


Apostando por un bienestar integral del mayor: Guía para aplicar los Medios Adecuados a la Solución de Controversias en las residencias de personas mayores



An illustration of two elderly men sitting in modern-style chairs. The man on the right is shown in profile, facing left, wearing a grey suit and glasses, and holding a book. The man on the left is partially visible, also wearing glasses and a suit. The background is a light, neutral tone.

Apostando por un bienestar integral del mayor: Guía para aplicar los Medios Adecuados a la Solución de Controversias en las residencias de personas mayores

Índice

1. El porqué de la guía	7
2. Contexto	11
2.1. Situaciones que se pueden dar en las residencias de personas mayores.....	12
2.2. Introducción a los MASC	13
2.3. Los MASC: de alternativos a adecuados	14
3. Notas comunes de la mediación.....	17
3.1. Principios comunes de la mediación.....	18
4. La mediación civil y mercantil	21
4.1. Aplicación de la mediación civil y mercantil en las residencias de personas mayores	22
4.2. Ventajas y desventajas de la mediación como método alternativo al procedimiento judicial	22
4.3. La figura del mediador.....	24
4.4. Fases del procedimiento de mediación civil y mercantil.....	27
4.5. Posibilidad de desarrollar las actuaciones por medios electrónicos.....	30
5. La mediación en el ámbito administrativo	33
5.1. Aplicación de la mediación administrativa en el ámbito de las residencias de personas mayores.....	34
5.2. Marco normativo	34
5.3. Principios básicos de la mediación administrativa	36
5.4. La figura del mediador.....	37
5.5. Fases del procedimiento.....	39
6. El arbitraje de consumo.....	43
6.1. Aplicación del arbitraje de consumo en las residencias privadas de personas mayores	44
6.2. Normativa aplicable y principales características del arbitraje de consumo	44
6.3. Sujetos del arbitraje de consumo en el ámbito de las residencias de personas mayores.....	45
6.4. Funcionamiento	46
6.5. Ventajas	49
7. Conclusiones.....	51
8. Bibliografía	55



1

El porqué
de la guía

Comenzar una nueva vida en una residencia para personas mayores es abrirse a una etapa distinta, donde el cuidado y la convivencia se convierten en pilares fundamentales del día a día. En este contexto, la calidad de vida no depende solo de la atención médica, sino también de cómo se construyen las relaciones y se gestionan los desafíos cotidianos. Las diferencias entre residentes, las inquietudes de los familiares y los momentos de discrepancia con el personal son parte natural de la convivencia. Cuando se abordan con sensibilidad, consideración y profesionalismo, se convierten en oportunidades para fomentar el respeto mutuo y el bienestar.

Como profesionales del ámbito jurídico y social, sabemos que los conflictos forman parte de la convivencia y que gestionarlos bien marca la diferencia. Por eso, la Clínica Jurídica de la Universidad Autónoma de Madrid y la Fundación Fernando Pombo, hemos asumido el compromiso de buscar herramientas eficaces que eviten que los desacuerdos escalen innecesariamente. En este sentido, **la aprobación de la Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia** (en adelante, «**Ley de Eficiencia Procesal**») **representa un avance significativo, al establecer principios de eficiencia y accesibilidad en el sistema de justicia, impulsando el uso de Medios Adecuados de Resolución de Conflictos** (en adelante, «**MASC**»). Estos mecanismos son más que métodos alternativos a la jurisdicción ordinaria a la que estamos acostumbrados, se tratan de alternativas a acudir a los tribunales.

Para ello, hemos llevado a cabo un estudio sobre los conflictos más habituales en residencias de personas mayores. Este estudio se ha realizado con un equipo multidisciplinar formado por abogados *pro bono*, profesores universitarios, estudiantes de derecho y el equipo de la Fundación Fernando Pombo, además de contar con la colaboración de entidades sociales que trabajan para garantizar la dignidad de las personas mayores.

Este análisis ha confirmado la necesidad de promover mecanismos alternativos de resolución efectivos. La realidad es que las demandas o denuncias en las residencias de personas mayores escasean y, con carácter general, las denuncias que encontramos son sobre situaciones tan flagrantes que no se puede mirar hacia otro lado.

