concreta.

### **Qui forma part de les juntes arbitrals de transport?**

D'acord amb l'article 8 del Reglament, les Juntes Arbitrals del Transport estaran compostes pel president i per un mínim de dos i un màxim de quatre vocals, designats tots ells per les comunitats autònomes, o, si s'escau, per la Direcció General de Transports per Carretera. Hauran, en tot cas, formar part de les Juntes els dos Vocals representants dels carregadors o usuaris i de les empreses del sector del transport.

La presidència de la Junta i, en cas d'estimar-lo procedent, dos Vocals com a màxim, seran designats entre personal de l'Administració amb coneixement de les matèries de competència de la Junta. I la persona que ocupi la presidència haurà de ser Llicenciada o graduada en Dret.

---

En el cas de conflictes de consum, una de les dues vocalies obligatòries serà ocupada per un representant dels usuaris, nomenada a proposta de les associacions representatives dels usuaris i la segona serà ocupada pel representant de les empreses de transport o d'activitats auxiliars i complementàries del mateix.

L'òrgan competent sobre cada Junta d'Arbitratge del Transport designarà així mateix el/la secretari/a de la mateixa, podent recaure aquest càrrec en un dels Vocals membres de l'Administració que, en el seu cas, existeixin. S'adscriurà a la Secretaria de la Junta el personal auxiliar que, resulti necessari per al funcionament de la Junta.

## **Les exclusions en els MASC especials i sectorials de consum**

D'acord amb els que estableix l'article 18 de la LRALC, els MASC especials de consum no poden admetre una sol·licitud per tramitar un procediment si, tractant-se d'un procediment amb resultat vinculant per al consumidor, el litigi plantejat versa sobre intoxicació, lesió, mort o existeixen indicis racionals de delictes, inclosa la responsabilitat per danys i perjudicis directament derivada d'ells. Però en la resta dels casos, no hi ha cap altra limitació.

En el cas de la mediació o l'arbitratge de consum, se'ls considera uns MASC de la resolució de conflictes de caràcter general, precisament perquè poden entrar en el fons de qualsevol qüestió, però la LRALC també desenvolupa altres MASC sectorials, que sí que tenen limitacions en el moment de plantejar solucions a les controvèrsies que s'han de tenir en compte.

**Algunes de les exclusions són les següents:**

### **Exclusions en els MASC del transport aeri:**

Article 3 de l'Ordre TMA/201/2022, de 14 de març, per la qual es regula el procediment de resolució alternativa de litigis dels usuaris de transport aeri sobre els drets reconeguts en l'àmbit de la Unió Europea en matèria de compensació i assistència en cas de denegació d'embarcament, cancel·lació o gran retard, així com en relació amb els drets de les persones amb discapacitat o mobilitat reduïda.

#### **Exclusions:**

Està exclòs de l'àmbit d'aplicació del procediment de resolució alternativa de litigis regulat en aquesta ordre, qualsevol litigi diferent dels previstos a l'article 2 i, en particular, aquells que versin sobre:

- a) Els danys i perjudicis causats per l'incompliment o compliment defectuós del contracte de transport no compresos en l'àmbit d'aplicació d'aquesta ordre d'acord amb el que preveu l'article 2.
- b) Les clàusules i pràctiques abusives en el contracte de transport aeri o altra documentació atinent al transport.
- c) Les pràctiques comercials, entenent per tal les definides a l'article 19.2 del Text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries, aprovat per Reial Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre.



---

d) La informació precontractual o el contracte.

e) La protecció de dades de caràcter personal.

f) Les reclamacions dels passatgers en base al Reglament (CE) 2027/97, del Consell, de 9 d'octubre de 1997, relatiu a la responsabilitat de les companyies aèries respecte al transport aeri dels passatgers i el seu equipatge, o les reclamacions per la destrucció, pèrdua, avaria o retard dels equipatges facturats en base a qualsevol altra norma o convenció.

g) Els altres previstos a l'article 3.2 de la Llei 7/2017, del 2 de novembre.

**Per tant, aquests MASC només es poden utilitzar per resoldre litigis relatius a:**

## **Article 2. Àmbit d'aplicació.**

1. Aquesta ordre és d'aplicació al procediment que l'Agència Estatal de Seguretat Aèria (en endavant l'Agència), com a entitat de resolució alternativa de litigis en el sector del transport aeri, acreditada i notificada a la Comissió Europea, proporciona als usuaris del transport aeri per resoldre els seus conflictes sobre l'aplicació dels Reglaments (CE) nº 261/2004, del Parlament Europeu i del Consell d'11 de febrer de 2004, pel qual s'estableixen normes comunes **sobre compensació i assistència als passatgers aeris en cas de denegació d'embarcament i de cancel·lació o gran retard dels vols** i es deroga el Reglament (CEE) nº 295/91; i (CE) nº 1107/2006, del Parlament Europeu i del Consell, de 5 de juliol de 2006, sobre **drets de les persones amb discapacitat o mobilitat reduïda en el transport aeri.**( ...)

Per a altres qüestions, l'article 4 de l'Ordre ens diu que: El que disposa aquesta ordre s'entendrà sens perjudici del dret del passatger a acudir a qualsevol sistema extrajudicial de resolució de conflictes acceptat per la companyia aèria o gestor aeroportuari, segons correspongui, en particular a l'arbitratge de consum o al sistema arbitral per a la resolució de queixes i reclamacions en matèria d'igualtat d'oportunitats, no discriminació i accessibilitat per raó de discapacitat.

## **Exclusions en els MASC dels serveis de comunicacions i Internet:**

Article 3.2 de l'Ordre ITC/1030/2007, de 12 d'abril, per la qual es regula el procediment de resolució de les reclamacions per controvèrsies entre usuaris finals i operadors de serveis de comunicacions electròniques i l'atenció al client pels operadors.

### **Exclusions:**

- a) La procedència d'indemnització per possibles danys i perjudicis causats per la prestació deficient del servei o per la seva manca de prestació.
- b) La possible existència de clàusules abusives segons la Llei 26/1984, de 19 de juliol, General de defensa dels consumidors i usuaris.
- c) Les possibles infraccions de la Llei 34/1988, d'11 de novembre, General de Publicitat.
- d) Les matèries relacionades amb la protecció de dades personals.

- 
- e) Les denúncies per incompliment de normativa reguladora de les relacions entre operadors la competència dels quals correspongui a la Comissió del Mercat de les Telecomunicacions.
  - f) Totes aquelles altres matèries que hagin de ser conegudes necessàriament pels Jutjats i Tribunals.
  - g) Les reclamacions adreçades a altres administracions públiques amb competència en la protecció dels consumidors i usuaris.

**Per tant, aquests MASC només es poden utilitzar per resoldre litigis relatius a:**

La Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació és competent per resoldre les reclamacions que tinguin per causa la controvèrsia respecte a alguna de les matèries següents:

- a) Disconformitat amb la factura rebuda, tant en la quantia com en els conceptes inclosos.
- b) Negativa o demora en la instal·lació de línia telefònica fixa.
- c) Negativa o demora a tramitar la baixa en el servei per l'operador.
- d) Negativa o demora en la portabilitat de número o en la selecció d'operador.
- e) Contractació no demanada per l'usuari.
- f) Avaries i interrupcions del servei.
- g) Incompliment d'ofertes per l'operador.
- h) Incompliment del dret de desconnexió.
- i) Dipòsits de garantia del servei telefònic fix.
- j) Manca de comunicació de les modificacions contractuals.
- k) Altres conflictes que puguin sorgir en matèria dels drets dels usuaris finals regulats en el Reglament aprovat pel Reial decret 424/2005, de 15 d'abril i la seva normativa de desenvolupament.

**Exclusions en els MASC del subministrament d'energia elèctrica:**

Les reclamacions o discrepàncies que es poden sotmetre als MASC d'energia són en referència a les reclamacions que se susciten en relació:

- contracte de subministrament a tarifa o accés a les xarxes
- amb les facturacions derivades d'aquests
- la qualitat del subministrament elèctric

S'exclouen els danys i les clàusules abusives i les pràctiques comercials

**Exclusions en els MASC dels serveis financers:**

D'acord amb la normativa vigent: Ordre ECC/2502/2012, de 16 de novembre, per la qual es regula el procediment de presentació de reclamacions davant els serveis de reclamacions del Banc d'Espanya, la Comissió Nacional del Mercat de Valors i la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions

El contingut de la reclamació ha de fer referència a **la pretensió d'obtenir la restitució del seu interès o dret, fets concrets referits a accions o omissions de les entitats financeres reclamades que suposin per a qui les formula**

---

**un perjudici per als seus interessos o drets i que derivin de presumptes incompliments per les entitats reclamades, de la normativa de transparència i protecció de la clientela o de les bones pràctiques i usos financers.**

- Comissions.
- Tipus d'interès. Tipus d'interès variable. Tipus d'interès oficials. Índexs i tipus de referència aplicables per al càlcul del valor de mercat en la compensació per risc de tipus d'interès.
- Informació precontractual. Informació contractual. Publicitat i documentació contractual.
- Comunicacions al client. Explicacions adequades. Assessorament en matèria bancària.
- Requisits de forma i informació ressaltada.
- Serveis bancaris vinculats.
- Deure de diligència en execució d'ordres i correcció d'errors.
- Avaluació de la solvència.
- Informació addicional sobre instruments de cobertura del risc de tipus d'interès.
- Informació addicional sobre clàusules sol i sostre.
- Coneixements i competència aplicables al personal al servei del prestador de crèdit immobiliari, intermediari de crèdit immobiliari o representant designat
- Pràctiques de vendes vinculades.
- Vinculacions amb el préstec immobiliari.
- Normativa de transparència dels crèdits al consum. Normes relatives als serveis de pagament. Normativa de transparència dels serveis de pagament.

**Exclusions:**

Però no es pot obtenir un pronunciament sobre:

- caràcter abusiu d'una determinada clàusula contractual
- ni una valoració econòmica dels danys i perjudicis que eventualment s'hagin pogut ocasionar als usuaris financers.

Una de les normatives reguladores dels drets de les persones usuàries dels serveis financers és [l'Ordre EHA/2899/2011, de 28 d'octubre, de transparència i protecció del client de serveis bancaris](#).

---

# Les conseqüències econòmiques per a la part que no es vulgui sotmetre a un MASC

*Poc s'hauria avançat, en la resolució extrajudicial de resolució de conflictes i en la potenciació dels MASC, si no existís un element dissuasiu de la via judicial, perquè les empreses, decideixin per fi, respondre de forma motivada a les reclamacions de les persones consumidores i, decideixin intentar arribar a trobar una solució al conflicte, sense necessitat que la persona consumidora, hagi d'acudir a la via judicial.*

L'apartat quart de l'article setè de la LOMESPJ estableix que **si s'iniciés un procés judicial amb el mateix objecte que el de la prèvia activitat negociadora intentada sense acord, els tribunals hauran de tenir en consideració la col·laboració de les parts respecte a la solució consensuada i l'eventual abús del servei públic de Justícia en pronunciar-se sobre les costes o en la seva taxació, i així mateix per a la imposició de multes o sancions previstes, tot això en els termes establerts en la LEC.**

## L'aplanament de les empreses en el cas de demandes presentades per persones consumidores

L'aplanament a la demanda per part del demandat abans de contestar-la implica que el demandat manifesta la seva conformitat amb les pretensions del demandant, totalment o parcialment, acceptant els fets i fonaments jurídics exposats en la demanda.

**L'article 21. De la LEC regula l'aplanament:**

1. Quan el demandat **s'aplani a totes les pretensions de l'actor**, el tribunal dictarà sentència condemnatòria d'acord amb el sol·licitat per aquest, però si l'aplanament es fes en frau de llei o suposés renúncia contra l'interès general o perjudici de tercer, es dictarà interlocutòria rebutjant-lo i seguirà el procés endavant.
2. **Quan es tracti d'un aplanament parcial** el tribunal, a instància del demandant, podrà dictar immediatament interlocutòria acollint les pretensions que hagin estat objecte d'aquest aplanament. Per a això serà necessari que, per la naturalesa d'aquestes pretensions, **sigui possible un pronunciament separat que no perjudgi les restants qüestions no aplanades, respecte de les quals continuarà el procés. Aquesta interlocutòria serà executable conforme a l'establert als articles 517 i següents d'aquesta Llei.**
3. Si l'aplanament resultés del compromís amb efectes de transacció previst a l'apartat 3 de l'article 437 per als judicis de desnonament per manca de pagament de rendes o quantitats degudes, o per expiració legal o contractual del termini, la resolució que homologui la transacció declararà que, si no es complirà amb el termini del desallotjament establert en la transacció, aquesta quedarà sense efecte, i que es durà a terme el llançament sense més tràmit i sense cap notificació al condemnat, en el dia i hora fixades en la citació si aquesta és de data posterior, o en el dia i hora que s'assenyali en l'esmentada resolució.

---

L'aplanament ha de ser exprés i clar, realitzat dins el termini establert per contestar la demanda, i no pot ser contrari a l'ordre públic ni perjudicar drets de tercers. A més, el tribunal té l'obligació de verificar que l'aplanament no sigui fraudulent o simulat [\[1\]](#).

### Requisits legals per a l'aplanament

1. **Expressivitat:** L'aplanament ha de ser exprés i clar, la qual cosa significa que el demandat ha de manifestar la seva conformitat de manera inequívoca.
2. **Termini:** S'ha de realitzar dins el termini per contestar la demanda, que generalment és de deu dies.
3. **No contrarietat a l'ordre públic:** L'aplanament no pot ser contrari a l'ordre públic ni perjudicar drets de tercers.
4. **Verificació judicial:** El tribunal s'ha d'assegurar que l'aplanament no estigui basat en frau o simulació.

**L'article 395 de la LEC també s'ha vist modificat per la LOMESPJ en els termes següents:**

L'apartat primer estableix que, si el demandat s'aplana a la demanda abans de contestar-la, no procedirà la imposició de costes **llevat que el tribunal, raonant-lo degudament, apreciï mala fe en la seva conducta o abús del servei públic de Justícia.**

**S'entendrà que existeix mala fe a aquests efectes quan, abans de presentada la demanda, s'hagués requerit al demandat per al compliment de l'obligació de forma fefaent i justificada, o quan hagués rebutjat l'acord ofert o la participació en un mitjà adequat de solució de controvèrsies.**

L'apartat tercer del mateix article 395 queda de la següent manera: **Si la part demandada no hagués acudit, sense causa que ho justifiqui, a un mitjà adequat de solució de controvèrsies, quan fos legalment preceptiu o així ho hagués acordat el jutge, la jutgessa o el tribunal o el lletrat o la lletrada de l'Administració de Justícia durant el procés i després s'aplanés a la demanda, se'l condemnarà en costes, llevat que el tribunal, en decisió degudament motivada, apreciï circumstàncies excepcionals per no imposar-se-les.**

## La imposició de costes en cas de judici

**El nou redactat de l'article 394 de la LEC, referent a la condemna a les costes de la primera instància queda de la manera següent:**

- En els processos declaratius, les costes de la primera instància s'imposaran a la part que hagi vist rebutjades totes les seves pretensions, llevat que el tribunal apreciï, i així ho raoni, que el cas presentava seriosos dubtes de fet o de dret. Per apreciar, a efectes de condemna en costes, que el cas era jurídicament dubtós es tindrà en compte la jurisprudència recaiguda en casos similars.

No obstant això, quan la participació en un mitjà de solució de conflictes **sigui legalment preceptiva**, o s'hagués acordat, prèvia conformitat de les parts, pel jutge, la jutgessa o el tribunal o el lletrat o la lletrada de l'Administració de Justícia durant el curs del procés, **no hi haurà pronunciament de costes a favor d'aquella part**

---

**que hagués rebutjat expressament o per actes concloents, i sense justa causa, participar en un mitjà adequat de solució de controvèrsies al qual hagués estat efectivament convocat.**

Així doncs, qui no vulgui participar en un MASC, al qual ha convocat la persona consumidora, no podrà obtenir pronunciament de costes al seu favor, si fos el cas i, d'altra banda, si la part requerida per iniciar una activitat negociadora prèvia tendent a evitar el procés judicial hagués refusat intervenir, la part requerida quedarà exempta de la condemna en costes, llevat que s'aprecii un abús del servei públic de Justícia.

Quan s'imposessin les costes al litigant vençut, aquest només estarà obligat a pagar, de la part que correspongui als advocats i altres professionals que no estiguin subjectes a tarifa o aranzel, una quantitat total que no excedeixi de la tercera part de la quantia del procés, per cadascun dels litigants que haguessin obtingut tal pronunciament; a aquests sols efectes, les pretensions inestimables es valoraran en 24.000 euros, llevat que, per raó de la complexitat de l'**assumpte**, el tribunal disposi una altra cosa. No s'aplicarà això quan el tribunal declari la temeritat del litigant condemnat en costes.

- **Si fos parcial l'estimació o desestimació de les pretensions**, cada part abonarà les costes causades a la seva instància i els comuns per meitat, llevat que hi hagués mèrits per imposar-les a una d'elles per haver litigat amb temeritat.

No obstant això, si alguna de les parts no hagués acudit, sense causa que ho justifiqui, a un mitjà adequat de solució de controvèrsies, quan fos legalment preceptiu o així ho hagués acordat el jutge, la jutgessa o el tribunal o el lletrat de l'Administració de Justícia durant el procés, se'l podrà condemnar al pagament de les costes, en decisió degudament motivada, encara que l'estimació de la demanda sigui parcial.

Quan el condemnat en costes sigui titular del dret d'assistència jurídica gratuïta, aquest únicament estarà obligat a pagar les costes causades en defensa de la part contrària en els casos expressament assenyalats en la Llei 1/1996, de 10 de gener, d'Assistència Jurídica Gratuïta. Quan la part beneficiada en costes sigui titular del dret d'assistència jurídica gratuïta, aquestes hauran de ser abonades a les persones professionals que s'hagin designat per a la seva representació i direcció jurídica, que estaran obligades a retornar les quantitats eventualment percebudes amb càrrec a fons públics per la seva intervenció en el procés. A aquests efectes, es comunicarà per l'Oficina judicial als col·legis professionals corresponents aquesta circumstància.

## **Quins incentius té la persona consumidora perquè l'empresa decideixi sotmetre's finalment al MASC o aplanar-se a la demanda abans de començar el judici?**

Com ja hem comentat anteriorment, poc s'hauria avançat amb la nova LOMESPJ si no existís un element dissuasiu de la via judicial, perquè les empreses, decideixin per fi, respondre de forma motivada a les reclamacions de les persones consumidores i, decideixin així intentar arribar a trobar una solució al conflicte, sense necessitat que la persona consumidora, hagi d'acudir a la via judicial.

**Suposem que la persona consumidora perd el judici:**

---

**PAGA COSTES QUI PERD SI EL CAS NO PRESENTA DUBTES:** En els processos declaratius, les costes de la primera instància **s'imposaran a la part que hagi vist rebutjades totes les seves pretensions**, llevat que el tribunal apreciï, i així ho raoni, **que el cas presentava seriosos dubtes de fet o de dret**.

Per apreciar, a efectes de condemna en costes, que el cas era jurídicament dubtós **es tindrà en compte la jurisprudència recaiguda en casos similars**.

**PERÒ S'HA DE TENIR EN COMPTE QUE SI ERA PRECEPTIU PARTICIPAR EN UN MASC, LA PART QUE NO PARTICIPI NO TÉ DRET A EXIGIR COSTES AL SEU FAVOR:** No obstant això, quan la participació en un MASC sigui legalment preceptiva, o s'hagués acordat, prèvia conformitat de les parts, pel jutge, la jutgessa o el tribunal o el lletrat o la lletrada de l'Administració de Justícia durant el curs del procés, **no hi haurà pronunciament de costes a favor d'aquella part que hagués rebutjat expressament o per actes concloents, i sense justa causa, participar en un mitjà adequat de solució de controvèrsies al que hagués estat efectivament convocat**.

**LA RECLAMACIÓ EXTRAJUDICIAL DE LA PERSONA CONSUMIDORA HA DE PROPOSAR UNA NEGOCIACIÓ O UN MASC I HA D'OFERIR UN MARGE DE NEGOCIACIÓ:** En el cas dels litigis en què s'exerceixin accions individuals promogudes per consumidors o usuaris ja hem vist que la disposició addicional setena de la LOMESPJ estableix que **s'entendrà complert el requisit de procedibilitat per la reclamació extrajudicial prèvia a l'empresa o el professional amb què hagin contractat**, sense haver obtingut una resposta en el termini establert per la legislació especial aplicable, o quan aquesta no sigui satisfactòria **amb independència que la persona consumidora desitgi intentar un MASC**, però en tot cas, el que és preceptiu és la reclamació extrajudicial no el MASC, que és optatiu.

**Hem d'analitzar si no donar resposta a la reclamació extrajudicial plantejada per la persona consumidora té els mateixos efectes que no voler participar en un MASC**, als efectes de les costes, o el que és el mateix, si la reclamació extrajudicial és equivalent a un MASC en si mateixa, perquè aleshores, haurem d'entendre que la participació de l'empresa a intentar buscar una solució al conflicte és legalment preceptiva.

---

*El que està clar és que no hi haurà pronunciament de costes a favor d'aquella part que hagués rebutjat expressament o per actes concloents, i sense justa causa, participar en un MASC al qual hagués estat efectivament convocat, però no està tan clar que no respondre una reclamació extrajudicial o no sotmetre's a la negociació entre les parts pugui considerar-se una negativa a participar en un MASC, amb la qual cosa és molt important, a efectes de costes, que la persona consumidora iniciï un MASC*

---

L'article 5 títol II de la LOMESPJ estableix que es considerarà complert el requisit de procedibilitat singularment, quan l'activitat negociadora es desenvolupi directament per les parts i l'article 14 títol II de la LOMESPJ també estableix que la negociació directa.

Així doncs, **qui no vulgui participar en un MASC**, al qual ha convocat la persona consumidora, **no podrà obtenir pronunciament de costes al seu favor**, si fos el cas i, d'altra banda, si la part requerida per iniciar una activitat negociadora prèvia tendent a evitar el procés judicial **hagués refusat intervenir, la part requerida quedarà exempta de la condemna en costes, llevat que s'apreciï un abús del servei públic de Justícia**.

---

**LIMITACIONS DE LES COSTES:** Hem de tenir en compte que la LEC estableix que quan s'imposessin les costes al litigant vençut, aquest només estarà obligat a pagar, de la part que correspongui als advocats i altres professionals que no estiguin subjectes a tarifa o aranzel, **una quantitat total que no excedeixi de la tercera part de la quantia del procés, per cadascun dels litigants que haguessin obtingut tal pronunciament;** a aquests sols efectes, les pretensions inestimables es valoraran en 24.000 euros, llevat que, per raó de la complexitat de l'assumpte, el tribunal disposi una altra cosa. **No s'aplicarà això quan el tribunal declari la temeritat del litigant condemnat en costes.**

**Suposem que l'empresa no veu estimades totes les seves pretensions i només guanya parcialment el judici a la persona consumidora:**

**CADA PART PAGA LES SEVES COSTES:** Si fos parcial l'estimació o desestimació de les pretensions, **cada part abonarà les costes causades a la seva instància i els comuns per meitat, llevat que hi hagués mèrits per imposar-les a una d'elles per haver litigat amb temeritat.**

**PERÒ S'HA DE TENIR EN COMPTE QUE SI ERA PRECEPTIU PARTICIPAR EN UN MASC, LA PART QUE NO PARTICIPI POT HAVER DE PAGAR TOTES LES COSTES:** No obstant això, si alguna de les parts no hagués acudit, sense causa que ho justifiqui, a un mitjà adequat de solució de controvèrsies, quan fos legalment preceptiu o així ho hagués acordat el jutge, la jutgessa o el tribunal o el lletrat de l'Administració de Justícia durant el procés, se'l podrà condemnar al pagament de les costes, en decisió degudament motivada, encara que l'estimació de la demanda sigui parcial.

**Baix impacte del requisit de procedibilitat, en els judicis verbals per imports de fins a 2.000 €, pel que fa a les costes**

La taxació de costes en un judici verbal per a demandes de fins a 2.000 euros, on no és obligatòria la intervenció d'advocat i procurador, es regeix pel que estableix la LEC.

La taxació de costes és duta a terme pel/la secretari/a del Tribunal que hagués conegut del procés o recurs, respectivament, o, si s'escau, pel/la lletrat/da de l'Administració de Justícia encarregat de l'execució, una vegada que la resolució que imposa les costes és ferma.

En aquests judicis, les costes es limiten a les despeses necessàries i justificades del procés, com taxes judicials, peritatges o notificacions, excloent-hi els honoraris d'advocat i procurador si no han intervingut en el procés.

L'article 241 de la LEC estableix que es consideraran despeses del procés aquells desemborsaments que tinguin el seu origen directe i immediat en l'existència d'aquest procés, i costes la part d'aquells que es refereixin al pagament dels següents conceptes:

- 1r Honoraris de la defensa i de la representació tècnica quan siguin preceptives. ( en aquest cas no obligatori)
- 2n Inserció d'anuncis o edictes que de forma obligada s'hagin de publicar en el curs del procés.
- 3r Dipòsits necessaris per a la presentació de recursos.



- 4t Drets de perits i altres abonaments que hagin de realitzar-se a persones que hagin intervingut en el procés.
- 5è Còpies, certificacions, notes, testimonis i documents anàlegs que hagin de demanar-se conforme a la Llei, llevat dels que es reclamin pel tribunal a registres i protocols públics, que seran gratuïts.
- 6è Drets aranzelaris que s'hagin d'abonar com a conseqüència d'actuacions necessàries per al desenvolupament del procés.
- 7è La taxa per l'exercici de la potestat jurisdiccional, quan sigui preceptiva. No s'inclourà en les costes del procés l'import de la taxa abonada en els processos d'execució de les hipoteques constituïdes per a l'adquisició d'habitatge habitual. Tampoc s'inclourà en els altres processos d'execució derivats d'aquests préstecs o crèdits hipotecaris quan es dirigeixin contra el propi executat o contra els avalistes.

### El procés que s'ha de seguir és el següent:

1. **Sol·licitud de Taxació:** La part que desitja sol·licitar la taxació de costes ha de presentar justificants de les quantitats que reclama, després de la fermesa de la condemna en costes.
2. **Contingut de la Taxació:** La taxació inclourà només aquelles despeses que siguin necessàries i estiguin degudament justificades. No s'inclouran drets corresponents a escrits o actuacions inútils o no autoritzades per la llei
3. **Presentació de Minutes:** Els professionals que hagin intervingut en el judici (advocats si fossin preceptius o, pèrits) podran presentar una minuta detallada dels seus honoraris i les despeses que hagin suplert.

