

CRITERIOS GENERALES SOBRE LOS MEDIOS ADICIONALES DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.

1.- MASC ELECTRÓNICOS:

- Se admiten los MASC electrónicos como buro-email o prestadores de servicios de confianza similares, con acreditación del envío, la recepción, el acceso o no acceso al contenido, la identificación del objeto e incluyendo prueba de entrega con la fecha y la accesibilidad.
- Cuando se realice un **MASC electrónico a un email**, el email deberá constar en el contrato o en alguna documentación de la empresa que certifique que dicho email está en su base de datos como forma de contacto habitual con el cliente o demandado y que ha sido facilitado por el mismo para comunicaciones comerciales o en relación con la ejecución del contrato.
- No basta con una descripción del proceso por el cual se obtienen datos a nivel contractual.

2.- ACCIONES INDIVIDUALES PROMOVIDAS POR CONSUMIDORES O USUARIOS:

El requisito de procedibilidad se cumple con:

- Reclamación extrajudicial previa al servicio de atención al cliente de la empresa, acompañando constancia de la reclamación (DA 7ª LO 1/25) y, en su caso de que esa reclamación se recibió o se contestó.
- Resolución de las reclamaciones presentadas por los usuarios de los servicios financieros ante el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, así como ante la OMIC (Oficina Municipal de Información al Consumidor) mediante el planteamiento de una mediación. En todo caso, debe existir constancia documental.

3.- DECLARACIÓN RESPONSABLE:

- La puede realizar el abogado, procurador o la parte.
- Si el demandante conociera cualquier medio de comunicación o contacto de la parte demandada, se intentará el MASC por estos medios antes de emitir declaración responsable.
- Se presentará cuando no haya posibilidad de negociar porque la parte demandante desconozca:
 1. El domicilio del demandado.
 2. Cualquier medio de contacto del demandado.
- Se puede admitir la declaración responsable:
 1. Si una de las partes se niega a firmar el documento conjunto acreditativo después de una negociación.
 2. Si no se puede acreditar la entrega de la solicitud de negociación, por falta de recepción efectiva, de fecha y/o accesibilidad a su contenido.

4.- OFERTA VINCULANTE CONFIDENCIAL:

Debe aportarse:

- Justificación de haber acudido a MASC.
- Existencia de identidad entre las partes.

- Referencia al contenido u objeto del pleito, sin necesidad de profundizar materialmente en el contenido de la oferta.
- Acreditación significativa, clara y transparente de la voluntad y actividad negociadora.

Además:

- El correo electrónico al que se remita la oferta vinculante confidencial tiene que ser el mismo que aparezca en el contrato.
- Si no aparece en el contrato o no existe contrato, la parte demandante justificará o se le requerirá para que justifique que ese correo es el habitual del demandado y que se utiliza para comunicaciones entre las partes.

5.- FAMILIA:

- Se exige MASC para medidas provisionales de familia.
- NO se exige MASC para medidas provisionales (medidas previas a la demanda).
- Se inadmitirán las medidas del 158 CC, si esta vía procesal se utiliza para eludir el MASC.
- El convenio regulador basta como prueba de la negociación previa como MASC en los divorcios, separaciones o medidas de guarda y custodia de mutuo acuerdo.
- En los divorcios, separaciones o medidas de guarda y custodia de mutuo acuerdo también puede utilizarse como MASC el acto de conciliación o la ratificación en sede judicial.

6.- PLURALIDAD DE DEMANDADOS:

- Se exige el MASC respecto de todos ellos.
- Excepciones a la norma anterior, por razones de economía procesal:
 1. Ampliación de demanda.
 2. Reconvención.
 3. Litisconsorcio pasivo necesario determinado en la Audiencia Previa.

7.- ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO:

- NO se exige MASC para las materias laboral, penal y concursal.
- NO se exige MASC en los asuntos en los que sea parte una entidad del sector público (art. 84 Ley 40/2015), con independencia del tipo de asunto y del orden jurisdiccional.