Sin ánimo de fomentar la confrontación, no es ilógico pensar que en un lugar donde pueden llegar a convivir cientos de personas, con sus valores, costumbres personales y preferencias, no surjan conflictos.

Con este proyecto buscamos fomentar que dichos conflictos se resuelvan de la mejor manera posible y de la forma más ágil para que todas las partes involucradas puedan disfrutar de su vida personal y profesional con la mayor dignidad y respeto. Frente a la judicialización —que suele implicar procesos largos y costosos, además de agravar el conflicto en muchos casos hasta su resolución—, los MASC permiten reducir la tensión, facilitar el diálogo, evitar judicializar problemas sensibles y personales, así como alcanzar acuerdos adaptados a las necesidades de todas las partes involucradas.

A partir de esta investigación, hemos desarrollado una guía práctica que pretende servir como referencia para entender cómo la negociación extrajudicial puede mejorar la convivencia en estos entornos. No se trata solo de un recurso jurídico, sino de un enfoque que prioriza la escucha, la empatía y el entendimiento mutuo. ¿Es la vía judicial la única respuesta? ¿Cómo podemos definir la mejor estrategia según el tipo de conflicto? En este documento abordamos estas y otras muchas preguntas, así como exploramos herramientas útiles para familiares, residentes y profesionales del sector.

Dentro de los MASC aplicables al ámbito de las residencias de mayores, destacan la **mediación y el arbitraje de consumo**. En cuanto a la mediación, esta puede desarrollarse en el ámbito civil y mercantil —facilitando la resolución de disputas entre particulares—, o en el ámbito administrativo— abordando las relaciones entre ciudadanos y la Administración—. Por otro lado, el arbitraje de consumo ofrece un mecanismo eficaz para solucionar conflictos relacionados con bienes y servicios, brindando garantías y protección a los consumidores.

Queremos expresar nuestro agradecimiento a todas las personas que han contribuido a la elaboración de esta guía y que son co-autores:

En primer lugar, a los profesores de la Universidad Autónoma de Madrid: Andrés García Martínez, Andrea Macía Morillo, Blanca Rodríguez-Chaves Mimbrero, Juan Antonio Chinchilla Peinado, Lis Paula San Miguel Pradera, Máximo Juan Pérez García y Sebastián López Maza.

Asimismo, queremos reconocer la participación de los estudiantes de clínica jurídica de la Universidad Autónoma de Madrid que han colaborado en este proyecto: Lucía Alonso Calvo; Alberto Álvarez Mejías; Sergio Andrés García Alfonso; María Ángeles Cañar Aguagüña; Nils Casarrubios Tollefsen; Cristian de la Fuente Garceso; Pedro Damaso Domínguez; Lucía Díaz Aragón; Marta Esteve García; Manuel Gallud Cano; Luis Herranz Jainaga; Javier Isabel Ocaña; Lucía Jiménez Fernández; Juan López Rodríguez; Carmen López de Segovia Eslava; Laura Martín Espinosa de los Monteros; Marina Pereda Sanz; Laura Villaceros Muñoz. Con especial mención a los estudiantes que también trabajaron en la revisión y redacción final: Elena Cobo-Reyes Lendínez, Juan León de Corral Piñero, Laura Rongyu de Frutos Salvador, Miguel Medina Álvaro, Pablo Nicolás Cabrera Zúñiga y Sara López Marra.

A los abogados de Gómez-Acebo & Pombo que colaboran pro bono en el proyecto: Jennifer Marchante Redondo, Luis López Alonso, Víctor González Vitón y Zuriñe Sanz Chalezquer.

También por su colaboración a la Dra. María Avilés Navarro, Letrada de la Administración de justicia y al Servicio Madrileño de Salud (SERMAS): Mariana Díaz Redondo; Pablo Descalzo; Araceli Mínguez Raposo y María Josefa Corachán Galindo.

Y, por último, a los miembros de la Fundación Fernando Pombo: Ana Higuera Garrido, Cassandra Legendre, Elena Carrión Sánchez, Patricia Fita Rios y Rafael Merino Rus.