Així doncs, les empreses que no han participat en un MASC, per a un litigi de fins a 2.000 € tenen molt pocs incentius per aplanar-se, perquè el màxim que podrien haver de pagar són les taxes judicials, els peritatges, segurament inexistents o les notificacions. Diferent seríem per al cas de litigis d'importos superiors als 2.000 €.

### *Situacions especials on l'impacte pot ser superior*

Hi ha unes situacions que, encara que no sigui preceptiva la intervenció d'advocat/da en litigis de fins a 2.000 €, pot haver-hi costes importants i que s'han introduït a la LEC, per part de la LOMESPJ.

**En concret, s'ha introduït l'apartat cinquè a l'article 32 de la LEC que ara, pel cas que malgrat no ser preceptiva la intervenció d'advocats, les parts hi hagin acudit acompanyades, estableix el següent:**

**Quan la intervenció d'advocat i procurador no sigui preceptiva**, de l'eventual condemna en costes de la part contrària a la que s'hagués servit d'aquests professionals s'exclouran els drets i honoraris meritats pels mateixos, **llevat que el Tribunal apreciï temeritat o abús del servei públic de Justícia en la conducta del condemnat en costes o que el domicili de la part representada i defensada estigui en partit judicial diferent a aquell en què s'ha tramitat el judici**, operant en aquest darrer cas les limitacions a què es refereix l'apartat 3 de l'article 394 d'aquesta llei.

També s'exclouran, en tot cas, els drets meritats pel procurador com a conseqüència d'aquelles actuacions de caràcter merament facultatiu que haguessin pogut ser practicades per les Oficines judicials.

La persona consumidora ha de vigilar no actuar amb temeritat, perquè si l'empresa reclamada té el seu domicili fora del partit judicial que li correspon a la persona consumidora, si aquest és el tribunal que ha de conèixer el

---

litigi i, actua acompanyada d'advocat, pot haver d'assumir la minuta dels honoraris de l'advocat, si és condemnada en costes.

I l'empresa tampoc ha d'actuar amb temeritat, perquè si el tribunal que ha de conèixer el litigi és el del domicili de l'empresa i és diferent al del partit judicial del domicili de la persona consumidora, l'empresa pot haver d'assumir la minuta dels honoraris de l'advocat, si és condemnada en costes.

També és molt important aquesta novetat, que estableix que en el cas que, malgrat no ser preceptiva la intervenció d'advocat o advocada ni de procurador o procuradora, **la persona consumidora opti per valer-se d'aquests professionals per interposar demanda després d'haver formulat una reclamació extrajudicial prèvia, en la taxació de costes s'inclourà el compte del procurador i la minuta de l'advocat, en aquest darrer cas sense el límit establert a l'article 394.3 LEC.**

---

*Així doncs, en les reclamacions de fins a 2000 €, quan la persona consumidora interposi una reclamació extrajudicial contra l'empresa en la taxació de costes es pot incloure el compte del procurador/a i la minuta del advocat/da.*

---

### **Impacte del requisit de procedibilitat, en els judicis verbals per imports de fins a 2.000 €, pel que fa a les multes per incompliment de les regles de la bona fe processal**

És molt freqüent que el servei d'atenció al client, si és que existeix o la mateixa empresa, no contesti la reclamació de la persona consumidora, o ho faci de forma estandarditzada, sense entrar en el fons de l'assumpte i sense motivar la resposta.

També és molt freqüent que aquestes empreses no acceptin participar en un MASC.

En alguns casos hi ha una desigualtat molt clara entre les posicions d'aquestes empreses, amb la qual ocupa la persona consumidora, pel que fa a recursos legals i temps per gestionar la reclamació, amb la qual cosa es pot considerar que aquestes empreses presenten conductes que puguin considerar-se abusives o dilatòries.

Quan la demanda arriba al servei públic de justícia, sense haver col·laborat en un MASC, intentant evitar judicialitzar el conflicte podríem considerar que s'està perjudicant la persona consumidora però també el mateix sistema judicial, utilitzant mecanismes processals de forma deslleial, amb l'únic propòsit de perjudicar la contrapart o d'obtenir avantatges indeguts.

Per demostrar que s'ha produït un abús del servei públic de Justícia i un incompliment de la bona fe processal, cal aportar proves que demostrin la intencionalitat de la conducta deslleial, així com el perjudici causat. La càrrega de la prova recau en la part que al·lega l'abús, havent de justificar de manera raonada i documentada els fets que sustenten la seva pretensió.

Per aquest motiu, la persona consumidora, en el moment de presentar la seva demanda, pot intentar demostrar la intencionalitat i el perjudici en l'abús del servei públic de Justícia i l'incompliment de la bona fe processal, perquè es puguin imposar multes i condemnes en costes, depenent de la gravetat de les conductes observades.

---

L'article 247 de la LEC, en el seu apartat primer ens indica que els intervinents en tot tipus de processos s'hauran d'ajustar en les seves actuacions a les regles de la bona fe.

**I la LOMESPJ ha modificat els punts 3 i 4 que han quedat de la següent manera:**

3. Si els tribunals estimés que alguna de les parts ha actuat conculcant les regles de la bona fe processal o amb abús del servei públic de Justícia, podran imposar-li, en peça separada, mitjançant acord motivat i respectant el principi de proporcionalitat, una multa que podrà oscil·lar de cent vuitanta a sis mil euros, sense que en cap cas pugui superar la tercera part de la quantia del litigi.

Per determinar la quantia de la multa **el tribunal haurà de tenir en compte les circumstàncies del fet de què es tracti, els perjudicis que, al procediment, a l'altra part o a l'Administració de Justícia s'haguessin pogut causar, la capacitat econòmica de l'infractor, així com la reiteració en la conducta.**

En tot cas, pel lletrat o lletrada de l'Administració de Justícia es farà constar el fet que motivi l'actuació correctora, les al·legacions de l'implicat i l'acord que s'adopti pel tribunal.

4. Si els tribunals entenguessin que l'actuació contrària a les regles de la bona fe o amb abús del servei públic de Justícia podria ser imputable a algun dels professionals intervinents en el procés, sens perjudici del que disposa l'apartat anterior, donaran trasllat d'aquesta circumstància als col·legis professionals respectius per si pogués procedir la imposició d'algun tipus de sanció disciplinària. En els casos en què aquesta actuació es produeixi en l'àmbit d'un procés en el qual la part litigués amb el benefici de justícia gratuïta, aquesta comunicació es remetrà també a la Comissió d'Assistència Jurídica Gratuïta corresponent.

## **Els costos dels MASC no formen part dels costos del procés judicial**

La LOMESPJ no ha modificat l'article 241.1 de la LEC i per això, no s'han inclòs les despeses dels MASC, que ara es poden considerar un requisit per poder accedir a la via judicial i, en conseqüència, de moment, semblaria que no es poden incorporar a les costes del procés, tret que aquesta qüestió es modifiqui pel legislador o per la jurisprudència en breu.

**Article 241 LEC. Pagament de les costes i despeses del procés.**

1. Llevat del que disposa la Llei d'Assistència Jurídica Gratuïta, cada part pagarà les despeses i costes del procés causats a la seva instància a mesura que es vagin produint.

Es consideraran despeses del procés aquells desemborsaments que tinguin el seu origen directe i immediat en l'existència d'aquest procés, i costes la part d'aquells que es refereixin al pagament dels següents conceptes:

**1r Honoraris de la defensa i de la representació tècnica quan siguin preceptives.**

**2n Inserció d'anuncis o edictes que de forma obligada s'hagin de publicar en el curs del procés.**

**3r Dipòsits necessaris per a la presentació de recursos.**

**4t Drets de perits i altres abonaments que hagin de realitzar-se a persones que hagin intervingut en el procés.**

**5è Còpies, certificacions, notes, testimonis i documents anàlegs que hagin de demanar-se conforme a la Llei, llevat dels que es reclamin pel tribunal a registres i protocols públics, que seran gratuïts.**

---

**6è Drets aranzelaris que s'hagin d'abonar com a conseqüència d'actuacions necessàries per al desenvolupament del procés.**

**7è La taxa per l'exercici de la potestat jurisdiccional, quan sigui preceptiva. No s'inclourà en les costes del procés l'import de la taxa abonada en els processos d'execució de les hipoteques constituïdes per a l'adquisició d'habitatge habitual. Tampoc s'inclourà en els altres processos d'execució derivats d'aquests préstecs o crèdits hipotecaris quan es dirigeixin contra el propi executat o contra els avalistes.**

2. Els titulars de crèdits derivats d'actuacions processals podran reclamar-los de la part o parts que hagin de satisfer-los sense esperar que el procés finalitzi i amb independència de l'eventual pronunciament sobre costes que en aquest recaigui.

En tot cas, cal recordar que, per a la persona consumidora, els MASC especials i sectorials de consum no tenen cap cost, però si els MASC generals.

## **El problema de la confidencialitat i les costes**

Un dels interrogants més importants que genera la nova LOMESPJ és que tot l'efecte dissuasiu de la presentació abusiva de demandes és fonamenta en que els MASC funcionin i, per tant, en condemnar en costes o multar la part del conflicte que no accepti participar-hi o que hi participi de mala fe o que provoqui un abús del servei públic de justícia. Però per demostrar que no ha volgut participar de bona fe en un MASC la persona consumidora hauria de demostrar que aquest ha estat el comportament de l'empresa, però es troba que tot el procés de negociació té caràcter confidencial i que no es pot adjuntar a la seva demanda.

Per això, cal aconseguir que el tribunal condemni l'empresa que no ha participat de bona fe en el MASC, però no serà fins al moment de la taxació de les costes, que es podrà aportar aquesta documentació, per poder fer la valoració de la seva actitud i la determinació dels imports a pagar.

---

# Procediments adequats de resolució de controvèrsies generals

Ja hem assenyalat que per a les persones consumidores que decideixin acudir a un servei públic de consum per intentar utilitzar un MASC de consum, ho han de fer el més ràpidament possible, perquè en cas que rebin una proposta, per part de les empreses reclamades i no s'arribi a un acord, sobre el sistema a utilitzar, sigui el que ha escollit primer la persona consumidora, sobretot, per tractar-se d'uns sistemes gratuïts.

Però existeixen altres MASC amb caràcter general, assenyalats a l'article 14 títol II de la LOMESPJ.

Als efectes de complir el requisit de procedibilitat per a la iniciació de la via jurisdiccional, i sens perjudici del que disposa l'article 5.1, les parts podran acudir a qualsevol de les modalitats de negociació prèvia regulades en aquest Capítol, a la mediació regulada a la LMACM, o a qualsevol altre mitjà adequat de solució de controvèrsies previst en altres normes. En particular, les parts podran complir aquest requisit mitjançant la negociació directa o, si s'escau, a través dels seus advocats o advocades, així com a través d'un procés de Dret col·laboratiu.

## Mediació

Si es tria la mediació, l'apartat segon de l'article 14 títol II de la LOMESPJ estableix que aquesta es regirà pel que disposa la LMACM, i, si s'escau, per la legislació autonòmica que resulti d'aplicació. No obstant això, als efectes del que disposa aquesta llei, **la mediació és un dels mitjans adequats de solució de controvèrsies amb què es podrà complir el requisit de procedibilitat a què fa referència l'article 5.1.**

## La conciliació davant notari

Si s'elegeix la conciliació davant notari, l'apartat tercer de l'article 14 títol II de la LOMESPJ estableix que aquesta es regirà pel que disposa el Capítol VII del Títol VII de la [Llei del Notariat, de 28 de maig de 1862](#), sens perjudici del que estableix l'article 5.1.

**Que en els seus articles 81 i 82 estableix:**

**Article 81.**

- 1. Podrà realitzar-se davant notari la conciliació dels diferents interessos dels atorgants amb la finalitat d'assolir un acord extrajudicial.**
- 2. La conciliació podrà realitzar-se sobre qualsevol controvèrsia contractual, mercantil, successòria o familiar sempre que no recaigui sobre matèria indisponible.**

Les qüestions previstes en la Llei Concursal no podran conciliar-se seguint aquest tràmit.

## No està disponible:

- a) Les qüestions en què es trobin interessats els menors.
- b) Les qüestions en què estiguin interessats l'Estat, les comunitats autònomes i les altres administracions públiques, Corporacions o Institucions d'igual naturalesa.
- c) Els judicis sobre responsabilitat civil contra jutges i magistrats.
- d) En general, els acords que es pretenguin sobre matèries no susceptibles de transacció ni compromís.

## Article 83.

**1. L'escriptura pública notarial que formalitzi la conciliació gaudirà en general de l'eficàcia d'un instrument públic i, en especial, estarà dotada d'eficàcia executiva en els termes del número 9è de l'apartat 2 de l'article 517 de la LEC. L'execució es verificarà conforme al previst per als títols executius extrajudicials.**

2. Qualsevol de les parts podrà demanar del notari còpia autoritzada dotada de caràcter executiu mentre no consti en la matriu nota relativa a la modificació del seu contingut o la seva execució.

Els aranzels a aplicar es regulen a la [Instrucció de 22 de maig de 2002, de la Direcció General dels Registres i del Notariat, per la qual es converteixen a euros els Aranzels dels Notaris i Registradors de la Propietat i Mercantils](#)

## La conciliació davant el registrador

**Si es tria la conciliació davant el registrador**, l'apartat quart de l'article 14 títol II de la LOMESPJ estableix que es regirà pel que disposa el Títol IV bis de la [Llei Hipotecària](#), sens perjudici del que estableix l'article 5.1 de la LOMESPJ.

En el seu article 103 bis, apartat primer, **s'estableix que els Registradors seran competents per conèixer dels actes de conciliació sobre qualsevol controvèrsia immobiliària, urbanística i mercantil o que veure's sobre fets o actes inscriptibles en el Registre de la Propietat, Mercantil o altre registre públic que siguin de la seva competència**, sempre que no recaigui sobre matèria indisponible, amb la finalitat d'assolir un acord extrajudicial. La conciliació per aquestes controvèrsies pot també celebrar-se, a elecció dels interessats, davant notari o secretari judicial.

Les qüestions previstes en la Llei Concursal no podran conciliar-se seguint aquest tràmit.

I en el seu apartat segon s'estableix que, celebrat l'acte de conciliació, el Registrador certificarà l'avenença entre els interessats o, si s'escau, que es va intentar sense efecte o avenença.

---

# La conciliació davant el lletrat o lletrada de l'Administració de Justícia

Si es tria la conciliació davant el lletrat o la lletrada de l'Administració de Justícia, l'apartat cinquè de l'article 14 títol II de la LOMESPJ estableix que **es regirà per l'establert en el Títol IX de la LJV.**

## TÍTOL IX LJV

### De la conciliació

#### Article 139. Procedència de la conciliació.

1. Es podrà intentar la conciliació d'acord amb les previsions d'aquest Títol per assolir un acord per tal d'evitar un plet.

La utilització d'aquest expedient per a finalitats diferents de la prevista en el paràgraf anterior i que suposi un manifest abús de dret o comporti frau de llei o processal tindrà com a conseqüència la inadmissió de ple de la petició.

#### 2. No s'admetran a tràmit les peticions de conciliació que es formulin en relació amb:

1r. Els judicis en què estiguin interessats els menors i les persones amb discapacitat amb mesures de suport per a l'exercici de la seva capacitat jurídica.

2n. Els judicis en què estiguin interessats l'Estat, les Comunitats Autònomes i les altres Administracions públiques, Corporacions o Institucions d'igual naturalesa.

3r. El procés de reclamació de responsabilitat civil contra Jutges i Magistrats.

4t En general, els que es promoguin sobre matèries no susceptibles de transacció ni compromís.

#### Article 140. Competència.

1. Serà competent per conèixer dels actes de conciliació **el Jutge de Pau o el Secretari judicial del Jutjat de Primera Instància o del Jutjat Mercantil**, quan es tracti de matèries de la seva competència, del domicili del requerit. Si no el tingués en territori nacional, el de la seva última residència a Espanya. **No obstant això, si la quantia de la petició fos inferior a 6.000 euros i no es tractés de qüestions atribuïdes als Jutjats Mercantils la competència correspondrà, si s'escau als jutges de Pau.**

Si el requerit fos persona jurídica, serà així mateix competent el del lloc del domicili del sol·licitant, sempre que en aquest lloc tingui el requerit delegació, sucursal, establiment o oficina oberta al públic o representant autoritzat per actuar en nom de l'entitat, havent d'acreditar aquesta circumstància.

Si després de la realització de les corresponents indagacions sobre el domicili o residència, aquestes fossin infructuoses o el requerit de conciliació fos localitzat en un altre partit judicial, **el Secretari judicial dictarà decret o el Jutge de Pau interlocutòria donant per acabat l'expedient, fent constar tal circumstància i reservant al sol·licitant de la conciliació el dret a promoure de nou l'expedient davant el Jutjat competent.**

---

2. Si se susciten qüestions de competència del Jutjat o de recusació del Secretari judicial o Jutge de Pau davant de qui se celebri l'acte de conciliació, es tindrà per intentada la compareixença sense més tràmits.

#### **Article 141. Sol·licitud.**

**1. El que intenti la conciliació presentarà davant l'òrgan competent sol·licitud per escrit en la qual es consignaran les dades i circumstàncies d'identificació del sol·licitant i del requerit o requerits de conciliació, el domicili o els domicilis en què poden ser citats, l'objecte de la conciliació que es pretengui i la data, determinant amb claredat i precisió quin és l'objecte de l'avenença.**

El sol·licitant podrà igualment formular la seva sol·licitud de conciliació emplenant uns impresos normalitzats que, a tal efecte, es trobaran a la seva disposició en l'òrgan corresponent.

2. Podran acompanyar-se a la sol·licitud aquells documents que el sol·licitant consideri oportuns.

3. En els expedients de conciliació no serà preceptiva la intervenció d'Advocat ni Procurador.

#### **Article 142. Admissió, assenyalament i citació.**

1. El Secretari judicial o Jutge de Pau, en els cinc dies hàbils següents a aquell en què es presenti la sol·licitud, dictarà resolució sobre la seva admissió i citarà els interessats, assenyalant el dia i hora en què hagi de tenir lloc l'acte de conciliació.

2. Entre la citació i l'acte de conciliació hauran de passar almenys cinc dies. En cap cas podrà demorar-se la celebració de l'acte de conciliació més de deu dies des de l'admissió de la sol·licitud.

#### **Article 143. Efectes de l'admissió.**

La presentació amb la sol·licitud de conciliació interromprà la prescripció, tant adquisitiva com extintiva, en els termes i amb els efectes establerts en la llei, des del moment de la seva presentació.

**El termini per a la prescripció tornarà a computar-se des que recaigui decret del Secretari judicial o interlocutòria del Jutge de Pau posant fi a l'expedient.**

#### **Article 144. Compareixença a l'acte de conciliació.**

1. Les parts hauran de comparèixer per si mateixes o per mitjà de Procurador, essent d'aplicació les normes sobre representació recollides en el Títol I del Llibre I de la Llei d'Enjudiciament Civil.

2. Si no comparegués el sol·licitant ni al·legarà justa causa per no concórrer, se'l tindrà per desistit i s'arxivarà l'expedient. El requerit podrà reclamar al sol·licitant la indemnització dels danys i perjudicis que la seva compareixença li hagi originat, si el sol·licitant no acredités que la seva incompareixença es va deure a justa causa. De la reclamació se'n donarà trasllat per cinc dies al sol·licitant, i resoldrà el Secretari judicial o el Jutge de Pau, sense ulterior recurs, fixant, si s'escau, la indemnització que correspongui.

3. Si el requerit de conciliació no comparegués ni al·legués justa causa per no concórrer, es posarà fi a l'acte, tenint-se la conciliació per intentada a tots els efectes legals. Si, essent diversos els requerits, concorregués només algun d'ells, se celebrarà amb ell l'acte i es tindrà per intentada la conciliació quant als restants.



---

4. Si el Secretari judicial o el Jutge de Pau, si s'escau, considerés acreditada la justa causa al·legada pel sol·licitant o requerit per no concórrer, s'assenyalarà nou dia i hora per a la celebració de l'acte de conciliació en el termini dels cinc dies següents a la decisió de suspendre l'acte.

#### **Article 145. Celebració de l'acte de conciliació.**

1. En l'acte de conciliació exposarà la seva reclamació el sol·licitant, manifestant els fonaments en què la doni suport; contestarà el requerit el que cregui convenient i podran els intervinents exhibir o aportar qualsevol document en què fonen les seves al·legacions. **Si no hi hagués avenença entre els interessats, el Secretari judicial o el Jutge de Pau procurarà avenir-los, permetent-los replicar i contra replicar, si volguessin i això pogués facilitar l'acord.**

2. Si s'al·legui alguna qüestió que pugui impedir la vàlida prossecució de l'acte de conciliació es donarà per acabat l'acte i es tindrà per intentada la conciliació sense més tràmits.

3. Si hi hagués conformitat entre els interessats en tot o en part de l'objecte de la conciliació, **es farà constar detalladament en una acta tot el que acordin i que l'acte va acabar amb avenença així com els termes de la mateixa, havent de ser signada pels compareixents. Si no es pogués aconseguir cap acord, es farà constar que l'acte va acabar sense avenença.**

4. El desenvolupament de la compareixença es registrarà, si fos possible, en suport apte per a la gravació i reproducció del so i de la imatge, de conformitat amb el que disposa la Llei d'Enjudiciament Civil.

**Finalitzat l'acte, el Secretari judicial dictarà decret o el Jutge de Pau dictarà interlocutòria fent constar l'avenença o, en el seu cas, que es va intentar sense efecte o que es va celebrar sense avenença, acordant-se l'arxiu definitiu de les actuacions.**

#### **Article 146. Testimoni i despeses.**

Les parts podran demanar testimoni de l'acta que posi fi a l'acte de conciliació.

**Les despeses que ocasioni l'acte de conciliació seran de compte del que l'hagués promogut.**

#### **Article 147. Execució.**

**1. Als efectes previstos a l'article 517.2.9è de la Llei d'Enjudiciament Civil, el testimoni de l'acta juntament amb el del decret del Secretari judicial o de la interlocutòria del Jutge de Pau fent constar l'avenença de les parts en l'acte de conciliació, portarà aparellada execució.**

A altres efectes, el convingut tindrà el valor i eficàcia d'un conveni consignat en document públic i solemne.

**2. Serà competent per a l'execució el mateix Jutjat que va tramitar la conciliació quan es tracti d'assumptes de la competència del propi Jutjat. En els altres casos serà competent per a l'execució el Jutjat de Primera Instància a qui hagués correspost conèixer de la demanda.**

3. L'execució es durà a terme conforme a l'establert en la Llei d'Enjudiciament Civil per a l'execució de sentències i convenis judicialment aprovats.

#### **Article 148. Acció de nul·litat.**

1. **Contra el convingut en l'acte de conciliació només es podrà exercitar l'acció de nul·litat per les causes que invaliden els contractes.**

2. **La demanda exercitant aquesta acció s'haurà d'interposar en un termini de quinze dies des que es va celebrar la conciliació davant el tribunal competent i se substanciarà pels tràmits del judici que correspongui a la seva matèria o quantia.**

3. **Acreditat l'exercici de l'acció de nul·litat, quedarà en suspens l'execució del convingut en l'acte de conciliació fins que es resolgui definitivament sobre l'acció exercitada.**

## La conciliació davant del jutge o la jutgessa de pau

Si s'elegeix la conciliació davant el jutge o la jutgessa de pau, l'apartat sisè de l'article 14 títol II de la LOMESPJ estableix que es regirà pel que estableix l'article 47 de la LEC i pel Títol IX de la LJV.

**Article 47 de la LEC: Competència dels jutges i jutgesses de pau.**

1. **Als jutges i jutgesses de pau correspon el coneixement, en primera instància, dels assumptes civils de quantia no superior a 150 euros que no estiguin compresos en cap dels casos a què, per raó de la matèria, es refereix l'apartat 1 de l'article 250.**

2. **També els correspon el coneixement dels expedients de conciliació civil de quantia inferior a 10.000 euros, en els termes previstos pel títol IX de la Llei 15/2015, de 2 de juliol, de la Jurisdicció Voluntària (LJV).**

3. Així mateix seran competents per conèixer dels actes de conciliació a què es refereix l'article 804 de la Llei d'Enjudiciament Criminal sempre que el fet hagués succeït al municipi on exerceixin les seves funcions i la persona requerida tingui el seu domicili en aquest mateix municipi.

**Pel que fa al que hem comentat de l'apartat primer de l'article 250 de la LEC, cal tenir en compte el següent:**

**Article 250 LEC. Àmbit del judici verbal.**

**1. Es decidiran en judici verbal, qualsevol que sigui la seva quantia, les demandes següents:**

1r Les que versin sobre reclamació de quantitats per impagament de rendes i quantitats degudes i les que, igualment, amb fonament en l'impagament de la renda o quantitats degudes per l'arrendatari, o en l'expiració del termini fixat contractualment o legalment, pretenguin que l'amo, usufructuari o qualsevol altra persona amb dret a posseir una finca rústica o urbana donada en arrendament, ordinari o financer o en parceria, recuperin la possessió de l'esmentada finca.

2n. Les que pretenguin la recuperació de la plena possessió d'una finca rústica o urbana, cedida en precari, per l'amo, usufructuari o qualsevol altra persona amb dret a posseir dita finca.

3r. Les que pretenguin que el tribunal posi en possessió de béns a qui els hagués adquirit per herència si no estiguessin sent posseïts per ningú a títol de duel o usufructuari.

---

4t. Les que pretenguin la tutela sumària de la tinença o de la possessió d'una cosa o dret per qui hagi estat despallat d'elles o pertorbat en el seu gaudi.

Podran demanar la immediata recuperació de la plena possessió d'un habitatge o part d'ella, sempre que se n'hagin vist privats sense el seu consentiment, la persona física que sigui propietària o posseïdora legítima per un altre títol, les entitats sense ànim de lucre amb dret a posseir-la i les entitats públiques propietàries o posseïdores legítimes d'habitatge social.

5è Les que pretenguin que el tribunal resolgui, amb caràcter sumari, la suspensió d'una obra nova.