8.- TERCERÍA DE DOMINIO:

- NO se exige MASC.

9.- MONITORIOS:

- Se exige MASC para la petición inicial de procedimiento monitorio.
- NO se exige MASC para los juicios verbales y ordinarios derivados de oposición de monitorios.

10.- MEDIDAS CAUTELARES:

- NO se exige MASC para las medidas cautelares previas a la interposición a la demanda.
- Se exige MASC para las medidas cautelares solicitadas junto con la demanda.

11.- DESAHUCIOS:

- NO se exige MASC cuando previamente se ha acreditado la comunicación con el deudor a los efectos de enervación.
- Esa comunicación a efectos de enervación debe reflejar, de manera clara, la voluntad y actividad negociadora, con el fin de alcanzar un acuerdo que evite el pleito.
- NO se exige MASC en caso de **ignorados ocupantes**. Basta con la declaración responsable que detalle los esfuerzos realizados para identificar al requerido.

12.- JURAS DE CUENTAS:

- Se exige MASC.

13.- TRÁFICO:

- Basta con la oferta vinculante.

14.- CLÁUSULA CONTRACTUAL DE DETERMINACIÓN DEL TIPO DE MASC:

- Es válida y vinculante.
- Excepción: la cláusula de estas características contenida en contratos celebrados con consumidores y usuarios.

15.- ACREDITACIÓN DOCUMENTAL DEL INTENTO DE NEGOCIACIÓN:

- Es preferible la prueba fehaciente del intento de MASC, mediante: burofax, requerimiento notarial o correo certificado con acuse de recibo.
- Se admiten como medios de acreditación:
 1. Mail burofax (buromail).
 2. Burofax.
 3. Correo certificado con constancia del contenido.
 4. Acta notarial.
 5. Correo electrónico cuando conste la recepción y el contenido del correo, forme parte del canal habitual de comunicación entre las partes. Se presentará el justificante de envío generado por el sistema y, si está disponible, una respuesta del destinatario que confirme la recepción del mensaje. En ausencia de respuesta, el demandante complementará la acreditación con otros medios, como capturas de pantalla, confirmaciones de lectura o testimonios que evidencien la entrega efectiva.
- Se inadmiten los siguientes medios:
 1. Mensajes o imágenes de WhatsApp o cualquier otro sistema de mensajería instantánea.
 2. Transcripción de conversaciones telefónicas o reuniones telemáticas.
 3. Llamadas telefónicas.
 4. Grabaciones de audio.
 5. Certificados unilaterales elaborados por empresas de envío masivo.
- Se inadmitirán las propuestas remitidas a través de certificadoras (logalty o similares) en las que solo ponga “enviado” o “entregado”.

16.- OMISIONES Y SUBSANACIONES:

- La omisión de la documentación sí es subsanable, en el plazo de cinco días hábiles.

- La omisión del MASC es insubsanable.

17.- OTRAS NORMAS.

- El cumplimiento del requisito de procedibilidad mediante **negociación directa entre las partes o a través de sus abogados** no puede limitarse a la mera formulación de una oferta sin negociación alguna.
- La **alegación de la falta de actividad previa negociadora** a la vía jurisdiccional o de su virtualidad real formulada en la contestación a la demanda será examinada en la audiencia previa, si se trata de un juicio ordinario; o bien, de conformidad con lo dispuesto en el art. 438.10º de la LEC si se trata de un juicio verbal.
- Para valorar la identidad entre el objeto de la negociación y el objeto del litigio habrá de estarse fundamentalmente a los hechos.
- La **elevación a público, de manera unilateral, unilateral del acuerdo alcanzado por las partes** quedará sujeta a las causas generales de oposición para los títulos de su naturaleza en sede ejecutiva, sin perjuicio de que la alegación de concurrencia de vicio del consentimiento deba efectuarse en el proceso declarativo correspondiente.