2

Contexto

2.1. Situaciones que se pueden dar dentro de las residencias de personas mayores

La convivencia en las residencias de personas mayores puede ser tan enriquecedora como compleja. Aunque con carácter general se trabaja con dedicación por parte de los profesionales y directivos para crear entornos tranquilos y respetuosos, es natural que surjan situaciones que generen tensiones o desacuerdos. La diversidad de experiencias, necesidades y formas de relacionarse hace que los conflictos aparezcan de forma puntual, y gestionarlos de manera eficaz es clave para mantener el bienestar colectivo.

Por esta razón, se propone en esta guía establecer un método que permita gestionar adecuadamente estas necesidades especiales dentro de las residencias y, para comprender mejor esta problemática, es fundamental diferenciar los distintos tipos de residencias existentes.

En primer lugar, encontramos las **residencias públicas**, cuya titularidad y financiación dependen íntegramente de organismos públicos, como las comunidades autónomas o los ayuntamientos. Estas residencias suelen tener una alta demanda debido a sus precios más accesibles y están abiertas tanto a personas sin limitaciones funcionales como a personas con algún grado de dependencia.

En segundo lugar, existen las **residencias privadas**, gestionadas por empresas del ámbito privado. Estas entidades definen sus propios criterios de admisión y ofrecen plazas privadas. No obstante, también pueden disponer de **plazas concertadas**, que, aunque se encuentran en residencias privadas, son financiadas por la administración pública. En estos casos, se aplican las mismas condiciones económicas y requisitos de ingreso que en las residencias públicas.

A pesar de las diferencias estructurales entre las residencias públicas y privadas, los conflictos que se producen en ambos tipos de centros suelen presentar características similares. Por ello, resulta fundamental explorar alternativas al sistema judicial tradicional, con el objetivo de reducir la tensión entre las partes involucradas y encontrar soluciones más ágiles, flexibles y beneficiosas para todos los actores: residentes, familiares, profesionales y gestores de la residencia.

Los conflictos pueden manifestarse en distintas direcciones: entre familias y la institución, entre residentes y el personal, o incluso entre los propios residentes. En muchos casos, estas tensiones surgen de la convivencia cotidiana y requieren una gestión cuidadosa para evitar su escalada. En este contexto, los MASC, y particularmente la mediación, se presentan como herramientas idóneas para gestionar de forma eficaz y menos adversarial este tipo de problemáticas.

En las residencias de personas mayores, la convivencia puede verse afectada por situaciones cotidianas que tienen un impacto directo en el bienestar emocional de los residentes. Las dificultades más comunes incluyen los horarios de visita que limitan el contacto con los familiares, los desacuerdos sobre las normas internas de las residencias, la pérdida de objetos personales, la falta de intimidad en espacios compartidos o la insatisfacción con aspectos como la alimentación o la atención recibida, entre otros. Estos conflictos, si no se abordan con sensibilidad y diálogo, pueden generar tensiones sostenidas que afectan la calidad de vida en el centro.

Existen además situaciones más delicadas que requieren una atención especial, como las sospechas de mal cuidado o de cómo se suministra la medicación, que pueden deteriorar la confianza entre las familias y el personal. A esto se suman los conflictos que surgen dentro de las propias familias, especialmente en torno a decisiones sobre el ingreso o la permanencia en la residencia, marcados por emociones intensas y visiones contrapuestas.

La falta de comunicación clara entre el centro y los familiares también puede dar lugar a malentendidos sobre el servicio prestado. En todos estos casos, tanto los conflictos cotidianos como los más complejos, es fundamental adoptar un enfoque preventivo, humano y colaborativo que permita resolver las diferencias de forma eficaz y respetuosa.

Frente a la diversidad de situaciones que pueden generar conflicto en el entorno residencial, los MASC ofrecen vías que pueden ayudarnos a solventarlos de forma más ágil, dialogada y menos confrontativa. **Estos mecanismos no pretenden sustituir al sistema judicial ni evitar la denuncia en aquellos casos donde sea necesaria, pero sí representan una alternativa valiosa, especialmente cuando lo que se busca es restablecer la comunicación, aclarar expectativas o alcanzar acuerdos sin recurrir a procedimientos más rígidos.** Además, su valor no se limita a resolver conflictos ya presentes: la posibilidad de activar mediaciones tempranas o crear espacios de conversación estructurados permite identificar tensiones a tiempo y actuar antes de que los problemas se agraven. Adoptar este enfoque preventivo contribuye a construir relaciones más cuidadas y a reforzar la confianza entre residentes, familias, profesionales y equipos directivos.