6è Les que pretenguin que el tribunal resolgui, amb caràcter sumari, la demolició o enderroc d'obra, edifici, arbre, columna o qualsevol altre objecte anàleg en estat de ruïna i que amenaci causar danys a qui demandi.

7è Les que, instades pels titulars de drets reals inscrits en el Registre de la Propietat, demandin l'efectivitat d'aquests drets enfront dels qui s'hi oposin o pertorbin el seu exercici, sense disposar de títol inscrit que legitimi l'oposició o la pertorbació.

8è Les que demanin aliments deguts per disposició legal o per un altre títol.

9è Les que suposin l'exercici de l'acció de rectificació de fets inexactes i perjudicials.

10è Les que pretenguin que el tribunal resolgui, amb caràcter sumari, sobre l'incompliment pel comprador de les obligacions derivades dels contractes inscrits en el Registre de Venda a Terminis de Béns Mobles i formalitzats en el model oficial establert a l'efecte, amb l'objecte d'obtenir una sentència condemnatòria que permeti dirigir l'execució exclusivament sobre el bé o béns adquirits o finançats a terminis.

11è Les que pretenguin que el tribunal resolgui, amb caràcter sumari, sobre l'incompliment d'un contracte d'arrendament financer, d'arrendament de béns mobles, o d'un contracte de venda a terminis amb reserva de domini, sempre que estiguin inscrits en el Registre de Venda a Terminis de Béns Mobles i formalitzats en el model oficial establert a l'efecte, mitjançant l'exercici d'una acció exclusivament encaminada a obtenir l'immediat lliurament del bé a l'arrendador financer, a l'arrendador o al venedor o finançador en el lloc indicat en el contracte, prèvia declaració de resolució d'aquest, si s'escau.

12è Les que suposin l'exercici de l'acció de cessació en defensa dels interessos col·lectius i difusos dels consumidors i usuaris.

13è Les que pretenguin l'efectivitat dels drets reconeguts a l'article 160 del Codi Civil. En aquests casos el judici verbal se substanciarà amb les peculiaritats disposades en el Capítol I del Títol I del Llibre IV d'aquesta llei.

14è Les demandes en què s'exercitin accions individuals relatives a condicions generals de contractació en els casos previstos en la legislació sobre aquesta matèria.

15è Aquelles en les quals s'exerceixen les accions que atorga a les Juntes de Propietaris i a aquests la Llei 49/1960, de 21 de juliol, sobre Propietat Horitzontal, sempre que versin exclusivament sobre reclamacions de quantitat, sigui quina sigui aquesta quantitat.

16è Aquelles en les quals s'exerciti l'acció de divisió de cosa comuna.

## La conciliació privada

L'article 15 de la LOMESPJ estableix, en el seu apartat primer, que tota persona física o jurídica que es proposi exercitar les accions legals que li corresponen en defensa d'un dret, **pot requerir una persona amb coneixements tècnics o jurídics relacionats amb la matèria de què es tracti, perquè gestioni una activitat negociadora tendent a assolir un acord conciliatori amb la part a la qual es pretengui demandar.**

**En aquests casos, l'apartat segon del mateix article estableix que per intervenir com a persona conciliadora es precisa:**

**a) Estar inscrita com a exercent en un dels col·legis professionals de l'advocacia, procura, graduats socials, economistes, notariat o en el de registradors de la propietat, així com, si s'escau, en qualsevol altre col·legi que estigui reconegut legalment; o bé estar inscrita com a persona mediadora en els registres corresponents o pertànyer a institucions de mediació degudament homologades.**

b) Ser imparcial i guardar els deures de confidencialitat i secret professional.

c) En el cas que es tracti d'una societat professional, haurà de complir els requisits establerts a la Llei 2/2007, de 15 de març, de societats professionals, i estar inscrita en el Registre de Societats Professionals del col·legi professional que correspongui al seu domicili, havent de complir la persona que actuï com a conciliadora els requisits exigits en aquest precepte.

L'apartat tercer del mateix article 15 de la LOMESPJ estableix que **l'encàrrec professional al conciliador pot realitzar-se per les dues parts de mutu acord o només per una d'elles.**

En l'encàrrec s'ha d'expressar succintament, però amb la necessària claredat, el contingut de la discrepància objecte de conciliació, així com la identitat i circumstàncies de l'altra o altres parts.

De la mateixa manera es procedirà quan siguin les dues parts, de mutu acord, les que demanin la intervenció de la persona que hagin convingut per a la realització d'aquesta activitat.

A efectes de comunicació entre el conciliador i les parts, s'haurà d'indicar específicament el telèfon, el correu electrònic a efectes de citacions, així com, si s'escau, el mitjà del qual es disposa per a la realització de les trobades virtuals mitjançant videoconferència.

L'apartat quart del mateix 15 de la LOMESPJ estableix que la persona conciliadora ha d'acceptar de forma expressament documentada la responsabilitat de la gestió lleial, objectiva, neutral i imparcial de l'encàrrec rebut. Estarà subjecta a les responsabilitats que procedeixin per l'exercici inadequat de la seva funció.

**L'article 16 de la LOMESPJ estableix que les funcions de la persona conciliadora són, essencialment:**

a) Realitzar una sessió inicial informant les parts de les possibles causes que puguin afectar la seva imparcialitat, de la seva professió, formació i experiència; així com de les característiques de la conciliació, el seu cost, l'organització del procediment i les conseqüències jurídiques de l'acord que es pogués assolir.

b) Gestionar per si mateixa, o per les persones que l'auxiliïn i li donin suport administratiu, la recepció de la sol·licitud, la invitació a l'altra part, la citació per a les reunions presencials o virtuals que es precisin.

- 
- c) Documentar una acta d'inici de la conciliació, signada per totes les parts, delimitant l'objecte de la controvèrsia, els honoraris i si les parts van a comparèixer per si mateixes o assistides de lletrat, lletrada o representant legal.
- d) Presidir les reunions de les parts i dirigir tots els tràmits del procés de conciliació, bé sigui personalment o per mitjà d'instruments telemàtics.
- e) Donar la paraula de forma ordenada i equitativa a cadascuna de les parts, podent realitzar les sessions conjuntes o individuals que estimi pertinents.
- f) Posar de manifest a les parts les dimensions extrajurídiques de la controvèrsia i els avantatges que es poden obtenir si s'assoleix un acord raonable.
- g) Formular directament a les parts possibles solucions i convidar-les que formulin possibles propostes de solució que construeixin un eficaç acord comú.
- h) En el cas que existeixi acord total o parcial de les parts en el desenvolupament del procés de conciliació, requerir les advocades i els advocats de les parts, si estiguessin participant en el procés, perquè supervisin l'acord.
- i) Elaborar una acta final en la qual es reculli la proposta sobre la qual existeix acord total o parcial i signar en la seva qualitat de persona conciliadora l'esmentat acord juntament amb les parts i els seus advocats o representants legals si estiguessin participant en el procés.
- j) En cas de desacord, emetre una certificació acreditativa que s'ha intentat sense efecte la conciliació.
- k) Si la part requerida ha refusat participar en el procés conciliador, fer-ho constar en el certificat que emeti.

## Oferta vinculant confidencial (OVC)

L'article 17 títol II de la LOMESPJ estableix, en el seu apartat primer que, **qualsevol persona que, amb ànim de donar solució a una controvèrsia, formuli una oferta vinculant confidencial a l'altra part, resta obligada a complir l'obligació que assumeix, una vegada que la part a la qual va dirigida l'accepta expressament. Aquesta acceptació tindrà caràcter irrevocable.**

L'apartat segon del mateix article 17 de la LOMESPJ estableix que la forma de remissió tant de l'oferta com de l'acceptació ha de permetre deixar constància de la identitat de l'oferent, de la seva recepció efectiva per l'altra part i de la data en què es produeix l'esmentada recepció, **així com del seu contingut.**

L'apartat tercer del mateix article 17 de la LOMESPJ estableix que l'oferta vinculant tindrà caràcter confidencial en tot cas, sent-li d'aplicació el que disposa l'article 9 LOMESPJ.

**L'apartat quart del mateix article 17 de la LOMESPJ estableix que en el cas que l'oferta vinculant sigui rebutjada, o no sigui acceptada expressament per l'altra part en el termini d'un mes o en qualsevol altre termini major establert per la part requerint, l'oferta vinculant decaurà i la part requerint podrà exercitar l'acció que li correspongui davant el tribunal competent, entenent que s'ha complert el requisit de procedibilitat.**

N'hi ha prou en aquest cas acreditar la remissió de l'oferta a l'altra part per manifestació expressa en l'escrit de demanda o en la contestació a la mateixa, si s'escau, al document processal de la qual s'ha d'acompanyar el

---

justificant d'haver-la tramès i que aquesta ha estat rebuda per la part requerida, sense que se'n pugui esmentar el contingut.

## Opinió de persona experta independent

L'article 18 títol II de la LOMESPJ, en el seu apartat primer, estableix que **les parts, per tal de resoldre una controvèrsia, podran designar de mutu acord una persona experta independent perquè emeti una opinió no vinculant respecte a la matèria objecte de conflicte. Les parts estaran obligades a lliurar a la persona experta tota la informació i proves de què disposin sobre l'objecte controvertit.**

L'apartat segon del mateix article 18 de la LOMESPJ estableix que el dictamen podrà versar sobre qüestions jurídiques o sobre qualsevol altre aspecte tècnic relacionat amb la capacitació professional de l'expert. Aquest dictamen, ja s'emeti abans d'iniciar-se un procés judicial o durant la tramitació d'aquest, tindrà caràcter confidencial amb els efectes previstos a l'article 9.

L'apartat tercer del mateix article 18 de la LOMESPJ estableix que emès el dictamen o l'opinió no vinculant de l'expert, **les parts disposaran d'un termini de deu dies hàbils des de la seva comunicació per fer recomanacions, observacions o propostes de millora per tal d'acceptar l'opinió escrita proposada per l'expert.**

L'apartat quart del mateix article 18 de la LOMESPJ estableix que en el cas que les conclusions del dictamen fossin acceptades per totes les parts, l'acord es consignarà en els termes previstos a l'article 12 i tindrà els efectes previstos a l'article 13.

L'apartat cinquè del mateix article 18 de la LOMESPJ estableix que en els casos en què no s'hagi acceptat el dictamen per alguna de les parts o per cap d'elles, l'expert designat estendrà a cadascuna de les parts una certificació que s'ha intentat arribar a un acord per aquesta via als efectes de tenir per complert el requisit de procedibilitat.

L'apartat sisè del mateix article 18 de la LOMESPJ estableix que la persona experta haurà d'acreditar que està en possessió dels títols oficials que garanteixin els coneixements tècnics sobre la matèria objecte del seu informe. La seva actuació haurà de ser diligent i seguir els estàndards propis de l'actuació professional que hagi estat encomanada.

En emetre el seu informe, tot expert haurà de manifestar, sota jurament o promesa de dir veritat, que ha actuat i, en el seu cas, actuarà amb la major objectivitat possible, prenent en consideració tant el que pugui afavorir com el que sigui susceptible de causar perjudici a qualsevol de les parts.

## Procés de Dret col·laboratiu

L'article 19.1 títol II de la LOMESPJ estableix que les parts podran acudir a un procés de Dret col·laboratiu, **pel qual, acompanyades i assessorades cadascuna d'elles per una o un professional de l'advocacia diriment i amb col·legiació en un Col·legi de l'Advocacia, acreditat en Dret col·laboratiu, i amb la intervenció, si s'escau, de terceres persones neutrals expertes en les diferents matèries sobre les quals versa la controvèrsia o facilitadores de la comunicació, buscaran la solució consensuada, total o parcial, a la seva controvèrsia.**

---

**L'apartat segon del mateix article 19 de la LOMESPJ estableix que els principis fonamentals del procés col·laboratiu són:**

La bona fe, la negociació sobre interessos, la transparència, la confidencialitat, el treball en equip entre les parts, les seves advocades i advocats i les terceres persones expertes neutrals que poguessin, si s'escau, participar, així com la renúncia a tribunals per part dels i les professionals de l'advocacia que hagin intervingut en el procés, cas de no aconseguir-se una solució, total o parcial, de la controvèrsia.

L'apartat tercer del mateix article 19 de la LOMESPJ estableix que, després d'un procés col·laboratiu, els professionals de l'advocacia que hagin intervingut redactaran una acta final per la qual es faci constar les parts, professionals intervinents, sessions dutes a terme, així com els acords adoptats i les qüestions sobre les quals no hagi estat possible assolir un acord entre les parts.

No hi ha una regulació específica sobre el dret col·laboratiu com si que passa amb la LMACM, però generalment, els advocats i advocades especialitzats en dret col·laboratiu formen part de llistes dels Col·legis Oficials d'advocats o d'associacions de dret col·laboratiu.

El que s'ha de destacar doncs, d'aquests procediments és el fet que els advocats decideixen, debaten i consensuen sobre les discrepàncies que tenen les parts del conflicte, de manera constructiva i no des de la competició.

Té la flexibilitat i la confidencialitat d'una negociació directa entre advocats i aporta la seguretat que dona la participació en tot moment dels advocats de les dues parts però s'hi suma el compromís previ que els advocats que hi participen no seran els que representaran els clients en cas de no arribar als acords necessaris i haver de recórrer, finalment, al procediment judicial.

Com podeu veure, el concepte s'ajusta perfectament als principis que s'impulsen amb els sistemes que promouen la resolució dels conflictes sense intervenció judicial, que es basen en valors com ara el diàleg, el respecte, la confiança i la responsabilitat, i que permeten progressar cap a una societat més madura i cohesionada.

# La mediació en dret privat a Catalunya

D'acord amb la informació que publica al portal corporatiu <https://justicia.gencat.cat/ca/inici/> del Departament de Justícia i Qualitat Democràtica de la Generalitat de Catalunya el febrer de 2025, a Catalunya, en aquest portal corporatiu hi podem consultar el següent:

- El Centre de Mediació de Catalunya
- Registres de mediadors en actiu
- Serveis d'informació mediadora (SIM). Els SIM, gestionats amb la col·laboració d'ajuntaments, consells comarcals i altres institucions, i ubicats en les seus d'atenció al ciutadà respectives, informen els ciutadans que s'hi adrecen sobre mediació.
- Serveis d'orientació mediadora (SOM) (Obre en una nova finestra)
- Els SOM, gestionats amb la col·laboració dels col·legis d'advocats de Catalunya, informen els ciutadans que s'hi adrecen sobre mediació, sempre que aquests no tinguin un procediment judicial obert.
- Col·legis i associacions professionals de la mediació
- Cens de serveis privats de mediació

## Centre de Mediació de Catalunya

El Centre de Mediació de Catalunya és un òrgan del Departament de Justícia i Qualitat Democràtica que té com a objectius principals:

- fomentar i difondre la mediació
- facilitar-hi l'accés a tots els ciutadans
- estudiar les tècniques de mediació
- gestionar els registres de persones mediadores en l'àmbit familiar i el de l'àmbit del dret privat
- designar la persona mediadora
- fer el seguiment del procediment
- homologar els estudis, els cursos i la formació específica en matèria de mediació
- organitzar el servei públic

La [Resolució JUS/1624/2023, de 10 de maig, per la qual s'estableixen les tarifes en els procediments de mediació de la Llei 15/2009, de 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat](#) estableix:

L'article 27.4 de la [Llei 15/2009, del 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat](#) estableix que el Centre de [Mediació de Catalunya](#) ha de retribuir les persones mediadores en el supòsit en què una o més parts tinguin dret a justícia gratuïta, d'acord amb les tarifes que fixa el departament competent en matèria de dret civil. Segons l'article 39 del Reglament de la Llei 15/2009, aprovat pel [Decret 135/2012, de 23 d'octubre](#), aquesta retribució la pot fer el Centre de Mediació de Catalunya directament o mitjançant les entitats que hi col·laboren.

Així mateix, l'apartat 6 de l'article 27 de la Llei 15/2009, del 22 de juliol, estableix que, en les mediacions amb pluralitat de parts gestionades pel Centre de Mediació de Catalunya, s'ha d'establir la remuneració sobre la base



de les tarifes que fixa el departament competent en matèria de dret civil, en funció del nombre de parts i de la complexitat del cas.

L'article 34.2 del Reglament estableix que, en atenció a les circumstàncies concretes del cas i a la voluntat dels participants, la persona medidora pot realitzar sessions individuals o conjuntes amb totes o algunes de les persones o parts implicades, però en tot cas alguna de les sessions ha de ser conjunta amb totes les parts implicades. L'article 34 del Reglament estableix un màxim de sis sessions en les mediacions en què participin fins a quatre parts, si bé el Centre de Mediació de Catalunya, amb caràcter excepcional, pot autoritzar-ne un increment.

## Tarifes

<i>Nombre de parts</i>	<i>Justícia gratuïta reconeguda</i>	<i>Sense dret a justícia gratuïta*</i>
2	(ho abona l'Administració després del tancament de l'expedient)	(ho abona la part o parts que no hi tenen dret)
3-5	108€ per sessió	108€ per sessió
	de 120€ a 200€ per sessió	de 120€ a 200€ per sessió
<i>Sessió individual</i>	54€ per sessió	54€ per sessió
<i>(independentment del nombre de parts)</i>		

\* Més IVA. Aquestes tarifes s'apliquen als expedients iniciats a partir del 6 de juny de 2023

Tenen dret a la mediació gratuïta aquelles persones que ja tenen reconegut el dret a l'assistència jurídica gratuïta o bé tenen les condicions necessàries per obtenir-la.

La [Llei 1/1996, de 10 de gener, d'assistència jurídica gratuïta](#) estableix en el seu article 6 que el dret a l'assistència jurídica gratuïta comprèn les prestacions següents: 1. Assessorament i orientació gratuïts previs al procés als qui pretenguin reclamar la tutela judicial dels seus drets i interessos, **així com informació sobre la possibilitat de recórrer a la mediació o altres mitjans extrajudicials de solució de conflictes, en els casos no prohibits expressament per la llei, quan tinguin per objecte evitar el conflicte processal o analitzar la viabilitat de la pretensió (...)**

**I pel que fa a l'assistència jurídica gratuïta en els litigis transfronterers de la Unió Europea l'article 46 de la LIG estableix, pel que fa a l'àmbit d'aplicació:**

1. En els litigis transfronterers tindran dret a l'assistència jurídica gratuïta regulada en aquest Capítol exclusivament les persones físiques, que siguin ciutadans de la Unió Europea o nacionals de tercers països que resideixin legalment en un dels Estats membres. Als efectes d'aquest Capítol, s'entendrà per Estat membre de la Unió Europea tots els Estats membres excepte Dinamarca.

---

**2. El benefici d'assistència jurídica gratuïta es reconeixerà únicament en els litigis en matèria civil o mercantil, així com en els procediments extrajudicials en aquestes mateixes matèries quan la llei els imposi a les parts o el jutjat o Tribunal remeti a aquestes a aquests procediments.**

En aplicació del Reglament (CE) nº 44/2001 del Consell, de 22 de desembre de 2000, relatiu a la competència judicial, el reconeixement i l'execució de resolucions judicials en matèria civil i mercantil, el benefici d'assistència jurídica gratuïta es reconeixerà, igualment, en els litigis transfronterers derivats d'un contracte de treball.

**L'assistència jurídica gratuïta es podrà concedir també, quan es compleixin els requisits que s'exigeixen en aquesta llei, per a:**

a) L'execució de sentències dictades pels Tribunals d'altres Estats membres de la Unió Europea en els quals s'hagués obtingut el benefici de la justícia gratuïta.

b) L'execució de documents públics amb força executiva.

3. En l'àmbit d'aplicació d'aquest capítol, les seves disposicions prevaldran entre els Estats membres sobre els convenis i tractats multilaterals i bilaterals ratificats per ells. En les relacions amb els altres Estats, l'aplicació d'aquest capítol no afectarà els restants convenis i tractats multilaterals i bilaterals ratificats per Espanya.

---

## La Llei 15/2015, de 2 de juliol, de la Jurisdicció Voluntària

La [Llei 15/2015, de 2 de juliol, de la Jurisdicció Voluntària](#) -LJV-, regula els procediments que **no impliquen una controvèrsia entre parts**, sinó que requereixen la intervenció d'un òrgan jurisdiccional per a la tutela de drets i interessos. Aquesta llei s'aplica en diversos àmbits, incloent-hi els casos en què una de les parts de la relació contractual és una persona consumidora.

### Àmbit d'aplicació

**La Llei de la Jurisdicció Voluntària s'aplica en situacions on es necessita la intervenció judicial per a la realització d'actes jurídics que no impliquen un litigi. Això inclou, entre altres, els següents casos:**

1. **Autenticació de documents:** Quan es requereix la validació de documents per part d'un jutge.
2. **Tutela i curatela:** En casos de designació de tutors o curadors per a persones incapacitades.
3. **Adopcions:** Procediments d'adopció que necessiten l'aprovació judicial.
4. **Declaracions d'absència i defunció:** Quan es necessita declarar l'absència o defunció d'una persona.
5. **Autorització per a actes de disposició:** Quan es requereix autorització judicial per a la realització d'actes que afecten el patrimoni de menors o persones incapacitades

### Aplicació en relacions contractuals amb consumidors

Si una persona compra per exemple, un electrodomèstic que, està en garantia i que no es conforme amb el contracte, perquè no funciona i el venedor es nega a reparar-lo o reemplaçar-lo, el consumidor pot iniciar un expedient de jurisdicció voluntària per sol·licitar la intervenció del jutge en la resolució de l'incompliment del contracte.

**Però si el venedor impugna la sol·licitud de la persona consumidora o si hi ha un desacord sobre el contracte, el consumidor haurà de presentar una demanda al jutjat corresponent, donant lloc a un procés contenciós on es debatran les posicions d'ambdues parts.**

Fixem-nos que la LJV regula els procediments **que no impliquen una controvèrsia entre parts**, per tant si l'empresa s'oposa o no està d'acord amb la interpretació del contracte, **haurem d'iniciar un procés contenciós i presentar una demanda judicial**. Però si hi està d'acord, podrà intervenir un òrgan jurisdiccional per a la tutela de drets i interessos.

Per exigir el compliment d'un contracte a un empresari segons la LJV, **la persona consumidora ha d'iniciar un expedient de jurisdicció voluntària**.

El procediment comença amb **la presentació d'una sol·licitud, on s'ha de detallar l'objecte de l'expedient i els drets o interessos que es pretenen protegir** i la direcció de l'expedient recau **en els lletrats o lletrades de l'administració de justícia, tot i que el Jutge pot decidir en casos que afectin l'interès públic o drets de menors**.

**Quan una de les parts de la relació contractual és una persona consumidora, la LJV pot intervenir en els següents casos:**

1. **Resolució de contractes:** Si un consumidor vol resoldre un contracte per motius com el compliment defectuós o incompliment per part del proveïdor, pot sol·licitar la intervenció judicial per a la resolució del contracte.
2. **Reclamacions de quantitats:** En casos on el consumidor reclama quantitats degudes per part del proveïdor, la jurisdicció voluntària pot intervenir per a la determinació i execució del pagament.
3. **Modificació de clàusules contractuals:** Si es requereix la modificació de clàusules contractuals que afecten els drets del consumidor, es pot sol·licitar la intervenció judicial per a la seva modificació.
4. **Protecció de drets del consumidor:** En situacions on es necessita la protecció dels drets del consumidor davant pràctiques abusives o clàusules abusives en els contractes

## Procediment

**El procediment de la jurisdicció voluntària segueix unes normes específiques per garantir la tutela efectiva dels drets i interessos de les parts implicades:**

1. **Iniciació del procediment:** El procediment s'inicia amb una sol·licitud presentada per la part interessada davant l'òrgan jurisdiccional competent.
2. **Admissió de la sol·licitud:** El jutge revisa la sol·licitud i, si compleix els requisits legals, l'admet a tràmit.
3. **Tramitació:** Es realitzen les diligències necessàries per a la verificació dels fets i la recopilació de proves.
4. **Resolució:** El jutge emet una resolució que pot ser objecte de recurs per part de les parts implicades.
5. **Execució:** La resolució judicial es duu a terme segons els termes establerts pel jutge

En resum, l'article 1 de la [Llei 15/2015, de 2 de juliol, de la Jurisdicció Voluntària](#) -LJV- ens diu que té per objecte la regulació dels expedients de jurisdicció voluntària que es tramiten davant dels òrgans jurisdiccionals. Es consideren expedients de jurisdicció voluntària als efectes d'aquesta Llei **tots aquells que requereixin la intervenció d'un òrgan jurisdiccional per a la tutela de drets i interessos en matèria de dret civil i mercantil, sense que hi hagi controvèrsia que s'hagi de substanciar en un procés contenciós.**

## Despeses Generals

- **Responsabilitat de les Despeses:** Segons l'article 7 de la LJV, les despeses ocasionades en els expedients de jurisdicció voluntària seran a càrrec del sol·licitant, llevat que la llei disposi una altra cosa. Això implica que, a diferència dels procediments contenciosos on es pot aplicar el principi de venciment, **en els expedients de jurisdicció voluntària no s'estableix un criteri general que assigni les despeses a una de les parts en funció del resultat del procediment.**
- **Despeses de Testimonis i Pèrits:** Les despeses ocasionades per testimonis i pèrits seran a càrrec de qui les proposi.

## Aspectes a Tenir en Compte

- **Naturalesa del Procediment:** En els procediments de jurisdicció voluntària no existeix la figura de vencedors i vençuts, la qual cosa és fonamental per entendre la distribució de les costes. Això significa

---

que cada part assumeix les seves pròpies despeses, cosa que pot ser un aspecte a considerar a l'hora de decidir si iniciar un expedient d'aquest tipus.

- **Honoraris d'Advocats i Procuradors:** La Llei no estableix un criteri general sobre la intervenció d'Advocat i Procurador, deixant-lo a cada cas concret. Tanmateix, per a la presentació de recursos de revisió i apel·lació, es requereix l'actuació d'Advocat i Procurador.

**Ens interessa especialment el que estableix el TÍTOL V referit als expedients de jurisdicció voluntària relatius al dret d'obligacions.**

#### **CAPÍTOL I: De la fixació del termini per al compliment de les obligacions quan escaigui**

**Article 96. Àmbit aplicable:** Quan, d'acord amb l'article 1128 del Codi civil o qualsevol altra disposició legal, sigui procedent que s'assenyali judicialment el termini per al compliment d'una obligació a instància d'algun dels subjectes d'aquesta, se segueixen les normes comunes d'aquesta Llei.

#### **Article 97. Competència i postulació:**

1. La tramitació i la resolució del present expedient correspondrà al jutge de primera instància del domicili del deutor. **Si la relació travada és entre un consumidor o usuari i un empresari o professional i aquest és el deutor de la prestació, la competència també pot correspondre al jutge de primera instància del domicili del creditor, a elecció d'aquest.**
2. Per a l'actuació en aquest expedient no serà preceptiva la intervenció d'advocat ni procurador.
3. Si se suscita oposició, l'expedient es farà contenciós i el secretari judicial citarà els interessats a una vista, i continuarà la tramitació d'acord amb el que preveu el judici verbal.

#### **CAPÍTOL II De la consignació**

#### **Article 98. Àmbit d'aplicació, competència i postulació:**

1. S'aplica el que disposa aquest Capítol en els casos en què, procedint la consignació conforme a la Llei, es faci davant l'òrgan judicial.
2. És competent el jutjat de primera instància corresponent al lloc on s'hagi de complir l'obligació i, si es pot complir en diferents llocs, qualsevol d'ells a elecció del sol·licitant. Si no n'hi ha, és competent el que correspongui al domicili del deutor.
3. Per a l'actuació al present expedient no és preceptiva la intervenció d'advocat ni procurador.

#### **Article 99. Tramitació:**

1. El qui promogui la consignació judicial ha d'expressar en la sol·licitud les dades i les circumstàncies d'identificació dels interessats en l'obligació a què es refereixi la consignació, el domicili o els domicilis en què puguin ser citats, així com les raons d'aquesta, tot allò relatiu a fi de la consignació, la posada a disposició de l'òrgan judicial i, si s'escau, el que se sol·liciti.

Així mateix, haurà d'acreditar haver efectuat l'oferiment de pagament, si escau, i en tot cas l'anunci de la consignació al creditor i la resta d'interessats en l'obligació.

---

Amb la sol·licitud s'haurà d'efectuar la posada a disposició de la cosa deguda, sens perjudici que posteriorment es pugui designar com a dipositari el mateix promotor.

2. Si la sol·licitud no reuneix els requisits necessaris, el secretari judicial ha de dictar decret que així ho declari i ha de retornar al promotor el que s'ha consignat.

En cas contrari, admesa la sol·licitud pel secretari judicial, aquest notificarà als interessats l'existència de la consignació, als efectes que en el termini de deu dies retirin la cosa deguda o facin les al·legacions que considerin oportunes. Igualment adoptarà les mesures oportunes quant al dipòsit de la cosa deguda.

3. Quan els interessats compareguts retressin la cosa deguda acceptant expressament la consignació, el secretari judicial ha de dictar decret tenint-la per acceptada, amb els efectes legals procedents, i enviar cancel·lar l'obligació i, si s'escau, la garantia, si així ho sol·licita el promotor.

4. Si transcorregut el termini no procedissin a retirar la cosa deguda, no realitzaren cap al·legació o rebutgessin la consignació, es traslladarà al promotor perquè insti, en el termini de cinc dies, la devolució del consignat o el manteniment de la consignació.

En el cas que el promotor sol·liciti la devolució del que s'ha consignat, es traslladarà la petició al creditor per cinc dies, i si l'autoritza a retirar-lo, el secretari judicial dictarà decret acordant l'arxiu de l'expedient i el creditor perdrà tota preferència que tingués sobre la cosa i els copromotors i fiadors quedaran lliures. Si la cosa fos retirada per la voluntat exclusiva del promotor, l'arxiu de l'expedient deixarà subsistent l'obligació.

Quan el promotor insti el manteniment de la consignació, el secretari judicial citarà el promotor, el creditor i aquells que pogueren estar interessats a una compareixença a celebrar davant del jutge, en què seran escoltats i es practicaran aquelles proves que hagen sigut proposades i acordades.

5. El jutge, tenint en compte la justificació oferta, l'obligació i la concurrència en la consignació dels requisits que corresponguin, ha de resoldre declarant o no estar ben feta.

Si la resolució tingués per ben feta la consignació, aquesta produirà els efectes legals procedents, es lliurarà al creditor la cosa consignada i s'enviarà cancel·lar l'obligació si el promotor ho sol·licita. En cas contrari, l'obligació subsistirà i es tornarà al promotor allò que s'ha consignat.

6. Les despeses ocasionades per la consignació seran a compte del creditor si fos acceptada o es declarés estar ben feta. Aquestes despeses seran a compte del promotor si fos declarada improcedent o retirés la cosa consignada.

---

# Les noves oficines de justícia municipals i els jutges i les jutgesses de pau

La nova organització judicial, especialment pel que fa als jutjats de pau, ha experimentat canvis significatius amb l'aprovació de la LOPMESPJ reforçant la figura del Jutge de Pau, que es convertiran en caps de les noves oficines de justícia municipals.

**Aquestes oficines tindran un paper crucial en la gestió adequada de conflictes a nivell local:**

- **Funcions Jurisdiccionals ampliades:** Com hem comentat abans, els jutges de pau veuran ampliades les seves funcions jurisdiccionals, assumint més responsabilitats en la resolució de conflictes menors i en la facilitació de mètodes alternatius de resolució de disputes (MASC), com la mediació i la conciliació.
- Aquesta ampliació de competències permetrà descongestionar els tribunals ordinaris, derivant assumptes menors als jutjats de pau.
- **Oficines de Justícia Municipals:** Les noves oficines de justícia municipals seran un punt de referència per a la ciutadania, oferint serveis de proximitat i facilitant l'accés a la justícia.

El TÍTOL I de “Mesures en matèria d’eficiència organitzativa del Servei Públic de Justícia per a la implantació dels Tribunals d’Instància i les Oficines de Justícia en els municipis” de la LOMESPJ, en el seu article 1, modifica la Llei Orgànica 6/1985, d’1 de juliol, del Poder Judicial -LOPJ- en els següents aspectes, pel que fa als jutjats de pau i a les oficines judicials.

## **Els tribunals d’Instància**

**L’article 26 de la LOPJ estableix que els Tribunals als quals s’atribueix l’exercici de la potestat jurisdiccional són els següents:**

- **a) Jutges i jutgesses de pau.**
- **b) Tribunals d’Instància.**
- c) Audiències Provincials.
- d) Tribunals Superiors de Justícia.
- e) Tribunal Central d’Instància.
- f) Audiència Nacional.
- g) Tribunal Suprem».

L’article 85 de la LOPJ estableix que amb caràcter general, **en els Tribunals d’Instància, les Seccions Civils o les Civils i d’Instrucció que constitueixin una Secció Única estendran la seva jurisdicció a un partit judicial.**

**Aquestes Seccions coneixeran, en l’ordre civil:**

---

1r En primera instància, dels judicis que no vinguin atribuïts per aquesta llei a altres òrgans judicials.

2n Dels actes de jurisdicció voluntària en els termes que prevegin les lleis.

**3r Dels recursos que estableixi la llei contra les resolucions dels jutges i les jutgesses de pau del partit.**

**4t De les qüestions de competència en matèria civil entre els jutges i les jutgesses de pau del partit.**

**5è De les sol·licituds de reconeixement i execució de sentències i altres resolucions judicials estrangeres i de l'execució de laudes o resolucions arbitrals estrangers, tret que, d'acord amb l'acordat en els tractats i altres normes internacionals, correspongui el seu coneixement a una altra Secció o Tribunal.**

**L'article 88 de la LOPJ estableix que:**

1. Amb caràcter general, als Tribunals d'Instància, les Seccions d'Instrucció o les Seccions Úniques estendran la seva jurisdicció a un partit judicial.

Aquestes Seccions coneixeran, en l'ordre penal:

a) De la instrucció de les causes per delictes l'enjudiciament de les quals correspongui a les Audiències Provincials i a les Seccions penals dels Tribunals d'Instància, excepte de la instrucció d'aquelles causes que siguin competència de les Seccions de Violència sobre la Dona o de la Secció de Violència contra la Infància i l'Adolescència.

b) Els correspon així mateix dictar sentència de conformitat amb l'acusació en els casos establerts per la llei i en els processos per acceptació de decret.

c) Del coneixement i decisió dels judicis per delictes lleus, llevat dels que siguin competència dels jutges i jutgesses de pau o de les Seccions de Violència sobre la Dona o de la Secció de Violència contra la Infància i l'Adolescència.

d) Dels procediments d'habeas corpus.

e) Dels recursos que estableixi la llei contra les resolucions dictades pels jutges i les jutgesses de pau del partit i de les qüestions de competència entre aquests.

f) De l'adopció de l'ordre de protecció a les víctimes de violència sobre la dona, infància i adolescència quan estigui desenvolupant funcions de guàrdia, sempre que no pugui ser adoptada pel jutge, la jutgessa, el magistrat o la magistrada de la Secció de Violència sobre la Dona o de la Secció corresponent que assumeixi el coneixement d'aquests assumptes.

g) De l'emissió i l'execució dels instruments de reconeixement mutu de resolucions penals a la Unió Europea que els atribueixi la llei.

h) Dels procediments de decomís autònom pels delictes per al coneixement dels quals siguin competents.

2. Així mateix, les Seccions d'Instrucció i les Seccions Úniques coneixeran de l'autorització de l'internament d'estrangers en els centres d'internament, així com del control de l'estada d'aquests en els mateixos i en les sales d'inadmissió de fronteres. També coneixeran de les peticions i queixes que plantegin els interns quan afectin els seus drets fonamentals.



3. Els procediments de revisió de mesures per modificació de circumstàncies podran ser tramitats pel jutge o jutgessa inicialment competent.

4. Excepcionalment, el Consell General del Poder Judicial, amb informe de la Fiscalia General de l'Estat, podrà acordar l'agrupació de les Seccions d'Instrucció i de les Seccions Úniques de diversos partits judicials limítrofs, dins d'una mateixa província, sempre que, per raó de l'increment de les activitats delictives d'organitzacions criminals vinculades al tràfic de drogues o persones, es produeixi un destacat augment en el volum d'assumptes penals d'aquesta naturalesa en determinades zones o períodes.

La modificació singular en aquests casos es limitarà al període de temps en què es produeixi la conjuntura que la motiva i a la instrucció dels processos penals relacionats amb els tipus delictius que justifiquen l'establiment d'aquesta agrupació.

Per acordar aquesta agrupació caldrà comptar amb la proposta o informe tant de la Sala de Govern del Tribunal Superior de Justícia corresponent com de les Juntes de Jutges i Jutgesses de les poblacions afectades.

El Consell General del Poder Judicial, abans d'adoptar cap decisió sobre la proposta de què es tracti, recaptarà el parer del Ministeri de Justícia i el de la Comunitat Autònoma amb competències en matèria de Justícia. En tot cas, l'efectivitat d'aquesta decisió no implicarà l'augment de dotacions pressupostàries.

5. L'agrupació de Seccions a què es refereix l'apartat anterior estarà presidida pel President o la Presidenta del Tribunal d'Instància del partit judicial amb major nombre d'habitants qui, juntament amb els Presidents o Presidentes de Secció que la integrin, o, en el seu defecte, amb els Presidents o Presidentes dels Tribunals d'Instància afectats, elaborarà les normes per al repartiment d'assumptes concrets matèria de l'agrupació, que posteriorment s'aprovaran per la Sala de Govern del Tribunal Superior de Justícia respectiu. Aquestes normes de repartiment no podran afectar els procediments ja en tràmit en cadascuna de les Seccions.

6. El repartiment d'assumptes entre les diferents Seccions es realitzarà pel lletrat o la lletrada directors del Servei Comú General del Tribunal d'Instància amb major nombre d'habitants d'entre els que componen l'agrupació. El President o la Presidenta del Tribunal d'Instància d'aquest partit judicial amb major nombre d'habitants resoldrà, amb caràcter governatiu, les qüestions que es plantegin i corregirà les irregularitats que puguin produir-se, adoptant les mesures necessàries i promovent, en el seu cas, l'exigència de les responsabilitats que procedeixin.

### **Jutges o jutgesses de pau**

- **On no existeixi Tribunal d'Instància**, i amb jurisdicció en el terme corresponent, **hi haurà un jutge o una jutgessa de pau.**
- **Els Jutjats de Pau es transformaran en Oficines de Justícia en els municipis.**
- Les Oficines de Justícia en els municipis són aquelles unitats que, **sense estar integrades en l'estructura de l'Oficina judicial**, es constitueixen en l'àmbit de l'organització de l'Administració de Justícia per a la prestació de serveis a la ciutadania dels respectius municipis.

---

L'article 99 de la LOPJ estableix que: **A cada municipi on no existeixi Tribunal d'Instància, i amb jurisdicció en el terme corresponent, hi haurà un jutge o una jutgessa de pau.**

La Disposició transitòria cinquena de la LOMESPJ estableix que la implantació de l'Oficina judicial serà simultània a la dels Tribunals d'Instància, en els termes definits en aquesta llei.

**S'introdueix un nou apartat 5 a l'article 435 de la LOPJ, amb la redacció següent:**

5. En els municipis en què no procedeixi la constitució d'una Oficina de Justícia al municipi per ser seu d'un Tribunal d'Instància, l'Oficina judicial podrà prestar els serveis administratius relacionats amb l'Administració de Justícia previstos a l'article 439.

La Disposició transitòria sisena de la LOMESPJ estableix que en la data de constitució prevista per a cada Tribunal d'Instància, **els Jutjats de Pau es transformaran en Oficines de Justícia en els municipis.**

Quan estiguessin constituïdes agrupacions de secretaries de jutjats de pau, aquestes es transformaran en les agrupacions Oficines de Justícia en els municipis a què fa referència l'apartat 3 de l'article 439 quinquies de la Llei Orgànica 6/1985, d'1 de juliol, del Poder Judicial.

**El jutge o la jutgessa de pau de cada municipi exerciran les funcions que els atribueixen les lleis amb l'assistència de l'Oficina de Justícia corresponent.**

L'article 439 ter de la LOPJ estableix que les Oficines de Justícia en els municipis són aquelles unitats que, sense estar integrades en l'estructura de l'Oficina judicial, **es constitueixen en l'àmbit de l'organització de l'Administració de Justícia per a la prestació de serveis a la ciutadania dels respectius municipis.**

**A cada municipi on no tingui la seva seu un Tribunal d'Instància hi haurà una Oficina de Justícia, que prestarà serveis a la localitat on es trobi ubicada.**

En ella el jutge o jutgessa de pau disposarà de recursos i espais suficients i adequadament senyalitzats.

**Les instal·lacions i mitjans instrumentals d'aquestes Oficines seran a càrrec de l'Ajuntament respectiu, excepte quan fos convenient la seva gestió total o parcial pel Ministeri de Justícia o la comunitat autònoma amb competències assumides en matèria de Justícia.** Els sistemes i equips informàtics de les Oficines seran facilitats pel Ministeri de Justícia o la comunitat autònoma respectiva en els casos que tinguin assumides les competències en matèria de Justícia.

Els Pressupostos Generals de l'Estat establiran un crèdit per subvencionar els ajuntaments per l'atenció dels conceptes regulats en l'apartat anterior i, si s'escau, del personal dependent d'aquest que presti servei en aquestes Oficines de Justícia. La subvenció es modularà en funció del nombre d'habitants de dret del municipi. En les comunitats autònomes en les quals s'hagi efectuat el traspàs de funcions de l'Administració de l'Estat en matèria de provisió de mitjans materials i econòmics per al funcionament de l'Administració de Justícia, l'esmentada subvenció es dotarà i lliurarà per la corresponent comunitat autònoma als ajuntaments del seu respectiu territori.

La Disposició transitòria tretzena de la LOMESPJ estableix el règim transitori de les subvencions als ajuntaments, destinades a l'atenció de les despeses de sosteniment dels Jutjats de Pau, incloses en els Pressupostos Generals de l'Estat ja aprovats.

---

Una vegada produïda l'entrada en vigor d'aquesta llei, la subvenció fins aleshores prevista en l'article 52 de la Llei 8/1988, del 28 de desembre, de Demarcació i de Planta Judicial, recollida en els Pressupostos Generals de l'Estat aprovats amb anterioritat i vigents en aquell moment, s'aplicarà i assignarà en els següents termes:

1. Mentre no es produeixi, d'acord amb el que preveu la disposició transitòria cinquena d'aquesta llei orgànica, la constitució de l'Oficina de Justícia en el respectiu municipi, la subvenció s'aplicarà a cada ajuntament per contribuir a les despeses generades pel sosteniment dels mitjans materials i instrumentals del respectiu jutjat de Pau, modulant-se en funció del nombre d'habitants de dret del municipi.
2. A cada municipi on s'hagi constituït l'Oficina de Justícia, la subvenció assenyalada a l'apartat anterior s'aplicarà a cada ajuntament, en els termes previstos a l'article 439 ter. 4 de la Llei Orgànica 6/1985, d'1 de juliol, del Poder Judicial.
3. Les quanties anuals de les subvencions per a cada ajuntament, referides en els anteriors apartats 1 i 2, s'aplicaran en cada cas proporcionalment, en funció dels respectius períodes de pervivència dels jutjats de Pau i de les Oficines de Justícia en els municipis una vegada constituïdes.

### **Els serveis de les Oficines de Justícia als municipis**

**L'article 439 quarter de la LOPJ estableix que a les Oficines de Justícia als municipis es prestaran els serveis següents:**

- a) L'assistència al jutge o la jutgessa de pau del municipi en l'exercici de les funcions que tingui atribuïdes legalment.
- b) La pràctica dels actes de comunicació processal amb qui resideixin en el municipi o municipis per als quals prestin els seus serveis, sempre que aquests no s'hagin pogut practicar per mitjans electrònics.
- c) Els que, en la seva qualitat d'oficines col·laboradores del Registre Civil, s'estableixin en la llei o per via reglamentària.

**Quan el desenvolupament de les eines informàtiques i els mitjans materials i instrumentals ho permetin, es prestaran també els següents:**

- a) La pràctica d'actuacions processals amb residents o persones que desenvolupin la seva professió o treball en el municipi, que s'hagin de dur a terme mitjançant videoconferència o altres sistemes de telepresència **inclosa la intervenció en actes de conciliació i derivats d'expedients de jurisdicció voluntària.**
- b) La recepció de les sol·licituds de reconeixement del dret a l'assistència jurídica gratuïta i la seva remissió als Col·legis de l'Advocacia encarregats de la seva tramitació, així com les restants actuacions que puguin servir de suport a la gestió d'aquestes sol·licituds i la seva comunicació als interessats.
- c) Les sol·licituds o gestió de peticions de la ciutadania, dirigides a les Gerències Territorials del Ministeri de Justícia o òrgans equivalents en aquelles comunitats que tenen assumides competències en matèria de Justícia.
- d) La col·laboració amb les unitats de mitjans adequats de solució de controvèrsies existents en el seu àmbit territorial, en coordinació amb l'Administració prestacional competent.**

---

e) La col·laboració amb les Administracions públiques competents perquè, quan el desenvolupament de les eines informàtiques ho permeti, es faciliti a jutges, jutgesses, magistrats i magistrades, fiscals, lletrats i lletrades de l'Administració de Justícia i al personal al servei de l'Administració de Justícia que no estigui integrat en les relacions de llocs de treball d'aquestes Oficines, l'acompliment ocasional de la seva activitat laboral en aquestes instal·lacions, comunicant telemàticament amb els seus respectius llocs.

f) Aquells altres serveis que figurin en convenis de col·laboració entre diferents Administracions Públiques.

### **Article 439 quinquies LOPJ**

1. Les Oficines de Justícia de municipis de més de 7.000 habitants i aquelles altres en les quals la càrrega de treball ho justifiqui estaran servides per funcionaris dels Cossos al servei de l'Administració de Justícia, i la seva determinació correspondrà al Ministeri de Justícia i a les comunitats autònomes amb competències assumides, en els seus respectius àmbits. En les respectives relacions de llocs de treball es podran incloure determinats llocs a cobrir amb personal d'altres administracions públiques, sempre que reuneixin els requisits i condicions establertes en aquelles.

En tot cas, la Secretaria d'aquestes Oficines de Justícia serà exercida per personal del Cos de Gestió Processal i Administrativa, conforme es determini en la corresponent relació de llocs de treball.

2. El personal funcionari al servei de l'Administració de Justícia destinat en llocs de treball l'activitat dels quals sigui declarada compatible de conformitat amb l'article 521.3 E) realitzarà les tasques pròpies de l'Oficina de Justícia al municipi així com les de l'Oficina judicial corresponent. En el cas d'aquestes últimes ho farà sota la dependència funcional del director o directora del servei per al qual desenvolupi activitat compatible.

3. El Ministeri de Justícia o les comunitats autònomes amb competències en matèria de Justícia, en els seus respectius àmbits, podran establir agrupacions d'Oficines de Justícia de municipis limítrofs d'un mateix partit judicial per a la prestació a la ciutadania dels serveis a què es refereix l'article anterior. En aquests casos es determinarà el municipi capçalera de l'agrupació.

L'Oficina de Justícia del municipi capçalera d'agrupació haurà d'estar dotada amb personal de l'Administració de Justícia, qui prestarà els seus serveis en totes les Oficines de Justícia de municipis integrats en la referida agrupació, conforme al règim d'atenció que determinaran, en cada cas, el Ministeri de Justícia o les comunitats autònomes amb competències en matèria de Justícia.

Per a l'atenció a les Oficines de Justícia dels municipis integrades en les referides agrupacions que no estiguin dotades amb personal de l'Administració de Justícia, els ajuntaments nomenaran personal funcionari, laboral o, en defecte d'ambdós, persona idònia per auxiliar el personal dels Cossos al servei de l'Administració de Justícia en la prestació dels serveis en aquest municipi. Els requisits d'idoneïtat que haurà de reunir la persona que no tingui la condició de funcionari públic vindran establerts en la pròpia norma en què es constitueixen les referides agrupacions. En tot cas, la designació haurà de recaure en persones majors d'edat que no estiguin incurses en causes que impedeixin l'exercici d'un càrrec públic. L'auxili que presti aquest personal no comprendrà aquelles actuacions l'execució de les quals estigui reservada al personal de l'Administració de Justícia.

Els nomenaments dels jutges i jutgesses de pau es fa d'acord amb l'[Acord de 7 de juny de 1995, del Ple del Consell General del Poder Judicial, pel qual s'ordena la publicació dels Reglaments de la Carrera Judicial, de l'Escola Judicial, dels Jutges de Pau, dels Òrgans de Govern de Tribunals i dels Aspectes Accessoris de les Actuacions Judicials](#).

---

A Catalunya, d'acord amb la informació que apareix al portal del Departament de Justícia i Qualitat Democràtica de la Generalitat de Catalunya, el dia 10 de febrer de 2024, <https://justicia.gencat.cat/ca/inici/> del hi ha actualment 898 jutjats de pau. Hi ha jutjat de pau a tots els municipis on no hi ha jutjat de primera instància i instrucció: [Dades de contacte dels jutjats de pau per demanar cita prèvia](#)

## **Taxes judicials i preus de mediació en el Centre de Mediació de Catalunya**

### **Taxes**

L'ORDRE JUS/106/2020, de 30 de juny, per la qual es dona publicitat a la relació de taxes vigents que gestiona el Departament de Justícia estableix la taxa per la prestació de serveis personals i materials en l'àmbit de l'administració de l'Administració de justícia (capítol I del títol III bis del text refós de la Llei de taxes i preus públics de la Generalitat de Catalunya, aprovat pel Decret legislatiu 3/2008, de 25 de juny):

#### **1. Taxa per la prestació de serveis personals i materials en l'àmbit de l'administració de l'Administració de justícia de competència de la Generalitat, a instància de part, en els ordres jurisdiccionals civil i contenciós administratiu en òrgans judicials amb seu a Catalunya:**

##### **1.1 En l'ordre jurisdiccional civil:**

- a) La presentació de l'escrit iniciador del procediment en primera o única instància: **65,55 euros en el cas de procediment monitori i 98,30 euros en el cas de procediment en primera o única instància diferent del procediment monitori.**
- b) La presentació de l'escrit iniciador de l'incident en el procés concursal: 98,30 euros.
- c) La presentació de l'escrit iniciador de la segona o superior instància del procediment principal que hagin de resoldre òrgans judicials amb seu a Catalunya: 131,05 euros.

##### **1.2 En l'ordre jurisdiccional contenciós administratiu:**

- a) La presentació de l'escrit iniciador del procediment en primera o única instància: 98,30 euros.
- b) La presentació de l'escrit iniciador de la segona o superior instància del procediment principal que hagin de resoldre òrgans judicials amb seu a Catalunya: 131,05 euros.

2. Taxa en els ordres jurisdiccionals civil i contenciós administratiu, per l'emissió de segona certificació i testimoniatge de sentències i altres documents que consten en els expedients judicials dels ordres jurisdiccionals civil i contenciós administratiu: 11,50 euros.

### **Exempcions:**

**Exempcions objectives:** està exempta de la taxa la presentació de sol·licitud de declaració de concurs.

**Exempcions subjectives: estan exempts de la taxa:**

#### **a) Les persones físiques.**

- b) Les persones jurídiques que tinguin reconegut el dret a l'assistència jurídica gratuïta.
- c) Les entitats totalment o parcialment exemptes de l'impost sobre societats.
- d) Els subjectes passius que estiguin exempts de l'impost sobre activitats econòmiques, d'acord amb la normativa reguladora de les hisendes locals.
- e) El Ministeri Fiscal.

---

# El rol dels advocats en els procediments adequats de resolució de conflictes

Pel que es refereixi al nou rol que tindran els advocats i advocades en aquests procediments MASC, l'article sisè de la LOMESPJ estableix que les parts podran acudir a qualsevol dels mitjans adequats de solució de controvèrsies assistides d'advocat i que únicament serà preceptiva l'assistència lletrada a les parts quan s'utilitzi com a mitjà adequat de solució de controvèrsies la formulació d'una oferta vinculant, excepte quan la quantia de l'assumpte controvertit no superi els dos mil euros o bé quan una llei sectorial no exigeixi la intervenció de lletrat o lletrada per a la realització o acceptació de l'oferta.

En tot cas, en els casos en què no essent preceptiva l'assistència lletrada, qualsevol de les parts pretengués servir-se, ho farà constar així en el requeriment o en el termini de tres dies des de la data de recepció de la proposta per la part requerida. En ambdós casos, s'haurà de comunicar aquesta circumstància a l'altra part perquè pugui decidir valer-se també d'assistència lletrada en el termini dels tres dies següents a la recepció de la notificació.