2.2. Introducción a los MASC

Probablemente, la mediación sea una práctica tan antigua como la propia humanidad. En España, desde el año 1076, existen evidencias de una primera reglamentación de la mediación, vinculada a las juntas vecinales, los gremios medievales y las hermandades agrarias y rurales. Este tipo de mediación quedó jurídicamente acreditado en el Fuero de Avilés de ese mismo año, donde se documenta por primera vez el origen etimológico de la mediación. Asimismo, desde 1238, se registran antecedentes remotos relacionados con instituciones de mediación, como «El Tribunal de Aguas de Valencia», formado por personas respetadas que resolvían disputas entre agricultores sobre problemas de riego. Otro ejemplo notable es «La Junta de Parientes de Aragón», destinada a la resolución de conflictos en el ámbito del Derecho de Familia. Además, la figura de los mediadores se encontraba regulada en documentos como la Novísima Recopilación, el Código de las Costumbres de Tortosa e incluso en Las Ordenanzas de Lonja y Oreja, que reglamentaban la labor de los denominados «corredores de oreja».

La mediación, tal como la conocemos en la actualidad, surgió en los Estados Unidos a finales de la década del 1960 y principios del 1970 como una respuesta a la creciente demanda social por métodos alternativos a la conciliación. En ese período, la American Arbitration Association comenzó a establecer criterios de formación y capacitación para que quienes estuvieran interesados pudieran aplicar sus conocimientos en conciliación, mediación y arbitraje en conflictos de consumidores, comunidades y familias. Este enfoque se expandió posteriormente a los países nórdicos y, poco después, a Italia y algunas naciones de América Latina, como Argentina.

De manera general, los sistemas de resolución de controversias fuera del ámbito judicial han sido denominados «mediación». Sin embargo, dentro de estos sistemas, se incluyen diversos instrumentos, cuya idoneidad depende de la naturaleza del conflicto a resolver. Por este motivo, actualmente, se ha adoptado el término «Medios Adecuados de Solución de Controversias» para englobar a este conjunto de herramientas.

Una condición *sine qua non* para la aplicación de cualquier sistema de solución de controversias es la existencia de un conflicto, entendido en sentido amplio. Esto incluye no solo situaciones de antagonismo entre los intereses de varias personas, sino también malentendidos que generen en alguien la sensación de que sus intereses están en riesgo.

2.3. Los MASC: de alternativos a adecuados

La reciente Ley de Eficiencia Procesal, entró en vigor el 3 de abril de 2025. A partir de esa fecha, ya no es posible iniciar acciones en el orden jurisdiccional civil sin antes acreditar que se ha intentado negociar con la parte contraria, salvo contadas excepciones (artículo 5 de la Ley de Eficiencia Procesal).

Esta negociación previa debe llevarse a cabo mediante uno de los denominados MASC, que incluyen: la conciliación privada, la oferta vinculante confidencial, la opinión de un experto independiente, y procesos del Derecho colaborativo.

Además, la Ley de Eficiencia Procesal incorpora dentro de los MASC a la mediación, la negociación directa y cualquier otro método previsto en normativas específicas, especialmente en materia de consumo.

Cabe destacar que, si bien inicialmente los MASC eran considerados medios «alternativos» de solución de conflictos, **esta Ley los redefine como medios «adecuados», eliminando la voluntariedad** que tradicionalmente caracterizaba a los mecanismos extrajudiciales de resolución de controversias. En este sentido, la Ley de Eficiencia Procesal, en su artículo 5.1 establece este requisito de procedibilidad. Asimismo, la regulación de los MASC y el **requisito de procedibilidad** de la demanda se encuentran dispersos en diferentes normas, como los artículos 2 a 9 de la Ley de Eficiencia Procesal y los artículos 264.4º, 399.3 y 403.2 de la Ley de Enjuiciamiento Civil (en adelante, «**LEC**»), entre otros. Para garantizar el cumplimiento del requisito de procedibilidad, cualquier negociación previa realizada a través de un MASC debe mantener una identidad con el objeto del litigio. Es decir, debe existir una correspondencia clara entre el asunto discutido en el MASC y el litigio en cuestión, asegurando así que la mediación sea un paso válido dentro del procedimiento legal.