En l'àmbit de les reclamacions de consum, generalment per imports inferiors als 2.000 €, però que també poden ser superiors, no està prevista, per llei, l'assistència obligatòria d'advocat o advocada.

Així s'estableix en la [Llei 7/2017, de 2 de novembre, per la qual s'incorpora a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2013/11/UE, del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2013, relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum -LRALC-](#), en el seu article desè, que ens diu que les entitats de resolució alternativa informaran les parts que no estan obligades a actuar assistides per advocat o assessor jurídic i, en el mateix sentit que l'article sisè de la LOMESPJ, estableix que no obstant això, si el consumidor i l'empresari pretenguessin valer-se d'advocat o assessor jurídic, hauran de comunicar-ho a l'entitat de resolució de conflictes dins dels tres dies següents a la data de presentació de la reclamació, en el cas del consumidor, o de la recepció de la reclamació si es tractés de l'empresari.

# Millores previstes en relació amb la reclamació prèvia administrativa de consum

El legislador està tramitant, des de fa temps, dues lleis per intentar millorar aquest problema. Es poden consultar els projectes en els següents enllaços externs al Congrés dels Diputats:

[Projecte de Llei per la qual es regulen els serveis d'atenció a la clientela. \(121/000012\)](#) Presentat el 29/02/2024 i qualificat el 05/03/2024

**En el seu article 13, estableix que la resolució de les consultes, queixes, reclamacions o incidències, per part de les empreses, hauran d'estar degudament motivades:**

- En aquest sentit, la resolució haurà de donar contestació a totes les qüestions exposades per la clientela i incorporar una motivació precisa i completa respecte d'elles en el cas de no accedir a les pretensions de la clientela, sense que siguin contestacions genèriques.
- En cap cas es podrà tancar la tramitació d'una consulta, queixa, reclamació o incidència pel transcurs del termini fixat per a la seva resolució que no sigui imputable a la clientela.
- En aquells casos en què la consulta, queixa, reclamació o incidència no sigui presentada de forma completa, l'empresa concedirà un termini no inferior a deu dies a la clientela per a la seva esmena.
- En aquells casos en què l'empresa al·legui el transcurs del termini per a la resolució per causes imputables a la clientela, l'empresa assumirà la càrrega de la prova. La prova inclourà, així mateix, la constatació d'haver informat prèviament la clientela de les conseqüències del transcurs del termini, així com de l'atorgament del termini indicat en l'apartat anterior per a la seva esmena.
- El mitjà utilitzat per comunicar la resolució de consultes, queixes, reclamacions o incidències a la clientela serà el mateix pel qual s'hagi presentat la consulta, queixa, reclamació o incidència o per aquell que la clientela hagués triat d'entre els llocs a disposició de la clientela per l'empresa. En cas que la reclamació es tanqui a través d'una trucada telefònica, l'empresa haurà de gravar la trucada amb la finalitat establerta en aquest article i informarà del mitjà per accedir-hi en el justificant que es remeti.
- La resposta a la consulta, queixa, reclamació o incidència s'haurà de fer en la mateixa llengua en què s'hagi presentat la consulta, queixa, reclamació o incidència per part de la clientela i, a petició d'aquesta, almenys en castellà.
- En el cas que en la resolució l'empresa no accedeixi a les pretensions de la clientela, haurà d'informar en la resolució sobre els sistemes de resolució extrajudicial de conflictes als quals la clientela pot tenir accés i com pot accedir. Aquelles empreses que no estiguin adherides a aquests sistemes de resolució hauran d'informar els seus clients en la resolució desestimatòria sobre els organismes als quals poden acudir per defensar els seus drets i, almenys, sobre els organismes sectorials i d'aquells acreditats en el seu territori en virtut de la Llei 7/2017, de 2 de novembre.
- El sotmetiment de la queixa, reclamació o incidència a un sistema extrajudicial de resolució de conflictes donarà lloc a la suspensió de les accions de gestió de cobrament o suspensió del servei, en el cas de serveis de tracte successiu, relacionades amb ella, suspensió que haurà de mantenir-se en tant no tingui lloc la comunicació a la persona consumidora o usuària de la resolució expressa i motivada, llevat d'aquells casos en què així ho determini la normativa sectorial aplicable.

---

## L'article 17 estableix el termini de resolució de consultes, queixes, reclamacions i incidències:

- Les consultes, queixes, reclamacions o incidències, independentment del mitjà a través del qual es presentin, seran resoltes en el termini més breu possible en funció de la naturalesa del problema i, en tot cas, en el termini màxim de quinze dies hàbils des de la seva presentació, llevat que la normativa sectorial estableixi un termini diferent.
- 2. No obstant l'anterior, en el supòsit de contractes de tracte successiu vinculats als serveis de caràcter bàsic d'interès general indicats en l'article 2, les consultes o incidències que versin sobre la continuïtat del servei, com talls o suspensió del servei, hauran de ser respostes en el termini màxim de dues hores, proporcionant la informació de què es disposi sobre les causes que han provocat la incidència i han afectat la continuïtat del servei, així com del termini estimat per a la restauració del servei.
- I si tot això no es compleix, l'article 23 estableix que el comportament de l'empresa serà sancionat com a infracció en matèria de consum, essent d'aplicació el disposat en el règim sancionador general sobre protecció de les persones consumidores i usuàries previst en el llibre primer del títol IV del TRLGDCU, i per la normativa autonòmica que resulti d'aplicació.

Si aquesta norma arriba a aprovar-se en aquests termes, efectivament suposaria una millora en la protecció dels drets de les persones consumidores, primer perquè la persona consumidora tindria una resposta i, aquesta resposta seria motivada, però en tot cas, tampoc es garanteix la voluntat de l'empresa de resoldre realment el conflicte, tot i que haurà de complir millor que ara, tràmitem de donar resposta a la persona consumidora.

En tot cas, veurem més endavant que la nova LOESPJ sí que obliga a negociar per trobar una solució, que també podria convertir-se en un mer tràmitem per a l'empresa, que sap que pot participar, però que no té massa incentius per col·laborar i, aquí, és fonamental tenir present l'obligació que s'introdueix perquè s'hagi de negociar, però de bona fe i, si això no passa, això haurà de ser al·legat per la persona consumidora en el judici, perquè es penalitzi amb les costes, a l'empresa que no hagi actuat de forma lleial.



---

# Conclusions

## Afecta realment la LOMESPJ al funcionament de les OMIC?

Doncs això dependrà molt del que passi en el nou context i del que facin els diferents actors (tribunals, professionals de l'advocacia, professionals de la mediació, professionals de les administracions públiques de consum, empreses).

En principi, les OMIC, es dediquen fonamentalment a les reclamacions extrajudicials de resolució de conflictes i, amb independència del que pugui decidir posteriorment la persona, cas de voler anar a la via judicial, si les OMIC es centren en la seva funció extrajudicial semblaria que la LOMSPJ no té cap impacte directe en el seu funcionament, però ja hem dit que ara, la reclamació extrajudicial administrativa de consum, també podrà ser considerada reclamació extrajudicial civil, vinculada al requisit de procedibilitat judicial, per la qual cosa, aquesta reclamació extrajudicial ha d'estar molt ben redactada i fonamentada, concretant quins son els fets que originen el litigi, quins fonaments legals donen suport a les peticions de la persona consumidora i quines són, concretament, aquestes peticions.

Això com a mínim, pot exigir una intensitat més elevada en l'assessorament i orientació en el moment de redactar aquestes reclamacions, per part dels serveis públics de consum.

Amb independència d'això, és evident que, inicialment, cap persona consumidora vol anar a la via judicial i que si la seva reclamació extrajudicial no funciona i encara té l'opció de provar un MASC, doncs ho provarà, amb la qual cosa, també és previsible un augment del número de sol·licituds de mediacions o d'arbitratges de consum, o de sol·licituds a altres MASC especials o sectorials, que entraran als registres de les Oficines d'Informació al consumidor, perquè se'n doni trasllat a cada òrgan competent.

També hem comentat que la persona consumidora espera que els MASC de consum siguin suficients per resoldre el seu conflicte però, també hem dit que l'èxit dels sistemes extrajudicials es limita actualment a un 50 % dels casos aproximadament i que això està creant molta frustració.

---

*Tot dependrà de si els mecanismes coactius de les multes i de les costes judicials, poden ser elements prou dissuasius, per tal que les empreses comencin a acceptar participar en aquests procediments extrajudicials, per intentar evitar aquestes multes i aquestes costes.*

---

**En tot cas, les persones consumidores tenen els següents drets:**

1. Que les empreses responguin les seves reclamacions extrajudicials de forma motivada.
2. Que les empreses les informin, cas de no haver pogut resoldre el problema, de la possibilitat d'acudir a un MASC especial o sectorial de consum i de la seva intenció de participar-hi o no.
3. Que les administracions de consum exerceixin les seves funcions d'assessorament, per ajudar-les i orientar-les en la preparació de les seves reclamacions extrajudicials.

- 
4. Que les administracions de consum actuïn, iniciant els corresponents procediments sancionadors, en els casos en que les empreses no subministrin fulls oficials de reclamació, que no donin resposta a les reclamacions o que no compleixin els acords als que s'hagi arribat amb les persones consumidores o en els laudes o resolucions administratives.
  5. Que les administracions rebin totes les reclamacions de les persones consumidores i les informin de quins són els MASC especials i sectorials dels quals disposen i que derivin a cada entitat MASC les seves sol·licituds per convidar a l'empresa a participar-hi, en el cas dels MASC voluntaris, o perquè hi participin en el cas dels MASC obligatoris.
  6. Que les administracions que gestionen MASC especials i MASC sectorials de consum, resolguin dins dels terminis establerts, per cada procediment, els seus conflictes.

#### **I aquests drets, tenen el seu impacte en el funcionament de les OMIC en els següents àmbits:**

El factor més rellevant en aquesta nova etapa serà el de l'actitud que prenguin les empreses davant l'aparició del requisit de procedibilitat. Si les empreses s'apunten a la resolució extrajudicial de conflictes i s'obliden de la via judicial, s'haurà aconseguit l'objectiu de la LOMESPJ i també el dels MASC especials i sectorials de consum, que són els d'oferir una via de resolució de conflictes rigorosa, fiable, equitativa, ràpida i fonamentada més en la col·laboració que no pas en l'enfrontament.

---

*Però si les empreses segueixen rebutjant els MASC, en aproximadament el 50 % dels casos i, per reclamacions d'importants petits, no tenen cap estímul dissuasiu pel que fa a la imposició de costes, llavors seguirem tenint un problema d'eficiència dels serveis públics de consum, que només podria incentivar-se amb l'ús del procediment sancionador.*

---

#### **En tot cas, la càrrega de treball de les OMIC segur que es veurà incrementada pels següents factors:**

1. Pel cas de reclamacions d'importants baixos, les persones consumidores segurament no continuaran amb els procediments judicials, malgrat haver complert amb el requisit de procedibilitat i, en aquests casos, les empreses no tindran cap estímul per complir amb la normativa de consum. Aquesta situació podria comportar l'augment del número de denúncies contra aquestes empreses i això podria implicar un increment de les inspeccions de consum i de la corresponent instrucció d'expedients i, cas que no fos així, es donaria una sensació d'impunitat per part de les males empreses i una gran sensació de frustració, per part de les persones consumidores que es veurien totalment impotents, per fer complir els seus drets.
2. La importància que pren la reclamació extrajudicial de consum, requerirà una atenció més personalitzada i intensa de les persones consumidores, que esperen rebre, d'aquests serveis públics, l'assessorament suficient, per poder defensar els seus drets. Això pot implicar l'adequació dels llocs de treball, l'establiment de plans de formació i una especialització de les tècniques i tècnics de consum de les OMIC.
3. L'existència de tants MASC especials i sectorials, dispersos en el territori i dependents de diferents administracions, requerirà un assessorament més especialitzat i una funció de registre de sol·licituds de les OMIC, molt més elevada que la que s'està gestionant actualment, a més de la gestió del trasllat de tota la documentació i de les al·legacions que es puguin donar, en cada procés de reclamació.

- 
4. Segons siguin els actors que intervinguin, acompanyant les persones consumidores en els seus processos de reclamació, pot passar que, el sector de l'advocacia derivi els casos a les OMIC, per tal que gestionin tot el procediment de reclamació extrajudicial prèvia, per poder acudir després, si no s'ha trobat una solució al problema, a la via judicial, havent complert el requisit de procedibilitat. De fet, en algunes OMIC ja s'estan rebent molts expedients de persones consumidores, que han acudit primer a despatxos d'advocats de tramitacions massives de reclamacions, per tal que les OMIC facin la primera fase del procés.
  5. Les OMIC que actualment estiguin fent procediments de mediació de consum, hauran d'acreditar-se davant de l'entitat corresponent, per poder ser considerades MASC especials de consum i complir amb el requisit de procedibilitat, sense perjudici que les OMIC no acreditades, puguin seguir realitzant mediacions de consum, però sense complir el requisit de procedibilitat, fet que haurà de ser posat en coneixement de la persona consumidora per tal que pugui decidir lliurement, com gestiona millor la seva reclamació.

---

*Encara és aviat per predir que serà realment el que passarà, però és evident que cal avançar-se a totes les possibilitats, per fer eficient, també el servei públic de consum.*

---

## L'assessorament de les persones consumidores davant l'ús dels MASC

Un cop revisat el nou context dels MASC, les persones que es dediquen a l'assessorament i consell jurídic, han de poder informar les persones consumidores, segons quina sigui la seva situació, de quina ha de ser la millor opció per intentar resoldre el seu conflicte atenent els aspectes següents:

### **L'empresa no respon la reclamació extrajudicial de la persona consumidora o ho fa de forma no motivada, denegant la seva petició?**

En aquests casos, s'haurà complert el requisit de procedibilitat, però segurament, la persona consumidora seguirà sense voler presentar una demanda civil. En aquestes situacions encara tenen la possibilitat d'acudir a un MASC especial de consum o a un MASC sectorial.

**Per decidir quin ha de ser el MASC que esculli, ha de valorar el següent:**

### **L'empresa ha de tenir un comportament diferent al de la reclamació extrajudicial?**

- Si la seva negativa persisteix, en aquests casos cal valorar la utilitat dels MASC voluntaris (mediació i arbitratge) perquè si l'empresa no contesta a l'entitat acreditada de resolució de conflictes o contesta, però no accepta sense cap motivació ni proposta, tornarem a tenir un argument per indicar que hem intentat un MASC, però haurem invertit més temps i esforços sense obtenir resultats.
- Si l'empresa sí que accedeix a participar en un procediment de mediació o d'arbitratge de consum, segurament serà la millor opció, perquè es podrà arribar a un acord vinculant ja sigui per mediació o per laude, que també pot ser conciliatori.

---

En altres casos, hem de valorar els MASC sectorials obligatoris i vinculants, perquè l'empresa hi haurà de participar i acatar la resolució de l'entitat de resolució de conflictes.

El problema aquí és que aquests MASC, no són de caràcter general i hi ha qüestions que no es poden resoldre, perquè estan excloses.

Un altre aspecte que ha de tenir en compte la persona consumidora és si ha d'acudir sola davant els MASC o bé ha d'assistir acompanyada de la seva assessora o assessor jurídic.

En el cas dels MASC públics, no és obligatòria la presència d'assessors jurídic, però en alguns MASC generals sí.

## L'abús del servei públic de consum

Està clar que en intentar descongestionar el servei públic de justícia, s'han adoptat mesures dissuasives, per poder evitar l'abús de la justícia, però què passarà si es comença a fer un abús dels serveis públics de consum, per part de les empreses o de les persones consumidores?

### L'abús dels serveis públics de consum, per part de les empreses

Com hem comentat anteriorment, moltes empreses no contesten a les reclamacions de les persones consumidores, d'altres contesten de forma automatitzada sense entrar realment en el fons de l'assumpte, d'altres ofereixen solucions unilaterals, poc justes que, sovint impliquen renúncies del dret imperatiu de consum.

Això també passa amb les invitacions a participar en procediments de mediació o d'arbitratge de consum i, al final, aproximadament en un 50 % dels casos, els serveis públics de consum han hagut d'arxivar aquestes reclamacions, després de dedicar-hi temps i recursos públics.

Per aquest motiu ens hem de plantejar que és el que es pot fer, per dissuadir les males empreses, perquè no saturin els serveis públics de consum, amb independència que, ara, ja sabran que si es va a la via judicial, poden ser multades i condemnades en costes.

Doncs, bé, per aquells casos en que les males empreses sospitin que malgrat no contestar, la persona consumidora difícilment anirà a la via judicial hem de tornar a recordar que l'article 21 del [Reial Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries –TRLGDCU-](#), en el seu apartat primer, estableix que el règim de comprovació, reclamació, garantia i possibilitat de renúncia o devolució que s'estableixi en els contractes, haurà de permetre que el consumidor i usuari s'asseguri de la naturalesa, característiques, condicions i utilitat o finalitat del bé o servei; **pugui reclamar amb eficàcia en cas d'error, defecte o deteriorament; pugui fer efectives les garanties de qualitat o nivell de prestació oferts, obtenint la devolució equitativa del preu de mercat del bé o servei, totalment o parcialment, en cas d'incompliment o compliment defectuós.**

L'apartat tercer d'aquest mateix article estableix que els empresaris hauran de donar resposta a les reclamacions rebudes en el termini més breu possible i, en tot cas, en el termini màxim d'un mes des de la presentació de la reclamació.

També cal lluitar contra aquestes pràctiques empresarials, perquè en moltes ocasions, **aquestes empreses són clarament conscients que han estat injustes amb les persones consumidores i s'oposen a la reclamació o la**

---

**demanda, fins i tot amb la reconvençió, mancant totalment de raó i obstaculitzant els sistemes judicials i extrajudicials**, en perjudici de tota la ciutadania. I a aquest comportament se l'anomena temeritat.

En l'àmbit extrajudicial de la resolució de conflictes de consum, una de les màximes de la Llei és aconseguir sistemes de resolució de conflictes gratuïts per a les persones consumidores, cosa que **sol implicar un risc gairebé nul, per a les empreses, quan actuen amb temeritat en la tramitació de les reclamacions extrajudicials dels seus clients**.

La temeritat, o l'abús dels serveis públics de consum, en el procediment arbitral i, en general, en la resolució extrajudicial de conflictes de consum, es produeix des del moment en què no es dona una resposta a la reclamació de la persona consumidora o aquesta es dona, sense cap tipus de fonamentació coherent amb el cas en qüestió, **però això no té conseqüències per a les males empreses**, amb la qual cosa es perjudica greument els interessos i drets de les persones consumidores que intenten trobar una solució al conflicte, utilitzant aquests mecanismes extrajudicials.

### ***Taxes vinculades a la mala gestió de les reclamacions***

Hi ha una excepció que es regula al [DECRET LEGISLATIU 3/2008, de 25 de juny, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de taxes i preus públics de la Generalitat de Catalunya](#), que estableix unes taxes vinculades a la mala gestió de les reclamacions, **per part de les empreses que presten serveis bàsics**.

## **Títol VII bis**

### **Consum Capítol I - Capítol II**

#### **Capítol II**

#### **Taxa per la prestació de serveis i la realització d'activitats administratives d'inspecció de consum a les empreses prestadores de serveis bàsics Article 7 bis.2-1 - Article 7 bis.2-5**

Article 7 bis.2-1

Fet imposable

***1. Constitueix el fet imposable de la taxa la prestació de serveis i la realització d'actuacions administratives d'inspecció a les empreses prestadores de serveis bàsics, d'acord amb la definició que en fa l'article 251-2 de la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya, amb relació a les reclamacions rebudes a l'Agència Catalana del Consum. Se n'exclouen les reclamacions que no hagin estat presentades prèviament per la persona consumidora a l'empresa prestadora de serveis bàsics.***

2. L'activitat inspectora consisteix en la verificació, el control i la supervisió de l'activitat duta a terme per l'empresa prestadora de serveis bàsics **en la gestió de les reclamacions formulades per les persones consumidores amb relació a l'observança de les obligacions d'atenció que estableix la normativa vigent en matèria de consum. Quan l'Agència Catalana del Consum hagi rebut almenys cinquanta (50) reclamacions d'una mateixa empresa de serveis, li ha de fer una inspecció.**

Article 7 bis.2-2

---

## Subjecte passiu

Són subjectes passius de la taxa per la prestació de serveis i la realització d'activitats administratives d'inspecció de consum a **les empreses prestadores de serveis bàsics les persones jurídiques prestadores de serveis bàsics, d'acord amb la definició que en fa l'article 251-2 de la Llei 22/2010, respecte a les quals les persones consumidores han formulat reclamacions a l'Agència Catalana del Consum.**

### Article 7 bis.2-3

#### Acreditament

La taxa per la prestació de serveis i la realització d'activitats administratives d'inspecció de consum a les empreses prestadores de serveis bàsics s'acredita amb la prestació del servei constitutiu del fet imposable.

### Article 7 bis.2-4

#### Quota

La quota de la taxa per la prestació de serveis i la realització d'activitats administratives d'inspecció de consum a les empreses prestadores de serveis bàsics és de 57 euros per cada reclamació que hagi donat lloc a la inspecció.

### Article 7 bis.2-5

#### Afectació

Els ingressos que s'obtenen com a conseqüència de l'aplicació de la taxa per la prestació de serveis i la realització d'activitats administratives d'inspecció de consum a les empreses prestadores de serveis bàsics tenen la consideració de recursos econòmics de l'Agència Catalana del Consum, en els termes de l'article 15 de la Llei 9/2004, del 24 de desembre, de creació de l'Agència Catalana del Consum. Els imports obtinguts s'han de destinar íntegrament a actuacions en matèria de defensa de les persones consumidores.

[L'ORDRE EMT/120/2023, de 15 de maig, per la qual es dona publicitat a la relació de les taxes vigents al Departament d'Empresa i Treball:](#)

## Annex 2

### Consum

Taxes del títol VII bis del Text refós de la Llei de taxes i preus públics de la Generalitat de Catalunya

#### Capítol II

Taxa per la prestació de serveis i la realització d'activitats administratives d'inspecció de consum a les empreses prestadores de serveis bàsics

### Article 7 bis.2.4

#### Quota

---

*La quota de la taxa per la prestació de serveis i la realització d'activitats administratives d'inspecció de consum a les empreses prestadores de serveis bàsics és de 58,75 euros per cada reclamació que hagi donat lloc a la inspecció.*

---

L'altre sistema per incentivar les respostes i intentar no col·lapsar els serveis públics de consum, és l'ús de les competències sancionadores, però és clar, això no descongestionarà les OMIC, perquè el que faria és carregar molt més de feina tots els departaments jurídics que hauran d'instruir aquests procediments.

En tot cas, és una infracció administrativa, a l'article 47.1.q) del TRLGDCU, el fet de no contestar.

*Article 47. Infraccions en matèria de defensa dels consumidors i usuaris.*

*1. Són infraccions en matèria de defensa dels consumidors i usuaris les següents:*

*q) L'incompliment de les obligacions en relació amb els serveis d'atenció al client incloses en aquesta norma.*

**Aquestes obligacions es recullen a l'article 21 del TRLGDCU i cal destacar dos aspectes fonamentals:**

- El dret a rebre resposta
- El dret a exercir els drets legalment reconeguts

En primer lloc, hem de deixar clar que les persones consumidores tenen dret a deixar constància de les seves queixes i reclamacions, mitjançant el lliurament, per part de l'empresa, d'una clau identificativa i un justificant per escrit, en paper o en qualsevol altre suport durador, tal com es regula a l'article 21.2 del TRLGDCU.

L'article 21.3 del TRLGDCU estableix que els empresaris hauran de donar resposta a les reclamacions rebudes en el termini més breu possible i, en tot cas, en el termini màxim d'un mes des de la presentació de la reclamació.

**El dret a exercir els drets legalment reconeguts**

Si bé l'article 21.4 del TRLGDCU, estableix que en el supòsit que l'empresari no hagués resolt satisfactòriament una reclamació interposada directament davant d'aquest per un consumidor, aquest podrà acudir a una entitat de resolució alternativa notificada a la Comissió Europea, de conformitat amb el que preveu la llei per la qual s'incorpora a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2013/11/UE, del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2013, relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum, això no vol dir que les empreses, davant d'una reclamació de la persona consumidora, puguin obviar els seus drets i deixar de complir-los, a l'espera que la persona consumidora, es cansi en el procés de tramitació de la seva reclamació o bé, un organisme extrajudicial, sense cap risc de sanció i només en el cas que voluntàriament ho decideixi l'empresa, decideixi finalment complir-los.

Així s'estableix a l'article 21.1 del TRLGDCU quan diu que el règim de reclamació haurà de **permetre que el consumidor i usuari pugui reclamar amb eficàcia en cas d'error, defecte o deteriorament, pugui fer efectives les garanties de qualitat o nivell de prestació oferts, i obtenir la devolució equitativa del preu de mercat del bé o servei, totalment o parcialment, en cas d'incompliment o compliment defectuós.**

---

No es pot confondre una resposta no satisfactòria, amb una resposta que no compleixi amb els drets de les persones consumidores, però, Com es pot distingir una situació de l'altra? **Qui pot dir si realment estem davant d'un incompliment real de la normativa de protecció de les persones consumidores?**

Sembla que, per a les empreses, en el nostre marc legal de protecció de les persones consumidores, no respondre a una reclamació de consum implica poder ser sancionades, però respondre insatisfactòriament només implica la facultat de la persona consumidora d'iniciar un procediment extrajudicial davant una entitat de resolució alternativa de conflictes, amb la qual cosa l'incentiu per a les empreses poc responsables, per complir amb la llei, és molt baix.

Tot i que el cert és que una persona consumidora també pot denunciar davant l'administració, la vulneració dels seus drets i promoure així, l'inici d'un procediment sancionador, que en principi, no està pensat per a la protecció dels seus interessos particulars i per la qual cosa, no podrà exigir el compliment del contracte, essent aquesta una opció poc popular per a les persones consumidores i molt poc usada per les administracions públiques de consum, a causa de la seva lentitud i a la càrrega de treball que suposaria tramitar per aquest sistema totes les reclamacions de consum.

En definitiva, les persones consumidores no solen obtenir una solució satisfactòria en la seva primera reclamació prèvia davant l'empresa i en aquests casos, no solen presentar denúncies, sinó que opten pels sistemes extrajudicials de resolució de conflictes, de caràcter voluntari, que tampoc són gaire acceptats per les empreses, amb la qual cosa realment no estem davant d'un procediment eficaç per reclamar en cas d'error, defecte o deteriorament, ni podem fer efectives les garanties de qualitat o nivell de prestació oferts, ni obtenir la devolució equitativa del preu de mercat del bé o servei, totalment o parcialment, en cas d'incompliment o compliment defectuós.

Per solucionar això, la legislació ha introduït una possibilitat en el procediment, que permet a l'empresa, una vegada ha estat denunciada, perquè solucioni l'incompliment, davant la possibilitat de no ser sancionada.

L'article 49.6 del TRLGDCU estableix que l'òrgan competent per imposar la sanció **podrà resoldre la terminació del procediment sancionador quan els presumptes infractors proposin compromisos que resolguin els efectes sobre els consumidors i usuaris derivats de les conductes objecte de l'expedient i quedi garantit suficientment l'interès públic**. Els compromisos seran vinculants i tindrà plens efectes un cop incorporats a la resolució que posi fi al procediment.

Aquest és doncs un mètode per fer efectius els drets de les persones consumidores, denunciant la vulneració dels seus drets, davant l'administració competent, perquè aquesta administració investigui i sancioni, si fos el cas, obrint la possibilitat que això forci les empreses a comprometre's amb el compliment de la llei, per resoldre el cas en qüestió.

Hem de cridar l'atenció que si les persones consumidores, sempre opten, en cas de respostes insatisfactòries, a seguir la via extrajudicial de resolució de conflictes, molt poques vegades les empreses seran sancionades i això, al meu entendre, fomenta l'augment de respostes insatisfactòries.

***Les taxes i les despeses en els procediments de resolució de conflictes de consum, de la LRALC***



---

*La llei regula que aquests procediments han de ser sempre gratuïts per a les persones consumidores, però no diu res de les empreses.*

---

#### **Article 11LRALC: Cost dels procediments.**

Els procediments han de ser gratuïts per als consumidors.

I el seu article 6 de la LRALC estableix que les entitats de resolució alternativa hauran de disposar d'un estatut o reglament de funcionament que consti en suport durador, sigui fàcilment accessible per a tots els ciutadans i inclogui, almenys, els aspectes següents:

a) La informació relativa a la seva organització i **forma de finançament**.

I l'article 35 de la LRALC especifica que les entitats acreditades hauran de facilitar a la seva pàgina web, i en qualsevol altre suport durador, l'accés a una informació clara i comprensible relativa a: (...)

n) Els costos que haurà d'assumir cadascuna de les parts i les regles o normes per a la seva atribució.

En aquest sentit, hi ha la possibilitat d'aprovar un reglament que imposi uns costos a la part empresarial, per l'ús d'aquests sistemes extrajudicials de resolució de conflictes.

#### ***Les taxes i les despeses en els procediments de mediació de consum***

Pel que fa a les entitats acreditades per realitzar procediments de mediació de consum, per tant, d'acord amb el que estableix el DECRET 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum i la LRALC, hem de tenir present que l'article 31 del Decret estableix que les entitats mediadores poden establir un preu per a l'exercici de l'activitat mediatora, que mai pot tenir caràcter dissuasiu.

#### **En qualsevol cas, el procediment tindrà caràcter gratuït per a la persona consumidora.**

- L'import, la forma de pagament, els subjectes obligats i les excepcions s'han d'adequar a la normativa vigent.
- És d'aplicació el dret a la justícia gratuïta en els supòsits que preveuen les normes reguladores corresponents que esdevinguin d'aplicació.

#### ***Les taxes i les despeses en els procediments arbitral de consum***

---

*En el cas dels procediments arbitral, es dona la particularitat que, no es poden establir taxes per cap de les parts i per tant, en aquests casos, l'arbitratge també és gratuït per a les empreses.*

---

L'article 31 RAC, ens diu que el procediment arbitral de consum s'ajustarà als principis d'audiència, contradicció, igualtat entre les parts i **gratuïtat**, garantint-se als consumidors un accés senzill, per mitjans electrònics o no, i

---

amb independència del lloc en què es trobin. Així mateix, s'haurà de garantir l'accessibilitat universal als seus procediments, tràmits i oficines i serveis d'informació i atenció, utilitzant mitjans i suports que segueixin els principis del disseny universal o, en el seu cas, implementant mitjans alternatius d'adequació efectiva per a l'accés a ells per part de persones amb discapacitat.

En tot cas, cal tenir en compte que l'article 42 del RAC estableix que les despeses ocasionades per la pràctica de les proves seran satisfetes per la part que l'hagués sol·licitat, o de forma igualitària quan hagin estat proposades per ambdues parts de comú acord i l'òrgan arbitral podrà proposar d'ofici la pràctica de proves si ho considera necessari, sempre que les disponibilitats pressupostàries ho permetin, assumint en aquest cas les despeses ocasionades la Junta Arbitral.

---

*En el supòsit que l'òrgan arbitral aprecii mala fe o temeritat podrà distribuir les despeses ocasionades per la pràctica de les proves en diferent forma a la prevista en els apartats anteriors, recollint-se en el laude que es dicti.*

---

## **L'abús dels serveis públics de consum, per part de les persones consumidores**

Una qüestió encara més complicada és determinar quan són les persones consumidores les que fan un abús dels serveis públics de consum, perquè, precisament aquests serveis públics de consum han nascut per defensar els seus drets.

### ***Es poden presentar reclamacions de consum per qualsevol import i qüestió?***

Sembla que, pel que fa a criteris subjectius, només es poden inadmetre les reclamacions que tinguin caràcter frívol o vexatori i les reclamacions que siguin infundades o no s'hi aprecii afectació dels drets i legítims interessos econòmics dels consumidors i usuaris.

En alguns d'aquests casos, en el moment de rebre la reclamació és complicat prejutjar si hi ha afectació o no als drets econòmics de les persones consumidores o si les reclamacions són realment infundades.

Presentar una reclamació frívola vol dir presentar una reclamació legal que no té cap base legítima ni mèrits jurídics. Aquestes demandes sovint es presenten amb la intenció de molestar, pertorbar o forçar una negociació favorable, més que per resoldre un greuge real.

Són reclamacions que no tenen consistència ni seriositat; que tracta temes superficials i que denoten un comportament mancat de seriositat.

Si parlem de reclamacions vexatòries, ens referim a reclamacions que tenen per objectiu molestar, humiliant, o causar perjudici a una persona. Sovint s'utilitza en contextos legals per descriure accions o comportaments destinats a intimidar o perjudicar una altra part sense una justificació legítima.

---

És molt difícil fer un filtre en la fase d'admissió de la sol·licitud de mediació o arbitratge, perquè podria tenir un caràcter marcadament subjectiu, però com podem veure, es podria utilitzar la manca de fonamentació jurídica, per justificar el caràcter frívol o vexatori.

Les reclamacions no poden ser infundades i cal que s'hi aprecii afectació dels drets i legítims interessos econòmics de les persones consumidores, per la qual cosa, la fonamentació dels drets que s'al·leguen esdevenen ara elements essencials, tant en les reclamacions prèvies extrajudicials, com en les sol·licituds de mediació i arbitratge i de qualsevol altres MASC derivat de la LRALC, també per evitar col·lapsar els serveis públics de consum.

En les sol·licituds de mediació, ja hem vist que l'article 15.2.c) del Decret estableix que s'ha de fer constar l'exposició dels fets que han originat la controvèrsia en la relació de consum, però no requereix la fonamentació jurídica, el que requeriria la valoració de la instrucció de l'expedient de mediació, per determinar si als fets exposats els hi corresponen fonaments que legitimin aquesta sol·licitud i facin que sigui admesa a tràmit.

I en les sol·licituds d'arbitratge, d'acord amb l'article 32.2.e) del RAC, si que cal indicar la descripció dels fets que motiven la controvèrsia, exposició clara i concreta de les pretensions, determinant-n'hi la quantia, si tingués caràcter econòmic i, si s'escau, els fonaments en què basa la pretensió.

### **Inadmetre les sol·licituds de mediació**

L'article 17 del Decret de Mediació estableix que l'entitat mediadora no ha d'admetre la sol·licitud de mediació, i ha de comunicar la seva decisió a les parts en un termini de tres setmanes des de la seva presentació, quan concorri qualsevol de les circumstàncies següents:

(...)

b) Que el litigi sigui frívol o vexatori.

### **Inadmetre les sol·licituds d'arbitratge**

L'article 35 del RAC estableix que s'ha d'acordar la inadmissió de les sol·licituds d'arbitratge en els següents supòsits:

(...)

a) Quan es tracti de reclamacions infundades o no s'hi aprecii afectació dels drets i legítims interessos econòmics dels consumidors i usuaris.

e) Si el contingut de la reclamació fos vexatori.

## **Compte amb els diferents efectes que tenen les paraules: negociar-conciliar-reclamar-resoldre-oferta vinculant confidencial**

---

*A la LOMESPJ hi ha una certa barreja de conceptes jurídics, que porten associades metodologies molt diferents, pel que fa a la resolució de conflictes i que també*

---

*presenten resultats pràctics molt diferents i que poden crear certa confusió. No és el mateix que una persona consumidora reclami, que negociï o que acudeixi a una MASC especial o sectorial que emeti resolucions.*

---

## **Negociació**

Quan l'article 5 de la LOMESPJ ens diu que en l'ordre jurisdiccional civil, amb caràcter general, perquè sigui admissible la demanda es considerarà requisit de procedibilitat **acudir prèviament a algun mitjà adequat de solució de controvèrsies** dels previstos a l'article 2 i **que per entendre complert aquest requisit haurà d'existir una identitat entre l'objecte de la negociació i l'objecte del litigi estem veient com la norma empeny a les parts a negociar.**

D'aquesta manera el mateix article 5 ens diu que es considerarà complert aquest requisit si s'acudeix prèviament a la mediació, a la conciliació o a l'opinió neutral d'una persona experta independent, o si s'empra qualsevol altre tipus d'activitat negociadora, reconeguda en aquesta o altres lleis, estatals o autonòmiques, però que compleixi el previst en les seccions 1a i 2a, d'aquest capítol o en una llei sectorial.

Singularment, es considerarà complert el requisit quan **l'activitat negociadora** es desenvolupi directament per les parts, o entre els seus advocats o advocades sota les seves directrius i amb la seva conformitat, així com en els supòsits en què les parts hagin recorregut a un procés de Dret col·laboratiu.

Dit això, ja hem comentat que el concepte jurídic de NEGOCIACIÓ ens porta a considerar l'efecte en les costes i en les multes que es puguin imposar, en un posterior procediment judicial.

L'article 7.4 de la LOMESPJ estableix que si s'iniciés un procés judicial amb el mateix objecte **que el de la prèvia activitat negociadora intentada sense acord**, els tribunals hauran de tenir en consideració la col·laboració de les parts respecte a la solució consensuada i l'eventual abús del servei públic de Justícia **en pronunciar-se sobre les costes o en la seva taxació, i així mateix per a la imposició de multes o sancions previstes, tot això en els termes establerts en la Llei 1/2000, de 7 de gener, d'Enjudiciament Civil.**

Però en aquests casos de la negociació, la qüestió central està en la voluntat real de negociar, perquè una cosa és contestar la reclamació, de forma unilateral, sense buscar de forma pro activa solucions i l'altra cosa, es creure realment en el procediment de negociació i facilitar el poder arribar a un consens.

**Doncs bé, en aquests casos s'aplica l'article 247.3 de la LEC que ens diu que si el tribunal estimés que alguna de les parts ha actuat conculcant les regles de la bona fe processal o amb abús del servei públic de Justícia, podran imposar-li, en peça separada, mitjançant acord motivat i respectant el principi de proporcionalitat, una multa que podrà oscil·lar de cent vuitanta a sis mil euros, sense que en cap cas pugui superar la tercera part de la quantia del litigi.**

Per determinar la quantia de la multa el tribunal haurà de tenir en compte les circumstàncies del fet de què es tracti, els perjudicis que, al procediment, a l'altra part o a l'Administració de Justícia s'haguessin pogut causar, la capacitat econòmica de l'infractor, així com la reiteració en la conducta.

En tot cas, pel lletrat o lletrada de l'Administració de Justícia es farà constar el fet que motiví l'actuació correctora, les al·legacions de l'implicat i l'acord que s'adopti pel tribunal.

## Oferta vinculant confidencial

Si es formula una oferta vinculant confidencial, l'article 5 de la LOMESPJ també ens diu que hem complert el requisit de procedibilitat, però en aquests casos **no hi ha negociació**.

Ja hem dit que el que estableix l'article 17 de la LOMESPJ que, qualsevol persona que, amb ànim de donar solució a una controvèrsia, formuli una oferta vinculant confidencial a l'altra part, resta obligada a complir l'obligació que assumeix, una vegada que la part a la qual va dirigida l'accepta expressament.

Aquesta acceptació tindrà caràcter irrevocable i, en el cas que l'oferta vinculant sigui rebutjada, o no sigui acceptada expressament per l'altra part en el termini d'un mes o en qualsevol altre termini major establert per la part requerint, l'oferta vinculant decaurà i la part requerint podrà exercitar l'acció que li correspongui davant el tribunal competent, entenent que s'ha complert el requisit de procedibilitat.

## Reclamació

La Disposició addicional setena de la LOMESPJ referida als litigis en matèria de consum, se'ns diu que s'entendrà complert el requisit de procedibilitat per la reclamació extrajudicial prèvia a l'empresa o professional amb el qual haguessin contractat, sense haver obtingut una resposta en el termini establert per la legislació especial aplicable, o quan aquesta no sigui satisfactòria. **Fixem-nos que aquí només exigeix la RECLAMACIÓ EXTRAJUDICIAL, NO LA NEGOCIACIÓ.**

Amb independència que la mateixa disposició addicional continua dient que sens perjudici que puguin acudir a qualsevol dels mitjans adequats de solució de controvèrsies, tant els previstos en legislació especial en matèria de consum, com els generals previstos en aquesta llei i, en aquests casos, si es va a un MASC general o especial, si que pot haver-hi NEGOCIACIÓ.

Dit això, ja hem comentat que el concepte jurídic de RECLAMACIÓ ens porta a considerar l'efecte en les costes i en les multes que es puguin imposar, en un posterior procediment judicial.

**Amb només una RECLAMACIÓ, es compleix el requisit de procedibilitat però no s'aprofita l'efecte dissuasiu de les costes i per aconseguir-lo cal que, a la RECLAMACIÓ, hi afegim l'OFERTA A NEGOCIAR O A PARTICIPAR EN UN MASC.**

Tornem a recordar el que diu l'article 7.4 de la LOMESPJ que estableix que si s'iniciés un procés judicial amb el mateix objecte **que el de la prèvia activitat negociadora intentada sense acord**, els tribunals hauran de tenir en consideració la col·laboració de les parts respecte a la solució consensuada i l'eventual abús del servei públic de Justícia **en pronunciar-se sobre les costes o en la seva taxació, i així mateix per a la imposició de multes o sancions previstes, tot això en els termes establerts en la Llei 1/2000, de 7 de gener, d'Enjudiciament Civil.**

Però suposem que hi ha reclamació, sense negociació. En aquests casos, l'article 247.3 de la LEC estableix que, cas de presentar la demanda, si els tribunals estimés que alguna de les parts ha actuat conculcant les regles de la bona fe processal o amb abús del servei públic de Justícia, podran imposar-li, en peça separada, mitjançant acord motivat i respectant el principi de proporcionalitat, una multa que podrà oscil·lar de cent vuitanta a sis mil euros, sense que en cap cas pugui superar la tercera part de la quantia del litigi.

---

Per determinar la quantia de la multa el tribunal haurà de tenir en compte les circumstàncies del fet de què es tracti, els perjudicis que, al procediment, a l'altra part o a l'Administració de Justícia s'haguessin pogut causar, la capacitat econòmica de l'infractor, així com la reiteració en la conducta. En tot cas, pel lletrat o lletrada de l'Administració de Justícia es farà constar el fet que motivi l'actuació correctora, les al·legacions de l'implicat i l'acord que s'adopti pel tribunal.

## Conciliació

Succeeix el mateix amb la conciliació feta davant de notari, davant del registrador, davant del lletrat de l'administració de justícia o davant del jutge de pau. La conciliació compleix amb el requisit de procedibilitat, però no té l'efecte que té la negociació amb les costes. Caldrà recórrer al recurs que ofereix la mala fe processal i l'abús del servei públic de justícia, per intentar dissuadir amb la possibilitat de la imposició de les multes en els tribunals.

## Resolució

**La disposició adicional setena també estableix que:**

S'entendrà complert el requisit de procedibilitat **amb la RESOLUCIÓ de les reclamacions presentades pels usuaris dels serveis financers davant el Banc d'Espanya, la Comissió Nacional del Mercat de Valors i la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions en els termes establerts per l'article 30 de la Llei 44/2002, de 22 de novembre, de Mesures de Reforma del Sistema Financer,**

**O per haver acudit a algun dels procediments a què es refereix la Llei 7/2017 (LRALC), de 2 de novembre, per la qual s'incorpora a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2013/11/UE, del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2013, relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum, o els que poguessin haver estat establerts en normativa sectorial en desenvolupament de la mateixa:**

D'aquests procediments, n'hi ha que impliquen **NEGOCIACIÓ** (mediació de consum) i d'altres que impliquen **RESOLUCIÓ** (Arbitratge de consum, AESA, futura Autoritat de defensa del client financer).

A més, cal tenir en compte que alguns d'aquests MASC són incompatibles, cas d'arribar a emetre una resolució, amb la via judicial, per la qual cosa, el conflicte ja no podrà arribar als tribunals, com succeeix amb l'arbitratge de consum, però no així amb les resolucions d'AESA ni les de la Direcció General d'Assegurances, les resolucions del Banc d'Espanya i les de la futura Autoritat de defensa del client financer.

També cal tenir en compte que només es parla dels MASC especials o sectorials vinculats a la LRALC o als que poguessin haver estat establerts en normativa sectorial en desenvolupament de la mateixa LRALC, però no a d'altres. Si bé, en aquests casos, hem de tornar al que estableix l'article 2 de la LOMESPJ que ens diu que als efectes d'aquesta llei, s'entén per mitjà adequat de solució de controvèrsies **qualsevol tipus d'activitat negociadora, reconeguda en aquesta o altres lleis, estatals o autonòmiques, a la qual les parts d'un conflicte acudeixen de bona fe amb l'objecte de trobar una solució extrajudicial al mateix, ja sigui per si mateixes O AMB LA INTERVENCIÓ D'UNA TERCERA PERSONA NEUTRAL i, a l'article 5 de la LOMESPJ que estableix que es considerarà complert aquest requisit si s'empra qualsevol altre tipus d'activitat negociadora, reconeguda en aquesta o altres lleis, estatals o autonòmiques, però que compleixi el previst en les seccions 1a i 2a, d'aquest capítol o en una llei sectorial.**

---

Així doncs, també es fa referència a altres lleis sectorials, però que compleixin les seccions 1ª i 2ª del Capítol I de la LOMESPJ.

Això qüestiona que les reclamacions presentades davant de l'OAUT, als òrgans competents en matèria d'energia i hidrocarburs, que emeten RESOLUCIONS no es considerin mètodes de negociació ni MASC especials o sectorials que derivin de la LRALC i, en conseqüència, no compleixin amb el requisit de procedibilitat de la LOMESPJ.

Això no té massa sentit, perquè com hem vist, s'accepten les RESOLUCIONS administratives d'AESA i s'acceptaran ben aviat les RESOLUCIONS administratives de l'autoritat de defensa del client financer, que no són activitats negociadores, però si que s'actua AMB LA INTERVENCIÓ D'UNA TERCERA PERSONA NEUTRAL, de la mateixa manera que succeeix amb les RESOLUCIONS de la OAUT i de les Direccions generals d'energia.

Caldrà veure quines són les consideracions que faran d'aquestes qüestions les lletrades i lletrats de l'administració de justícia i dels tribunals, per aclarir aquesta situació.

Dit això, ja hem comentat que el concepte jurídic de RESOLUCIÓ ens porta a considerar l'efecte en les costes i en les multes que es puguin imposar, en un posterior procediment judicial.

Aquesta RESOLUCIÓ no implica NEGOCIACIÓ, però per accedir a aquests MASC especial o sectorials, ha calgut complir abans, amb el requisit de procedibilitat administrativa, mitjançant la primera reclamació extrajudicial de la persona consumidora, que tampoc, requereix una activitat negociadora, però que si s'inclou a la RECLAMACIÓ, si que tindrem una oferta a NEGOCIAR, que es tindrà en compte en el moment de RESOLDRE en aquests MASC i que un altre cop, d'acord amb l'article 7.4 de la LOMESPJ estableix que si s'iniciés un procés judicial amb el mateix objecte **que el de la prèvia activitat negociadora intentada sense acord**, els tribunals hauran de tenir en consideració la col·laboració de les parts respecte a la solució consensuada i l'eventual abús del servei públic de Justícia **en pronunciar-se sobre les costes o en la seva taxació, i així mateix per a la imposició de multes o sancions previstes, tot això en els termes establerts en la Llei 1/2000, de 7 de gener, d'Enjudiciament Civil.**

I també en aquest supòsit, es pot aplicar el que ja hem comentat abans, referit a l'article 247.3 de la LEC, que ens diu que si els tribunals estimés que alguna de les parts ha actuat conculcant les regles de la bona fe processal o amb abús del servei públic de Justícia, podran imposar-li, en peça separada, mitjançant acord motivat i respectant el principi de proporcionalitat, una multa que podrà oscil·lar de cent vuitanta a sis mil euros, sense que en cap cas pugui superar la tercera part de la quantia del litigi. Per determinar la quantia de la multa el tribunal haurà de tenir en compte les circumstàncies del fet de què es tracti, els perjudicis que, al procediment, a l'altra part o a l'Administració de Justícia s'haguessin pogut causar, la capacitat econòmica de l'infractor, així com la reiteració en la conducta.

## Disfuncions en la filosofia negociadora dels MASC especials i sectorials de consum

Desjudicialitzar els conflictes civils i traspasar-los a l'àmbit de la negociació col·laborativa, pren com a referència un context basat en la cultura de la pau, encara que sigui forçant la seva introducció, amb l'amenaça de les costes i les multes en un procés judicial posterior, en cas que aquestes negociacions fracassin.

Però és que al introduir els MASC especials o sectorials de consum, estem introduint tot un aparell dissuasiu, complementari a les costes i les multes dels tribunals, que són les conseqüències del procediment administratiu

---

sancionador, element dissuasiu, per forçar l'ús dels MASC de consum, que, fins ara, s'ha utilitzat ben poc i que ara, en aquest nou context, potser es veurà forçat a intervenir.

Si una persona consumidora sotmet el seu conflicte a un MASC sectorial de consum que té caràcter obligatori i vinculant i l'empresa no compleix, o bé s'executarà de forma judicial, si estigués previst així o bé s'imposarà una sanció administrativa, per incomplir amb la resolució.

Però amb independència d'això, cal tenir en compte que en alguns d'aquests MASC sectorials de consum, en el mateix moment en que un tercer neutral estudia el conflicte i resol, no només es pronuncia sobre la petició de la persona consumidora sinó que, a l'hora, com hem vist anteriorment, pot imposar sancions, cas que detecti incompliments, el que desvirtua en certa manera, la confidencialitat del procediment negociador i una posició igualitària per ambdues parts, en aquest cas, perjudicant clarament la posició de les empreses.

El procediment de mediació de consum és confidencial i per tant, les parts no poden utilitzar la informació per presentar-lo posteriorment a un procediment judicial ni a un procediment administratiu sancionador, però cal tenir en compte que l'article 11 del DECRET 121/2013, de 26 de febrer, pel qual es regulen els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en les relacions de consum, estableix que l'organisme habilitat competent que rebí el full **pot iniciar d'ofici les actuacions oportunes, tenint en compte la petició de la persona consumidora o les que consideri adequades per a l'interès general.**

Això també succeeix en les reclamacions presentades davant de la Direcció General d'Assegurances, el departament de conducta del Banc d'Espanya, la futura Autoritat de defensa del client financer, l'Oficina d'Usuaris de les Telecomunicacions, les Direccions generals d'energia de les CCAA i de l'Agència Espanyola de Seguretat Aèria.

Poques sancions s'han imposat a les empreses per no respondre les reclamacions prèvies de les persones consumidores, poques s'han imposat, en el moment de tramitar una reclamació de consum, per contenir indicis d'infracció administrativa, a la normativa imperativa de consum, prioritzant la seva tramitació en procediments de mediació de consum que, cas d'acabar sense que s'hagin pogut iniciar, tampoc s'ha recuperat la possibilitat de sancionar les empreses.

També s'han iniciat molt pocs procediments dels regulats al Decret 151/2013, de 9 d'abril, sobre el procediment de restitució de quantitats percebudes indegudament, reposició de la situació alterada i rescabament de danys i perjudicis.

Caldrà veure com les noves dinàmiques establertes en l'àmbit judicial, afecten l'àmbit administratiu, pel que fa a les instruccions d'aquests procediments sancionadors, quan les persones consumidores vegin com els MASC no han funcionat i es vegin forçades a acudir a la via judicial.



# Annexos

**Model de reclamació prèvia, per presentar les empreses, abans de tramitar la queixa/reclamació/denúncia, davant l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor i, si fos el cas, poder presentar posteriorment la demanda judicial.**

(Nom/raó social de l'empresa reclamada)

(Domicili social)

(telèfon i correu electrònic)

NIF

Servei d'Atenció al/la Client/a

A \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_

Senyors/es,

En/Na \_\_\_\_\_, amb DNI/NIE \_\_\_\_\_ i domicili a aquest efecte al C/ \_\_\_\_\_, de la ciutat de \_\_\_\_\_, amb CP: \_\_\_\_\_ i amb telèfon \_\_\_\_\_ i correu electrònic: \_\_\_\_\_, per mitjà de la present **em dirigeixo a vostès en la meva condició legal de persona consumidora, a l'efecte de formular la meva reclamació prèvia**, de conformitat amb el que es disposa en l'article 211-4.c) de la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya, en l'article 21.3 del Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries i amb els efectes previstos en l'article 121-11 de la Llei 29/2002, de 30 de desembre, primera Llei del Codi civil de Catalunya, a l'article 1973 del Codi Civil Espanyol, en els articles 264.4, 399.3 i 403.2 de la Llei 1/2000, de 7 de gener, d'Enjudiciament Civil i en els articles 5, 7 i 10 i en la disposició addicional setena de la Llei Orgànica 1/2025 de mesures en matèria d'eficiència del Servei Públic de Justícia, als efectes de complir amb el requisit de procedibilitat, cas de no poder trobar una solució al conflicte plantejat en aquesta reclamació.