¿Cómo se acredita el requisito de procedibilidad?

El requisito de procedibilidad se acredita **con documentación que demuestre el intento de negociación previo al proceso judicial**, según el artículo 264 de la LEC y el artículo 10 de la Ley de Eficiencia Procesal. Esta iniciativa puede iniciarse por una o ambas partes, o establecerse por decisión judicial.

- Si no interviene un tercero neutral, basta con un documento firmado por ambas partes que incluya sus datos, el objeto de la controversia, fechas de reuniones y una declaración de buena fe. En su defecto, se puede presentar prueba de que la otra parte recibió la invitación a negociar.
- Si interviene un tercero neutral, este debe emitir un documento con su identidad, cualificación, registro profesional, datos de las partes, objeto del conflicto, fechas y una declaración de buena fe que permita su validez ante el juzgado.

La Ley de Eficiencia Procesal también especifica aquellos supuestos en los que se considera **concluido un proceso MASC sin acuerdo**, a fin de determinar cuándo se da por cumplido el requisito de procedibilidad:

- Si transcurrieran treinta días naturales desde la fecha de recepción de la solicitud inicial de negociación por la otra parte y no se mantuviera la primera reunión o contacto dirigido a alcanzar un acuerdo o no se obtenga respuesta por escrito.
- Si una vez iniciada la actividad negociadora, transcurrieran treinta días naturales desde que una de las partes haga una propuesta concreta de acuerdo con la otra, sin que se alcance acuerdo ni se obtenga respuesta por escrito. El plazo de treinta días comenzará a contar desde la fecha de recepción de la propuesta concreta de acuerdo.
- Si transcurrieran tres meses desde la fecha de celebración de la primera reunión sin que se hubiera alcanzado un acuerdo. No obstante, lo anterior, las partes tienen derecho a continuar de mutuo acuerdo con la actividad negociadora más allá de dicho plazo.
- Si cualquiera de las partes se dirige por escrito a la otra dando por terminadas las negociaciones, quedando constancia del intento de comunicación de ser esa su voluntad.

En definitiva, la Ley de Eficiencia Procesal consolida un cambio de paradigma en la gestión de los conflictos jurídicos, promoviendo una cultura de la solución dialogada y eficaz de controversias. Su aplicación refuerza el papel de los MASC —especialmente la mediación— como instrumentos útiles no solo en el ámbito civil general, sino también en sectores tan sensibles como el de las residencias públicas de personas mayores. En este contexto, resulta fundamental que tanto los responsables de los centros como los usuarios y sus familias conozcan esta exigencia legal y cuenten con canales adecuados y profesionalizados para cumplirla. La incorporación de mecanismos de mediación no solo facilita el acceso a la justicia, sino que también garantiza una respuesta más humana, ágil y centrada en la persona ante los conflictos cotidianos que surgen en estos espacios de convivencia institucional.



3



**Notas
comunes a la
mediación**

3.1. Principios comunes de la mediación

La Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles (en adelante, «Ley de mediación»), establece los principios fundamentales que deben guiar la figura de la mediación: (1) voluntariedad, (2) confidencialidad, (3) imparcialidad y neutralidad, (4) bilateralidad y buena fe, (5) flexibilidad y (6) profesionalidad. Todos estos principios se encuentran respaldados por las garantías legales establecidas en el ordenamiento jurídico español.

Dichos principios también son aplicables a la mediación en al ámbito administrativo por acogerse al régimen general cuando no está regulado en la normativa específica administrativa.

Principios fundamentales de la mediación:

- | | |
|--------------------------------|-----------------------------|
| 1. Voluntariedad | 4. Bilateralidad y buena fe |
| 2. Confidencialidad | 5. Flexibilidad |
| 3. Imparcialidad y neutralidad | 6. Profesionalidad |

Voluntariedad (artículo 6 de la Ley de mediación)

El modelo de mediación se basa en la voluntariedad y **libre decisión de las partes a someterse a la misma** con la intervención de un mediador, del que se pretende una intervención activa orientada a la solución de la controversia por las propias partes.