La reclamació es presenta contra l'empresa \_\_\_\_\_, amb NIF: \_\_\_\_\_, amb domicili social al C/ \_\_\_\_\_, amb codi postal \_\_\_\_\_ de la ciutat de \_\_\_\_\_, correu electrònic \_\_\_\_\_ i telèfon \_\_\_\_\_ i amb oficina d'atenció al client al C/ \_\_\_\_\_ codi postal \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, correu electrònic \_\_\_\_\_.

## 1. CAPACITAT I LEGITIMACIÓ

Estan legitimats activament i passivament, quant a persona consumidora contractant del bé o servei i el reclamat, per ser l'entitat responsable de la prestació del servei, ambdues parts com a titulars de la relació jurídica o objecte litigiós.

La part reclamada té la condició d'empresa i la part reclamant té la condició legal de persona consumidora, que actua en un àmbit aliè a qualsevol activitat empresarial o professional, d'acord amb el que estableix l'article 111-2 de la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya i l'article 3 del Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries.

---

Cal entendre per relació de consum, d'acord amb el que estableix l'article del 111-2 de la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya, com a qualsevol relació establerta entre, d'una banda, empresaris, intermediaris o l'Administració com a prestadora de béns i serveis i, d'altra banda, les persones consumidores i aquesta relació comprèn la informació, l'oferta, la promoció, la publicitat, la comercialització, la utilització, la venda, i el subministrament de béns i serveis, i també les obligacions que en derivin.

## 2. PROPOSTA DE NEGOCIACIÓ O DE SOTMETIMENT A UN MÈTODE ADEQUAT DE SOLUCIÓ DE CONTROVÈRSIES

Fem constar que aquesta part estaria disposada a arribar a un acord amistós i per aquest motiu els agraiem que manifestin, en la seva resposta, la seva predisposició a participar en un procediment de negociació entre les dues parts o, si ho preferiu i **als efectes del que preveu l'article 5.4 de la Llei Orgànica 1/2025 de mesures en matèria d'eficiència del Servei Públic de Justícia, us proposo, com a mètode adequat de solució de controvèrsies, els següents:**

1. **Mediació de consum**, regulada pel Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum.
2. **Arbitratge de consum**, regulat pel Reial decret 713/2024, de 23 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament que regula el Sistema Arbitral de Consum.
3. Qualsevol altre sistema de resolució extrajudicial de conflictes, regulat per la Llei 7/2017, de 2 de novembre, per la qual s'incorpora a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2013/11/UE, del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2013, relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum.

Cal tenir en compte que la iniciativa per utilitzar un mètode adequat de solució de controvèrsies pot procedir d'una de les parts o d'ambdues de comú acord i **si no existís acord sobre quin d'aquests mètodes s'ha d'utilitzar, s'emprarà aquell que s'hagi proposat abans temporalment, en aquest cas, el que he proposat anteriorment.**

Tots aquests procediments són ràpids i gratuïts per ambdues parts per tal de poder solucionar el conflicte plantejat en relació amb els següents fets.

## 3. RELACIÓ DE FETS OBJECTE DE LA CONTROVÈRSIA

(Els fets es narraran de forma ordenada i clara per tal de facilitar la seva admissió o negació pel reclamat en contestar. Amb igual ordre i claredat s'expressaran els documents, mitjans i instruments que s'aportin en relació amb els fets que fonamentin les pretensions i, finalment, es formularan valoracions o raonaments sobre aquests, si semblen convenients per al dret de la persona consumidora reclamant)

---

---

---

---

---

---

---

---

## 4. PETICIÓ DE LA PERSONA CONSUMIDORA RECLAMANT

**Per aquest motiu SOL·LICITO** (Els paràgrafs següents són orientatius. Cal afegir o escollir el supòsit o supòsits aplicables a la reclamació de la persona consumidora i eliminar la resta)

- Sol·licito la resolució del contracte mitjançant aquesta declaració expressa i sol·licito la devolució de totes les quantitats pagades a la seva empresa, pel bé o servei no conforme, sense demora indeguda i, en

---

qualsevol cas, en un termini màxim de catorze dies a partir de la data d'aquesta reclamació prèvia, sense perjudici del meu dret de ser indemnitzat pels danys i perjudicis soferts. Aquest reemborsament s'haurà de realitzar, per part de l'empresa, utilitzant el mateix mitjà de pagament emprat per la contractació, sense que suposi un cost addicional per mi.

Aquesta sol·licitud es fonamenta en el fet que el producte que em va subministrar no és conforme amb el contracte, pels motius que ja he exposat.

- Sol·licito la rebaixa del preu del producte o servei objecte del contracte mitjançant aquesta declaració expressa i sol·licito la devolució de la diferència de les quantitats pagades a la seva empresa, pel bé o servei no conforme, sense demora indeguda i, en qualsevol cas, en un termini màxim de catorze dies a partir de la data d'aquesta reclamació prèvia, sense perjudici del meu dret de ser indemnitzat pels danys i perjudicis soferts.

Aquest reemborsament s'haurà de realitzar, per part de l'empresa, utilitzant el mateix mitjà de pagament emprat per la contractació, sense que suposi un cost addicional per mi.

Aquesta sol·licitud es fonamenta en el fet que el producte que em va subministrar no és conforme amb el contracte, pels motius que ja he exposat.

- Sol·licito la rebaixa del preu del servei digital objecte del contracte mitjançant aquesta declaració expressa i sol·licito la devolució de la diferència de les quantitats pagades a la seva empresa, pel bé o servei no conforme, sense demora indeguda i, en qualsevol cas, en un termini màxim de catorze dies a partir de la data d'aquesta reclamació prèvia, sense perjudici del meu dret de ser indemnitzat pels danys i perjudicis soferts.

Aquest reemborsament s'haurà de realitzar, per part de l'empresa, utilitzant el mateix mitjà de pagament emprat per la contractació, sense que suposi un cost addicional per mi.

Aquesta sol·licitud es fonamenta en el fet que el producte que em va subministrar no és conforme amb el contracte, pels motius que ja he exposat.

- Sol·licito la devolució de totes les quantitats pagades pel producte o servei que vaig contractar i que la seva empresa no m'ha pogut subministrar, per no trobar-se disponible, segons el que se'm va comunicar, sense cap demora indeguda i, en qualsevol cas, en un termini màxim de catorze dies a partir de la data d'aquesta reclamació prèvia.

Aquest reemborsament s'haurà de realitzar, per part de l'empresa, utilitzant el mateix mitjà de pagament emprat per la contractació, sense que suposi un cost addicional per mi.

En cas de retard injustificat respecte a la devolució de les sumes abonades, reclamo que se'm pagui el doble de l'import degut, sense perjudici del meu dret de ser indemnitzat pels danys i perjudicis soferts en el que excedeixin de l'esmentada quantitat.

Aquesta sol·licitud es fonamenta en el fet que, la seva empresa, no m'ha pogut subministrar el producte o servei que li vaig contractar, pels motius que ja he exposat.

- Sol·licito de forma immediata l'anul·lació de l'import d'una compra o d'un servei que s'ha carregat, fraudulentament o indegudament utilitzant el número de la targeta de pagament, de la que en soc titular.

Aquesta sol·licitud es fonamenta en el fet que aquesta compra no ha estat mai realitzada per part meva.

- Sol·licito la devolució de totes les sumes percebudes per la seva empresa, en concepte de la compra dels béns o serveis objecte del contracte a distància, inclosos, si s'escau, els costos de lliurament i sense dret, per part de l'empresa a fer cap retenció en concepte de despeses, en haver exercit el meu dret a desistir del contracte.

La devolució d'aquestes sumes s'haurà d'efectuar sense demores indegudes i, en qualsevol cas, abans que hagin transcorregut 14 dies naturals des de la data en què vaig informar la seva empresa de la meva decisió de desistiment del contracte.

---

Transcorregut aquest termini sense que hagi recuperat la suma endeutada, li reclamo aquesta suma duplicada, sens perjudici que a més pugui sol·licitar una indemnització pels danys i perjudicis que se li hagin pogut ocasionar. Aquest reemborsament s'haurà de realitzar, per part de l'empresa, utilitzant el mateix mitjà de pagament emprat per la contractació, sense que suposi un cost addicional per mi.

Aquesta sol·licitud es fonamenta en el fet que vaig exercir, dins del termini establert el meu dret a desistir del contracte.

- Sol·licito la devolució de l'import corresponent al viatge combinat contractat, per la resolució del contracte, abans de l'inici del viatge, per part meua.

De l'import pagat, si fos el cas, l'organitzador, o, si s'escau, el minorista poden descomptar d'aquest import, el pagament d'una penalització que sigui adequada i justificable, basada en l'antelació de la resolució del contracte respecte a l'inici del viatge combinat i en l'estalvi de costos i els ingressos esperats per la utilització alternativa dels serveis de viatge, si així figura en el contracte. En absència d'una penalització tipus, l'import de la penalització per la resolució del contracte ha d'equivaldre al preu del viatge combinat menys l'estalvi de costos i els ingressos derivats de la utilització alternativa dels serveis de viatge.

En tot cas, sol·licito que se'm faciliti una justificació de l'import de la penalització.

La devolució d'aquestes sumes s'haurà d'efectuar sense demores indegudes i, en qualsevol cas, abans que hagin transcorregut 14 dies naturals des de la data en què vaig informar la seva empresa de la meua decisió de resoldre el contracte.

- Sol·licito la devolució de la totalitat dels pagaments que he realitzat, corresponents al viatge combinat contractat, com a conseqüència de la cancel·lació del viatge, per part de l'empresa.

La devolució d'aquestes sumes s'haurà d'efectuar sense demores indegudes i, en qualsevol cas, abans que hagin transcorregut 14 dies naturals des de la data en què se'm ha comunicat la decisió de l'empresa de cancel·lar el viatge.

- Sol·licito la devolució de la totalitat dels pagaments que he realitzat, corresponents al viatge combinat contractat, per concórrer circumstàncies inevitables i extraordinàries en el lloc de destinació o en les immediacions que afectin de forma significativa l'execució del viatge combinat o el transport de passatgers al lloc de destinació.

La devolució d'aquestes sumes s'haurà d'efectuar sense demores indegudes i, en qualsevol cas, abans que hagin transcorregut 14 dies naturals des de la data en què se'm ha comunicat la decisió de l'empresa de cancel·lar el viatge.

- Sol·licito la resolució del contracte mitjançant aquesta declaració expressa i sol·licito la devolució de totes les quantitats pagades a la seva empresa, pel bé o servei no conforme, sense demora indeguda i, en qualsevol cas, en un termini màxim de catorze dies a partir de la data d'aquesta reclamació prèvia, sense perjudici del meu dret de ser indemnitzat pels danys i perjudicis soferts. Aquest reemborsament s'haurà de realitzar, per part de l'empresa, utilitzant el mateix mitjà de pagament emprat per la contractació, sense que suposi un cost addicional per mi.

Aquesta sol·licitud es fonamenta en el fet que el producte que em va subministrar no és conforme amb el contracte, pels motius que ja he exposat.

- Sol·licito la correcció dels imports de la factura presentada per la seva empresa, associats al contracte de prestació de serveis i sol·licito la devolució de totes les quantitats pagades en excés, a la seva empresa, per ser uns preus superiors als comunicats en el pressupost o als anunciats, sense demora indeguda i, en qualsevol cas, en un termini màxim de catorze dies a partir de la data d'aquesta reclamació prèvia, sense perjudici del meu dret de ser indemnitzat pels danys i perjudicis soferts.

Aquest reemborsament s'haurà de realitzar, per part de l'empresa, utilitzant el mateix mitjà de pagament emprat per la contractació, sense que suposi un cost addicional per mi.

---

Aquesta sol·licitud es fonamenta en el fet que s'han cobrat preus superiors als anunciats o comunicats, pels motius que ja he exposat.

- Sol·licito la correcció dels imports de la factura presentada per la seva empresa, associats al contracte de prestació de serveis i sol·licito la devolució de totes les quantitats pagades en excés, a la seva empresa, per increment dels preus o les condicions per raó de la forma o el mitjà de pagament en quantitats superiors a les despeses que l'empresari o empresària hagi de suportar de forma directa com a conseqüència de l'admissió del mitjà de pagament de què es tracti, sense demora indeguda i, en qualsevol cas, en un termini màxim de catorze dies a partir de la data d'aquesta reclamació prèvia, sense perjudici del meu dret de ser indemnitzat pels danys i perjudicis soferts.

Aquest reemborsament s'haurà de realitzar, per part de l'empresa, utilitzant el mateix mitjà de pagament emprat per la contractació, sense que suposi un cost addicional per mi.

Aquesta sol·licitud es fonamenta en el fet que s'han cobrat preus superiors als anunciats o comunicats, pels motius que ja he exposat.

- Sol·licito la resolució del contracte, per ser impossible la seva prestació, segons el que m'ha manifestat l'empresa i sol·licito la devolució de les quantitats lliurades a compte, associades al contracte que no s'ha executat, sense demora indeguda i, en qualsevol cas, en un termini màxim de catorze dies a partir de la data d'aquesta reclamació prèvia, amb el rescabament de danys i l'abonament d'interessos.

Aquest reemborsament s'haurà de realitzar, per part de l'empresa, utilitzant el mateix mitjà de pagament emprat per la contractació, sense que suposi un cost addicional per mi.

Aquesta sol·licitud es fonamenta en el fet que s'ha incomplert el contracte, pels motius que ja he exposat.

- Sol·licito la devolució del doble de les quantitats lliurades a compte, en concepte d'arres penitencials o de desistiment, associades al contracte que no s'ha executat, per voluntat de l'empresa, sense demora indeguda i, en qualsevol cas, en un termini màxim de catorze dies a partir de la data d'aquesta reclamació prèvia, amb el rescabament de danys i l'abonament d'interessos.

Aquest reemborsament s'haurà de realitzar, per part de l'empresa, utilitzant el mateix mitjà de pagament emprat per la contractació, sense que suposi un cost addicional per mi.

Aquesta sol·licitud es fonamenta en el fet que l'empresa no ha volgut formalitzar el contracte, pels motius que ja he exposat.

- Sol·licito la quantitat que es va pactar com a pena i que substitueix la indemnització de danys i l'abonament d'interessos en cas de falta de compliment, sense demora indeguda i, en qualsevol cas, en un termini màxim de catorze dies a partir de la data d'aquesta reclamació prèvia, amb el rescabament de danys i l'abonament d'interessos.

Aquest reemborsament s'haurà de realitzar, per part de l'empresa, utilitzant el mateix mitjà de pagament emprat per la contractació, sense que suposi un cost addicional per mi.

Aquesta sol·licitud es fonamenta en el fet que l'empresa no ha volgut formalitzar el contracte, pels motius que ja he exposat.

- Sol·licito la devolució de la quantitat pagada a la seva empresa, en excés, concepte de fiança del contracte de lloguer, amb les seves respectives actualitzacions i, si fos el cas, la devolució de l'import pagat en excés, de la garantia de les obligacions arrendatàries addicional, que es va pactar, sense demora indeguda i, en qualsevol cas, en un termini màxim de trenta dies a partir de la data d'aquesta reclamació prèvia, sense perjudici del meu dret de ser indemnitzat pels danys i perjudicis soferts i a la percepció de l'interès legal, transcorregut aquest termini, sense que s'hagi fet efectiva la restitució.

Aquest reemborsament s'haurà de realitzar, per part de l'empresa, utilitzant el mateix mitjà de pagament emprat per la contractació, sense que suposi un cost addicional per mi.

---

Aquesta sol·licitud es fonamenta en el fet que, en el moment de formalitzar el contracte de lloguer, es va exigir una fiança i/o una garantia per un import superior al previst legalment, clàusula que s'ha de considerar nul·la, per ser abusiva.

- Sol·licito la devolució de totes les quantitats pagades a la seva empresa, pel bé o servei no sol·licitat, sense demora indeguda i, en qualsevol cas, en un termini màxim de catorze dies a partir de la data d'aquesta reclamació prèvia, sense perjudici del meu dret de ser indemnitzat pels danys i perjudicis soferts. Aquest reemborsament s'haurà de realitzar, per part de l'empresa, utilitzant el mateix mitjà de pagament emprat pel seu cobrament, sense que suposi un cost addicional per mi.

Aquesta sol·licitud es fonamenta en el fet que el producte que em va subministrar no és un producte o servei sol·licitat per part meva, pels motius que ja he exposat.

- Sol·licito la devolució de totes les quantitats pagades a la seva empresa, pel bé o servei no sol·licitat, sense demora indeguda i, en qualsevol cas, en un termini màxim de catorze dies a partir de la data d'aquesta reclamació prèvia, sense perjudici del meu dret de ser indemnitzat pels danys i perjudicis soferts. Aquest reemborsament s'haurà de realitzar, per part de l'empresa, utilitzant el mateix mitjà de pagament emprat pel seu cobrament, sense que suposi un cost addicional per mi.

Aquesta sol·licitud es fonamenta en el fet que el producte que em va subministrar no és un producte o servei sol·licitat per part meva, pels motius que ja he exposat.

- Sol·licito la devolució de totes les quantitats pagades a la seva empresa, pel bé o servei no sol·licitat, sense demora indeguda i, en qualsevol cas, en un termini màxim de catorze dies a partir de la data d'aquesta reclamació prèvia, sense perjudici del meu dret de ser indemnitzat pels danys i perjudicis soferts. Aquest reemborsament s'haurà de realitzar, per part de l'empresa, utilitzant el mateix mitjà de pagament emprat pel seu cobrament, sense que suposi un cost addicional per mi.

Aquesta sol·licitud es fonamenta en el fet que el producte que em va subministrar no és un producte o servei sol·licitat per part meva, pels motius que ja he exposat.

- Sol·licito l'anul·lació del procés de canvi de subministrador, mentre no s'hagi activat el canvi o s'hagin començat les actuacions tècniques, si fossin precises o alternativament, la resolució del contracte de subministrament de l'electricitat i la devolució de totes les quantitats pagades a la seva empresa, en concepte de penalització, per finalització anticipada de contracte de subministrament d'electricitat, per tractar-se de la contractació d'un servei no sol·licitat.

La devolució de les quantitats sol·licitades s'ha de fer, sense demora indeguda i, en qualsevol cas, en un termini màxim de catorze dies a partir de la data d'aquesta reclamació prèvia, sense perjudici del meu dret de ser indemnitzat pels danys i perjudicis soferts. Aquest reemborsament s'haurà de realitzar, per part de l'empresa, utilitzant el mateix mitjà de pagament emprat pel seu cobrament, sense que suposi un cost addicional per mi.

Amb la meva sol·licitud d'anul·lació del canvi, sol·licito la reposició a la meva comercialitzadora anterior, sent per compte de la seva empresa comercialitzadora, tant el cost de reposició, com el de l'energia i de la tarifa d'accés, fins que es produeixi l'activació a la situació anterior al canvi.

Aquesta sol·licitud es fonamenta en el fet que el producte que em va subministrar no és un producte o servei sol·licitat per part meva, pels motius que ja he exposat.

- Sol·licito l'anul·lació del procés de canvi de subministrador, mentre no s'hagi activat el canvi o s'hagin començat les actuacions tècniques, si fossin precises o, alternativament, sol·licito la resolució del contracte de subministrament de l'electricitat i la devolució de totes les quantitats pagades a la seva empresa, en concepte de penalització, per finalització anticipada de contracte de subministrament d'electricitat, per tractar-se d'una contractació d'un servei d'electricitat no sol·licitat.

La devolució de les quantitats sol·licitades s'ha de fer, sense demora indeguda i, en qualsevol cas, en un termini màxim de catorze dies a partir de la data d'aquesta reclamació prèvia, sense perjudici del meu dret de ser

---

indemnitzat pels danys i perjudicis soferts. Aquest reemborsament s'haurà de realitzar, per part de l'empresa, utilitzant el mateix mitjà de pagament emprat pel seu cobrament, sense que suposi un cost adicional per mi. Amb la meva sol·licitud d'anul·lació del canvi, sol·licito la reposició a la meva comercialitzadora anterior, sent per compte de la seva empresa comercialitzadora, tant el cost de reposició, com el de l'energia i de la tarifa d'accés, fins que es produeixi l'activació a la situació anterior al canvi.

Aquesta sol·licitud es fonamenta en el fet que el producte que em va subministrar no és un producte o servei sol·licitat per part meva, pels motius que ja he exposat.

- Sol·licito l'anul·lació del procés de portabilitat d'operadora de telecomunicacions, mentre no s'hagi activat el canvi o s'hagin començat les actuacions tècniques, si fossin precises o, alternativament, sol·licito la resolució del contracte de subministrament de telecomunicacions i la devolució de totes les quantitats pagades a la seva empresa, en concepte de penalització, per finalització anticipada de contracte de telecomunicacions, per tractar-se d'una contractació d'un servei no sol·licitat a la seva empresa.

La devolució de les quantitats sol·licitades s'ha de fer, sense demora indeguda i, en qualsevol cas, en un termini màxim de catorze dies a partir de la data d'aquesta reclamació prèvia, sense perjudici del meu dret de ser indemnitzat pels danys i perjudicis soferts. Aquest reemborsament s'haurà de realitzar, per part de l'empresa, utilitzant el mateix mitjà de pagament emprat pel seu cobrament, sense que suposi un cost adicional per mi.

Amb la meva sol·licitud d'anul·lació de la portabilitat, sol·licito la reposició a la meva operadora anterior, amb conservació dels meus números de telèfon, fix i mòbils, sent per compte de la seva empresa comercialitzadora, tant el cost de reposició, com el de l'energia i de la tarifa d'accés, fins que es produeixi l'activació a la situació anterior al canvi.

Aquesta sol·licitud es fonamenta en el fet que el producte que em va subministrar no és un producte o servei sol·licitat per part meva, pels motius que ja he exposat.

- Sol·licito la devolució de totes les sumes percebudes en excés, per part de la seva empresa, durant tot el temps en que va produir-se l'error en la facturació del servei de subministrament de l'electricitat per causes tècniques o administratives.

La devolució d'aquestes sumes s'haurà d'efectuar sense demores indegudes i, en qualsevol cas, en la primera facturació del mes següent i que s'apliqui a les quantitats avançades per mi, l'interès legal dels diners vigents en el moment de la refacturació.

Aquest reemborsament s'haurà de realitzar, per part de l'empresa, utilitzant el mateix mitjà de pagament emprat per la contractació, sense que suposi un cost adicional per mi.

Aquesta sol·licitud es fonamenta en el fet que s'ha produït un error en la facturació per part de la seva empresa, durant tots els mesos que he exposat anteriorment, per causes tècniques o administratives.

- Sol·licito que es procedeixi a verificar l'estat dels equips de mesura i cas que el funcionament dels equips sigui incorrecte, es procedeixi a refacturar els consums des de la primera factura, on es va començar a detectar aquest possible error.

Considero que el mal funcionament de l'equip de mesura ha provocat unes lectures errònies, que han suposat una facturació per un import superior a l'habitual i en conseqüència, sol·licito la devolució de totes les sumes percebudes per la seva empresa, en concepte de l'error que es va produir, en la facturació del servei de subministrament de l'electricitat.

La devolució d'aquestes sumes s'haurà d'efectuar sense demores indegudes i, en qualsevol cas, en la primera facturació del mes següent i que s'apliqui a les quantitats avançades per mi, l'interès legal dels diners vigents en el moment de la refacturació.

Aquest reemborsament s'haurà de realitzar, per part de l'empresa, utilitzant el mateix mitjà de pagament emprat per la contractació, sense que suposi un cost adicional per mi.

---

Aquesta sol·licitud es fonamenta en el fet que s'ha produït un error en la facturació, durant tots els mesos que he exposat anteriorment, pel mal funcionament de l'equip de mesura.

- Sol·licito que la quantitat que dec a la seva empresa, en concepte de l'error tècnic o administratiu en la facturació que es va produir i que va fer que se'm facturessin quantitats inferiors a les degudes, durant tot el temps en que va durar aquest error, sigui prorratejada en tantes factures mensuals com mesos van transcórrer en l'error, sense que pugui excedir l'ajornament ni el període a rectificar d'un any.

Sol·licito també, de forma expressa, que les factures prorratejades especifiquin de forma clara, els consums de cada mes que es factura i es detallin els preus que s'apliquen a cada període, que han de ser els que es corresponien segons les tarifes aplicables en cada moment.

En cas que ja se'm hagin passat a cobrament aquestes factures, sense respectar el prorrateig que ara sol·licito, exigeixo la devolució de totes les quantitats indegudament facturades, en la primera facturació següent i que s'apliqui a les quantitats avançades per mi, l'interès legal dels diners vigents en el moment de la refacturació, que se'm haurà d'ingressar en el mateix compte on faig el pagament del subministrament de l'electricitat. A partir del mes següent, s'haurien de facturar els rebuts amb el prorrateig sol·licitat.

- Sol·licito que se'm procedeixi a abonar, a la meva factura d'electricitat, els descomptes regulats a la normativa vigent, per haver-se produït un incompliment, per part de l'empresa distribuïdora de l'electricitat, dels paràmetres de qualitat de subministrament, en haver superat la durada de les interrupcions i el nombre d'interrupcions, que la normativa estableix com a acceptables, per un municipi en el qual tinc contractar el subministrament de l'electricitat.

La devolució d'aquestes sumes s'haurà d'efectuar sense demores indegudes i, en qualsevol cas, durant la facturació del primer trimestre de l'any següent, en què s'ha produït la manca de qualitat del subministrament elèctric.

- Aquest reemborsament s'haurà de realitzar, per part de l'empresa, utilitzant el mateix mitjà de pagament emprat per la contractació, sense que suposi un cost addicional per mi.
- Sol·licito que se'm procedeixi a abonar, a la meva factura de telefonia i internet, els descomptes regulats a la normativa vigent, més l'import corresponent a les indemnitzacions associades a l'incompliment dels compromisos de qualitat, per haver patit interrupcions temporals del servei telefònic durant el període de facturació indicat a la meva reclamació prèvia.

La devolució d'aquestes sumes s'haurà d'efectuar sense demores indegudes i, en qualsevol cas, en el cas dels descomptes regulats, a la factura corresponent al període immediat en què s'ha produït la interrupció i en el cas de les indemnitzacions per incompliment dels compromisos de qualitat, en el termini establert en el contracte.

Aquest reemborsament s'haurà de realitzar, per part de l'empresa, utilitzant el mateix mitjà de pagament emprat per la contractació, sense que suposi un cost addicional per mi.

- Sol·licito que es doni compliment, per part de la seva empresa, de l'acord al que es va arribar en el procediment de mediació de consum i sol·licito la devolució de l'import que es va acordar, sense demora indeguda i, en qualsevol cas, en un termini màxim de catorze dies a partir de la data d'aquesta reclamació prèvia, sense perjudici del meu dret de ser indemnitzat pels danys i perjudicis soferts. Aquest reemborsament s'haurà de realitzar, per part de l'empresa, utilitzant el mateix mitjà de pagament emprat per la contractació, sense que suposi un cost addicional per mi.

Aquesta sol·licitud es fonamenta en el fet que es va arribar a un acord amistós durant el procediment de mediació, pels motius que ja he exposat.

- Sol·licito que es doni compliment, per part de la seva empresa, al laude arbitral i sol·licito la devolució de l'import que es va acordar en aquest laude, sense demora indeguda i, en qualsevol cas, en un termini màxim de catorze dies a partir de la data d'aquesta reclamació prèvia, sense perjudici del meu dret de



---

ser indemnitzat pels danys i perjudicis soferts. Aquest reemborsament s'haurà de realitzar, per part de l'empresa, utilitzant el mateix mitjà de pagament emprat per la contractació, sense que suposi un cost addicional per mi.

Aquesta sol·licitud es fonamenta en el fet que es va dictar un laude, favorable a les meves pretensions, pels motius que ja he exposat.

## **5. FONAMENTS DE DRET**

(Cal afegir la normativa sectorial d'aplicació al cas i concretar els articles de cada norma, per fonamentar les pretensions)

### **NORMATIVA CATALANA**

- Llei 3/2017, del 15 de febrer, del llibre sisè del Codi civil de Catalunya, relatiu a les obligacions i els contractes, i de modificació dels llibres primer, segon, tercer, quart i cinquè.
- Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya.
- Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum.
- Decret 151/2013, de 9 d'abril, sobre la potestat sancionadora en matèria de consum i sobre el procediment de restitució de quantitats percebudes indegudament, reposició de la situació alterada i rescabament de danys i perjudicis.
- Decret 121/2013, de 26 de febrer, pel qual es regulen els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en les relacions de consum.

### **NORMATIVA ESTATAL**

- Codi Civil Espanyol.
- Llei d'Enjudiciament Civil.
- Llei Orgànica 1/2025, de 2 de gener, de mesures en matèria d'eficiència del Servei Públic de Justícia.
- Llei orgànica 5/2024, d'11 de novembre, del dret de defensa.
- Llei Orgànica 6 / 1985, d'1 de juliol, del poder judicial.
- Llei 7/2017, de 2 de novembre, per la qual s'incorpora a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2013/11/UE, del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2013, relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum.
- Reial Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries.
- Llei 60/2003, de 23 de desembre, d'arbitratge.
- Llei 7 / 1998, de 13 d'abril, sobre condicions generals de la contractació.
- Llei 3 / 1991, de 10 de gener, de competència deslleial.
- Reial Decret 713/2024, de 23 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament que regula el Sistema Arbitral de Consum

## **6. ADVERTIMENTS LEGALS PER A L'EMPRESA RECLAMADA**

### **Advertiment a l'empresa de generació d'interessos de mora, despeses i costes**

D'acord amb el que s'estableix en l'article 1100 del Codi Civil, incorren en mora els obligats a lliurar o a fer alguna cosa, des que el creditor els exigeixi extrajudicialment el compliment de la seva obligació i, per aquest motiu, els comunico que des d'aquest moment, els exigeixo la quantitat de \_\_\_\_\_ euros, que a data d'aquesta comunicació, no ha estat satisfeta, en concepte de principal, més els interessos de demora, prevists en l'article

---

1101 del Codi Civil, que estableix que queden subjectes a la indemnització dels danys i perjudicis causats els que en el compliment de les seves obligacions incorreguessin en morositat.

L'article 1108 del Codi Civil preveu que, quan l'obligació consistís en el pagament d'una quantitat de diners, i el deutor incorregués en mora, la indemnització de danys i perjudicis, no havent-hi pacte en contra, consistirà en el pagament dels interessos convinguts, i mancant conveni, en l'interès legal.

També sol·licito que se m'abonin les despeses ocasionades per la gestió del cobrament, que fins al moment actual, ascendeixen a la quantitat de \_\_\_\_\_ euros, en concepte de \_\_\_\_\_ (burofax, carta certificada, notificació...)

En el cas de no obtenir una solució extrajudicial a aquest conflicte i haver de reclamar aquesta quantitat judicialment, sol·licitaré la condemna en costes, encara que doni la conformitat a les pretensions de la demanda, atès que, no s'haurà donat solució a la situació, malgrat ser requerit prèviament per a això, per la qual cosa entendré que ha actuat amb temeritat i mala fe, conforme al que es disposa en els articles 394 i 395 Llei 1/2000, de 7 de gener, d'Enjudiciament Civil.

Seria un sistema fàcil i abusiu per part de la seva empresa, no col·laborar per a intentar trobar una solució a aquest conflicte i esperar al procés judicial per a complir amb el que, per llei, em correspon. Ha de tenir en compte que existeix mala fe, si abans de presentada la demanda s'hagués formulat al demandat requeriment fefaent i justificat de pagament, o si s'hagués iniciat procediment de mediació o dirigit contra ell sol·licitud de conciliació, com ha succeït en aquest conflicte.

Com vulgui que el reemborsament havia d'haver-se fet el dia \_\_\_\_\_ i acumula un retard de ....., li requereixo perquè en el termini improrrogable de ..... dies procedeixi a fer efectiu el pagament mitjançant \_\_\_\_\_ o, en cas contrari, iniciaré les oportunes actuacions administratives i/o judicials amb l'objectiu d'obtenir el cobrament de les quantitats que em deu, la qual cosa resultarà molt més incòmode per a les dues parts.

**Advertiment a l'empresa, pel que fa a la prohibició d'inclusió de dades personals de la persona consumidora, en un fitxer de solvència.**

Mitjançant la tramitació d'aquesta reclamació extrajudicial, que s'ha de considerar la reclamació prèvia a la via judicial o arbitral, s'està buscant una solució al conflicte plantejat i per aquest motiu, si alguna quantitat resulta impagada, per part de la persona consumidora reclamant, durant el temps que duri aquesta gestió, cal tenir en compte que l'impagament no es produeix per incompliment, sinó perquè existeix una disputa fonamentada i, per tant, el deute que es pugui generar, no es pot considerar un deute cert, vençut i exigible perquè és objecte d'una reclamació administrativa o judicial, o mitjançant un procediment alternatiu de resolució de disputes vinculant entre les parts, en aquest cas, un arbitratge de consum.

**Advertiment a l'empresa prestadora serveis de tracte continuat que no es pot deixar de prestar el servei de tracte continuat, per manca de pagament d'algun rebut o alguna factura, perquè la persona consumidora ha presentat una reclamació amb relació al rebut o la factura davant del mateix prestador o prestadora o per mitjà dels mecanismes judicials o extrajudicials de resolució de conflictes.**

L'article 251-2 de la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya, en el seu apartat d), defineix els serveis de tracte continuat, com aquells serveis que l'empresari o empresària no presta d'un sol cop, sinó que tenen continuïtat en el temps, de manera periòdica, habitual i en diversos terminis.

S'adverteix que tal com regula l'article 252-5 de la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya estableix, en el seu apartat cinquè, que no es pot deixar de prestar el servei de tracte continuat per manca de pagament d'algun rebut o alguna factura si la persona consumidora ha presentat alguna reclamació amb relació al rebut o la factura davant del mateix prestador o prestadora o per mitjà dels mecanismes judicials o extrajudicials de resolució de conflictes.

---

El mateix article, en el seu apartat sisè, estableix que per a interrompre el servei de tracte continuat, cal que hi hagi, com a mínim, dos rebuts o factures impagats sobre els quals no hi hagi cap reclamació pendent de resolució, sempre que no hagin estat objecte de reclamació per la persona consumidora, que se li hagin comunicat de manera fefaent les conseqüències d'aquest impagament i que se li hagi donat un termini no inferior a deu dies hàbils per a pagar-los.

I finalment, el mateix article, en el seu apartat setè, estableix que per a incloure les persones consumidores en fitxers d'impagats, cal que hi hagi prèviament un deute cert, vençut i exigible i no es compleix aquest requisit si hi ha una reclamació pendent de resolució.

#### **Advertiment dels terminis per arribar a un acord**

S'entendrà que s'ha produït la terminació del procés sense acord:

a) Si transcorreguessin trenta dies naturals a comptar des de la data de recepció de la sol·licitud inicial de negociació per l'altra part i no es mantingués la primera reunió o contacte dirigit a assolir un acord o no s'obtingui resposta per escrit.

b) Si, un cop iniciada l'activitat negociadora, transcorreguessin trenta dies des que una de les parts faci una proposta concreta d'acord amb l'altra, sense que s'assoleixi acord ni s'obtingui resposta per escrit. El termini de trenta dies començarà a comptar des de la data de recepció de la proposta concreta d'acord.

c) Si transcorreguessin tres mesos des de la data de celebració de la primera reunió sense que s'hagués assolit un acord. No obstant això, l'anterior, les parts tenen dret a continuar de mutu acord amb l'activitat negociadora més enllà d'aquest termini.

d) Si qualsevol de les parts s'adreça per escrit a l'altra donant per acabades les negociacions, quedant constància de l'intent de comunicació de ser aquesta la seva voluntat.

En el cas de la mediació de consum, l'article 29 del Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum, estableix que l'acta que finalitza el procediment de mediació així com l'arxivament s'han de notificar a les parts en un termini de deu dies des de l'adopció, fent-hi constar el motiu de finalització, entre els que s'haurà d'especificar la manca d'acord de les parts, la no localització de qualsevol de les parts, el desistiment de qualsevol de les parts, en cas de mediació presencial, la manca de compareixença sense justificació d'alguna de les parts, el transcurs del termini de 90 dies naturals comptats des de la data en què l'entitat de resolució alternativa hagi rebut l'expedient complet de reclamació o la resolució motivada de la persona mediodora, si considera que ateses les circumstàncies no és possible arribar a un acord.

En el cas de la invitació a participar en un procediment arbitral de consum, a una empresa no adherida, l'article 23 del Reial decret 713/2024, de 23 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament que regula el Sistema Arbitral de Consum, estableix que en cas que no consti l'existència de conveni arbitral, la Junta Arbitral competent, una vegada admesa a tràmit una sol·licitud d'arbitratge, la traslladarà al reclamant per a la seva acceptació o rebuig i, l'article 36.2 del Reial decret 713/2024, de 23 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament que regula el Sistema Arbitral de Consum, estableix que en el supòsit que no existeixi conveni arbitral vàlidament formalitzat, es donarà trasllat de la sol·licitud d'arbitratge a l'empresari reclamant, atorgant-li un termini de deu dies hàbils per a l'acceptació o rebuig de la sol·licitud, havent d'aportar, en cas d'acceptació d'aquesta sol·licitud, la contestació a aquesta i adjuntar els documents i proposta de proves que intenti valer-se en el procediment. En el mateix acte en què es demana l'acceptació, es podrà convidar l'empresari reclamant a proposar una solució que posi fi al litigi. I l'apartat quart del mateix article estableix que si l'empresari, en el termini atorgat no accepta la invitació per resoldre el litigi, es procedirà a dictar resolució d'arxiu de la sol·licitud, deixant expedida la via judicial, donant-se trasllat al consumidor de qualsevol proposta de l'empresari per assolir una solució consensuada que resolgui de forma total o parcial el litigi.

#### **Advertiment de interrupció de la prescripció o suspensió de la caducitat d'accions**

---

En tots els casos, l'article 7 de la Llei Orgànica 1/2025 de mesures en matèria d'eficiència del Servei Públic de Justícia estableix que la sol·licitud d'una de les parts dirigida a l'altra per iniciar un procediment de negociació a través d'un mitjà adequat de solució de controvèrsies, en la qual es defineixi adequadament l'objecte de la negociació, interromprà la prescripció o suspèndrà la caducitat d'accions des de la data en què consti l'intent de comunicació de l'esmentada sol·licitud a l'altra part en el domicili personal o lloc de treball que li consti a la persona sol·licitant, o bé a través del mitjà de comunicació electrònic emprat per les parts en les seves relacions prèvies.

La interrupció o la suspensió es prolongarà fins a la data de la signatura de l'acord o de la terminació del procés de negociació sense acord.

El còmput dels terminis es reiniciarà o reprendrà respectivament en el cas que no es mantingui la primera reunió dirigida a assolir un acord o no s'obtingui resposta per escrit en el termini de trenta dies naturals a comptar des de la data de recepció de la sol·licitud de negociació per la part a la qual es dirigeix, o des de la data de l'intent de comunicació, si aquesta recepció no es produeix.

En el cas que alguna proposta concreta d'acord no tingui resposta per la contrapart en el termini de trenta dies naturals des de la data de recepció, es reiniciarà o reprendrà respectivament el còmput de terminis.

#### **Advertiment de les costes judicials en casos d'actuar amb mala fe i amb abús del servei públic de justícia**

Si no hi ha una resposta motivada a aquesta reclamació i no es vol col·laborar en la seva resolució, participant en un mètode adequat de solució de controvèrsies, de bona fe, forçant-me a haver de presentar la demanda cal tenir en compte que l'article 395.1 de la Llei 1/2000, de 7 de gener, d'Enjudiciament Civil estableix que, si el demandat s'aplana a la demanda abans de contestar-la, no procedirà la imposició de costes llevat que el tribunal, raonant-lo degudament, aprecii mala fe en la seva conducta o abús del servei públic de Justícia.

S'entendrà que existeix mala fe a aquests efectes quan, abans de presentada la demanda, s'hagués requerit al demandat per al compliment de l'obligació de forma fefaent i justificada, o quan hagués rebutjat l'acord ofert o la participació en un mitjà adequat de solució de controvèrsies.

L'article 395.3 de Llei 1/2000, de 7 de gener, d'Enjudiciament Civil estableix que si la part demandada no hagués acudit, sense causa que ho justifiqui, a un mitjà adequat de solució de controvèrsies, quan fos legalment preceptiu o així ho hagués acordat el jutge, la jutgessa o el tribunal o el lletrat o la lletrada de l'Administració de Justícia durant el procés i després s'aplanés a la demanda, se'l condemnarà en costes, llevat que el tribunal, en decisió degudament motivada, aprecii circumstàncies excepcionals per no imposar-se-les.

I si s'ha d'iniciar el judici, cal tenir en compte que l'article 7.4 de la Llei Orgànica 1/2025 de mesures en matèria d'eficiència del Servei Públic de Justícia estableix que si s'iniciés un procés judicial amb el mateix objecte que el de la prèvia activitat negociadora intentada sense acord, els tribunals hauran de tenir en consideració la col·laboració de les parts respecte a la solució consensuada i l'eventual abús del servei públic de Justícia en pronunciar-se sobre les costes o en la seva taxació, i així mateix per a la imposició de multes o sancions previstes, tot això en els termes establerts en la Llei 1/2000, de 7 de gener, d'Enjudiciament Civil, que en el seu article 394, referent a la condemna a les costes de la primera instància estableix el següent:

En els processos declaratius, les costes de la primera instància s'imposaran a la part que hagi vist rebutjades totes les seves pretensions, llevat que el tribunal aprecii, i així ho raoni, que el cas presentava seriosos dubtes de fet o de dret. Per apreciar, a efectes de condemna en costes, que el cas era jurídicament dubtós es tindrà en compte la jurisprudència recaiguda en casos similars.

No obstant això, quan la participació en un mitjà de solució de conflictes sigui legalment preceptiva, o s'hagués acordat, prèvia conformitat de les parts, pel jutge, la jutgessa o el tribunal o el lletrat o la lletrada de l'Administració de Justícia durant el curs del procés, no hi haurà pronunciament de costes a favor d'aquella part que hagués refusat expressament o per actes concloents, i sense justa causa, participar en un mitjà adequat de solució de controvèrsies al qual hagués estat efectivament convocat.

---

Així doncs, qui no vulgui participar en un mètode adequat de solució de controvèrsies, al qual ha convocat la persona consumidora, no podrà obtenir pronunciament de costes al seu favor, si fos el cas i, d'altra banda, si la part requerida per iniciar una activitat negociadora prèvia tendent a evitar el procés judicial hagués refusat intervenir-hi, la part requerida quedarà exempta de la condemna en costes, llevat que s'aprecii un abús del servei públic de Justícia.

Quan s'imposessin les costes al litigant vençut, aquest només estarà obligat a pagar, de la part que correspongui als advocats i altres professionals que no estiguin subjectes a tarifa o aranzel, una quantitat total que no excedeixi de la tercera part de la quantia del procés, per cadascun dels litigants que haguessin obtingut tal pronunciament; a aquests sols efectes, les pretensions inestimables es valoraran en 24.000 euros, llevat que, per raó de la complexitat de l'assumpte, el tribunal disposi una altra cosa. No s'aplicarà això quan el tribunal declari la temeritat del litigant condemnat en costes.

Si fos parcial l'estimació o desestimació de les pretensions, cada part abonarà les costes causades a la seva instància i els comuns per meitat, tret que hi hagués mèrits per imposar-les a una d'elles per haver litigat amb temeritat.

No obstant això, si alguna de les parts no hagués acudit, sense causa que ho justifiqui, a un mitjà adequat de solució de controvèrsies, quan fos legalment preceptiu o així ho hagués acordat el jutge, la jutgessa o el tribunal o el lletrat de l'Administració de Justícia durant el procés, se'l podrà condemnar al pagament de les costes, en decisió degudament motivada, tot i que l'estimació de la demanda sigui parcial.

Quan el condemnat en costes sigui titular del dret d'assistència jurídica gratuïta, aquest únicament estarà obligat a pagar les costes causades en defensa de la part contrària en els casos expressament assenyalats en la Llei 1/1996, de 10 de gener, d'Assistència Jurídica Gratuïta. Quan la part beneficiada en costes sigui titular del dret d'assistència jurídica gratuïta, aquestes hauran de ser abonades a les persones professionals que s'hagin designat per a la seva representació i direcció jurídica, que estaran obligades a retornar les quantitats eventualment percebudes amb càrrec a fons públics per la seva intervenció en el procés. A aquests efectes, es comunicarà per l'Oficina judicial als col·legis professionals corresponents aquesta circumstància.

És per tot això que, mitjançant aquest requeriment fefaent i a l'espera de la seva col·laboració, vinc a advertir-los que, de no poder obtenir una solució amistosa per a ambdues parts, dins del termini dels trenta dies que estableix la llei, no em quedarà més remei que presentar la corresponent denúncia administrativa davant els organismes competents en matèria de consum, sol·licitant l'obertura del corresponent procediment sancionador, alhora que em reservo l'opció d'exercitar judicialment la pertinent acció en defensa dels meus interessos econòmics i socials, tot advertint que la no contestació d'aquest escrit en el termini màxim de trenta dies, constitueix una infracció administrativa, tipificada a l'article 331-6) apartats h) i l) del Codi de Consum de Catalunya i a l'article 49.1.n) de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries i que els tribunals hauran de tenir en consideració la seva actitud, en cas de no voler col·laborar en la resolució d'aquest conflicte de forma amistosa, per decidir si s'ha provocat un eventual abús del servei públic de Justícia, tot això, en el moment de pronunciar-se sobre les costes i en la imposició de multes o sancions previstes a la Llei 1/2000, de 7 de gener, d'Enjudiciament Civil.

A l'espera de les seves notícies sobre el particular, rebi una cordial salutació,

\_\_\_\_\_ (signatura)

---

## Instruccions per complimentar la reclamació prèvia, abans de presentar una sol·licitud de mediació, una sol·licitud d'arbitratge de consum o la demanda judicial.

### Per què aquest model de reclamació prèvia és tan formal?

Bo i que es vol simplificar al màxim, cal tenir en compte que les reclamacions prèvies de les persones consumidores que es presentin davant de les empreses, han de poder deixar clar quin és el motiu de la reclamació i quina és la pretensió concreta que es vol obtenir i sobre tot, quins són els fonaments i les proves que la persona consumidora aporta per considerar que té el dret a obtenir el que demana.

També cal tenir en compte que la reclamació prèvia de la persona consumidora no garanteix que l'empresa contesti o que accepti participar en un procediment de mediació o d'arbitratge de consum, que són procediments extrajudicials de resolució de conflictes, on no es poden admetre a tràmit reclamacions mal redactades, on hi faltin dades, informació o una petició concreta.

Finalment, si l'empresa reclamada no contesta o no vol participar en un procediment de mediació o d'arbitratge de consum, us forçarà a presentar una demanda davant dels jutjats i és en aquest últim cas, on pren molta importància el fet que la vostra reclamació prèvia estigui ben fonamentada.

És cert que la nova Llei Orgànica 1/2025 de mesures en matèria d'eficiència del Servei Públic de Justícia el que pretén precisament, és desjudicialitzar els conflictes, fomentat la resolució extrajudicial de conflictes, però si l'empresa reclamada no hi vol participar, no hi haurà cap més remei que anar als jutjats.

Si la demanda supera l'import dels 2.000 € caldrà que busqueu l'assessorament d'un advocat o advocada, però si la vostra reclamació no supera aquesta quantitat, llavors podeu presentar, vosaltres mateixos, una demanda succinta on hi haureu d'adjuntar la reclamació prèvia de consum i tota la documentació i proves que ja havíeu adjuntat a la reclamació prèvia.

Per aquest motiu, quan més formal i més ben documentada estigui la vostra reclamació prèvia, més fàcil us serà defensar els vostres interessos, si fos el cas, en via judicial.

### Consideracions a tenir en compte pel que fa a la reclamació prèvia

Reclamar prèviament a les empreses és important per intentar arribar a un acord, però també per deixar constància de la discrepància i evitar la prescripció de l'acció davant dels tribunals en cas que no funcioni la mediació o l'arbitratge de consum.

Amb aquest model de reclamació prèvia podreu deixar constància del problema que heu tingut en la vostra relació de consum amb l'empresa reclamada.

Per tal de deixar constància fefaent, cal que envieu aquest escrit a l'empresa per mitjà d'un BUROFAX o qualsevol altre mitjà que en deixi constància, amb acusament de rebuda.

Mireu de ser breus i concisos. Expliqueu el perquè no esteu d'acord amb el producte o servei i quin dret us empara en la vostra reclamació. Especifiqueu també com considereu que us han de rescabalar o indemnitzar i fixeu clarament la vostra petició.

---

Normalment, les persones consumidores, quan decideixen presentar una reclamació davant dels organismes de consum és perquè ja ho han provat tot davant de l'empresa i això fa que hagi passat molt de temps des que es va manifestar el problema.

Per aquest motiu, és recomanable que si veieu que des d'un primer moment, no sembla que el conflicte tingui una solució fàcil, li feu arribar com més aviat millor aquest escrit a l'empresa, perquè amb això pareu el temps de prescripció de la vostra acció davant dels tribunals. Podríem dir que paralitzem el temps i això no ens fa perdre l'oportunitat de continuar més tard, en via judicial si no arribem a cap solució. I a més, també avancem davant dels tràmits que podrem fer davant de les administracions públiques de consum, perquè recordeu que si voleu fer una mediació, no la podreu sol·licitar si abans no heu presentat aquest escrit i l'empresa, dins del termini de 30 dies no ha contestat o el que ha contestat no ha estat satisfactori.

També és molt important recordar que si l'empresa no ens contesta a aquest escrit, això constitueix una infracció administrativa i, per tant, ho podeu denunciar directament, per tal que se sancioni a l'empresa per la negativa a atendre la vostra reclamació, el que no vol dir que us hagi de contestar favorablement a les vostres pretensions, simplement us ha de contestar.

El fet de proposar la mediació o l'arbitratge de consum per solucionar el conflicte, també mostra la vostra bona fe i si l'empresa no ho accepta i us força a anar a la via judicial, en el moment que calgui fixar les costes del procés, això farà que no es pugui apreciar temeritat en la presentació de la demanda.

---

## Lleis autonòmiques

Andalusia: Llei 13/2003, de 17 de desembre, de defensa i protecció dels consumidors i usuaris d'Andalusia:

Aragó: Llei 16/2006, de 28 de desembre, de protecció i defensa dels consumidors i usuaris d'Aragó.

Canàries: Llei 3/2003, de 12 de febrer, de l'Estatut dels consumidors i usuaris de la Comunitat Autònoma de Canàries.

Cantàbria: Llei 1/2006, de 7 de març, de defensa dels consumidors i usuaris.

Castella-la Manxa: Llei 3/2019, de 22 de març, de l'Estatut de les Persones Consumidores a Castella-la Manxa.

Castella i Lleó: Llei 2/2015, de 4 de març, per la qual s'aprova l'Estatut del Consumidor de Castella i Lleó.

Catalunya: Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya.

Comunitat Valenciana: Decret Legislatiu 1/2019, de 13 de desembre, pel qual s'aprova l'Estatut dels consumidors i usuaris de la Comunitat Valenciana.

Extremadura: Llei 6/2019, de 26 de febrer, de l'Estatut de Consumidors d'Extremadura.

Galícia: Llei 2/2012, de 28 de març, gallega de protecció general de les persones consumidores i usuàries.

Illes Balears: Llei 7/2014, de 23 de juliol, de protecció de les persones consumidores i usuàries de les Illes Balears.

La Rioja: Llei 5/2013, de 12 d'abril, per a la defensa dels consumidors a la Comunitat Autònoma de La Rioja.

Madrid: Llei 11/1998, de 9 de juliol, de protecció dels consumidors i usuaris de la Comunitat de Madrid.

Navarra: Llei Foral 34/2022, reguladora de l'estatut de les persones consumidores i usuàries de Navarra

País Basc: Llei 4/2023, de 27 d'abril, de l'Estatut de les persones consumidores i usuàries

Principat d'Astúries: Llei 11/2002, de 2 de desembre, dels consumidors i usuaris, del Principat d'Astúries.

Regió de Múrcia: Llei 4/1996, de 14 de juny, de l'Estatut dels Consumidors i Usuaris de la Regió de Múrcia.