Este principio garantiza que nadie sea obligado a participar en el proceso, y que cada parte conserve el control sobre su decisión. Además, ambas partes pueden abandonar la mediación en cualquier momento si así lo desean y se daría por finalizada la mediación.

Confidencialidad (artículo 9.1 de la Ley de mediación)

La confidencialidad es un principio esencial en la mediación, **protegiendo tanto el procedimiento como la documentación utilizada**. Esta obligación se extiende al mediador, a las instituciones de mediación y a las partes, quienes no pueden revelar información obtenida durante el proceso. No obstante, se excluye de esta protección la información relativa a si las partes acudieron o no a la mediación y al objeto de la controversia.

Además, ni el mediador ni los participantes están obligados a testificar ni presentar documentación en juicio o arbitraje, salvo excepciones como una resolución judicial motivada en el ámbito penal.

Imparcialidad y neutralidad (artículos 7 y 8 de la Ley de mediación)

En el procedimiento de mediación se garantizará que las partes intervengan con plena **igualdad de oportunidades, manteniendo el equilibrio entre sus posiciones** y el respeto hacia los puntos de vista por ellas expresados, sin que el mediador pueda actuar en perjuicio o interés de cualquiera de ellas. Además, las actuaciones de mediación se desarrollarán de forma que permitan a las partes en conflicto alcanzar por sí mismas un acuerdo de mediación, interviniendo el mediador de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley de Mediación.

El principio de imparcialidad y neutralidad implica que el mediador está obligado a obrar sin favorecer ni perjudicar a ninguna de las partes. Asimismo, debe abstenerse de iniciar o continuar con la mediación cuando existan circunstancias que pongan en riesgo su imparcialidad, como intereses personales o prejuicios que puedan afectar el desarrollo del procedimiento.

Bilateralidad y buena fe (artículo 10.2 de la Ley de mediación)

Las partes sujetas a mediación actuarán entre sí conforme a los **principios de lealtad, buena fe y respeto mutuo**.

La bilateralidad y la buena fe son principios fundamentales de la mediación que están estrechamente relacionados. La bilateralidad asegura que todas las partes involucradas en el conflicto puedan participar activamente en el proceso, exponiendo sus puntos de vista y contribuyendo a la elaboración de soluciones. Este principio subraya la igualdad de poder entre las partes y la dignidad de cada una, promoviendo un entorno de colaboración y respeto mutuo. Por su parte, la buena fe se traduce en la honestidad y sinceridad de las acciones, así como las comunicaciones de las partes durante el desarrollo de la mediación.

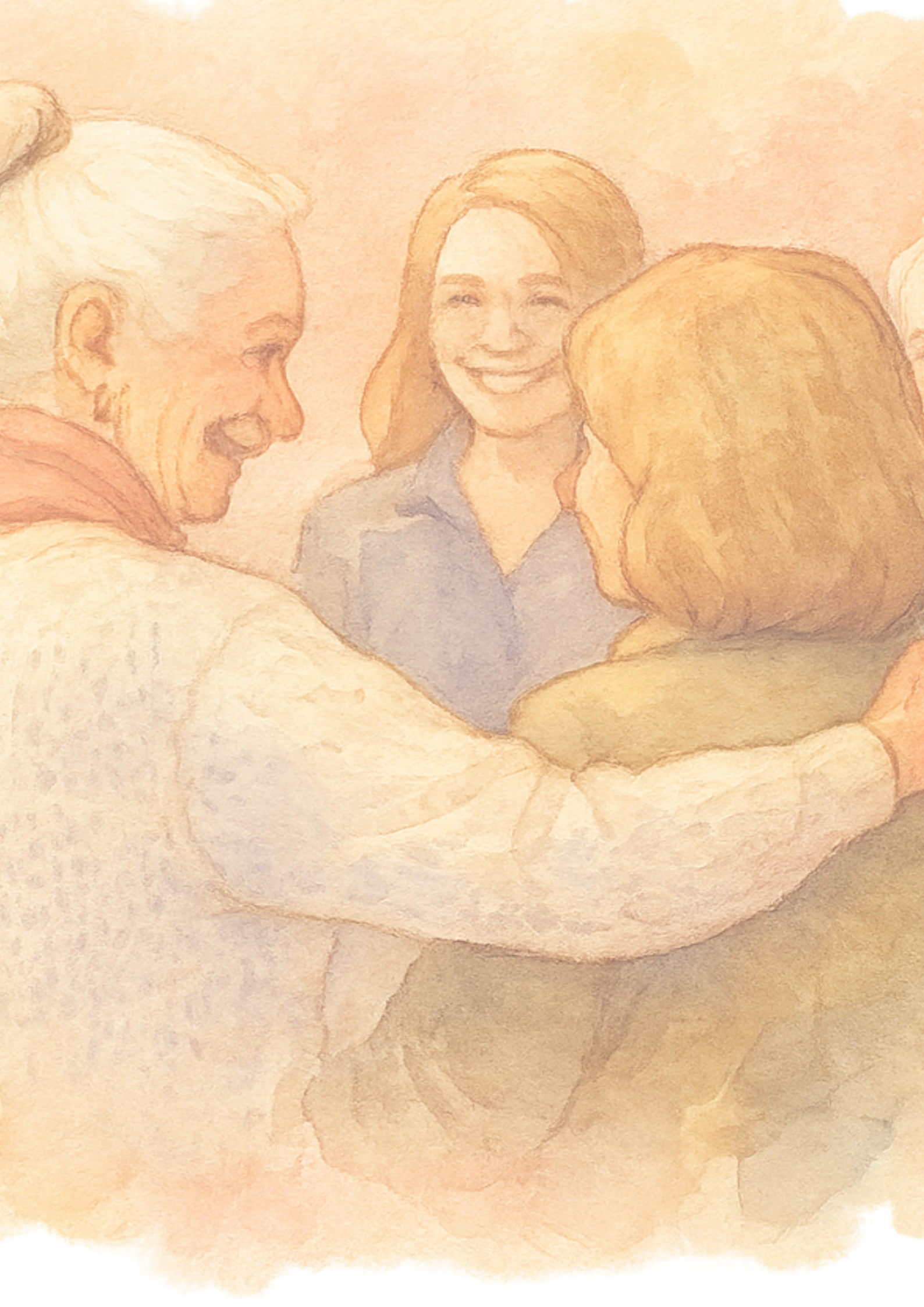
Flexibilidad

Viene recogido en el preámbulo de la Ley de Mediación como un principio del procedimiento. Se busca simplificar y flexibilizar la resolución de conflictos, en un procedimiento en los que **las partes determinen libremente sus fases fundamentales**. El objetivo es que el proceso se **adapte a las necesidades y circunstancias particulares** de las partes y del conflicto en cuestión. Esta capacidad de ajuste se manifiesta en diversos aspectos, como la elección del mediador, la determinación del lugar y horario de las sesiones, y la aplicación de técnicas que favorecen la comunicación y la negociación.

Profesionalidad

Igualmente, se recoge en el preámbulo de la Ley de Mediación que la profesionalidad debe ser un principio fundamental ya que garantiza **la competencia, la integridad y la ética del mediador** en el ejercicio de su función. La profesionalidad implica que el mediador posea las habilidades necesarias para gestionar de forma adecuada el proceso de mediación, conocimiento en la materia, destrezas especializadas en comunicación, negociación, gestión de conflictos, escucha activa, psicología y facilitación del diálogo entre las partes. El principio de profesionalidad se encuentra estrechamente ligado a la figura del mediador.

Además, destacar que **la participación de abogados no está excluida**. Sin embargo, debe ser acordada de manera consensuada entre las partes y el mediador (artículo 13 de la Ley de Mediación).



4

La mediación civil y mercantil

4.1. Aplicación de la mediación civil y mercantil en las residencias de personas mayores

Podemos aplicar la mediación regulada por la Ley de Mediación, en todos aquellos conflictos que tengan naturaleza civil o mercantil. Las diferencias entre la mediación civil y la mercantil radican principalmente en la naturaleza del conflicto más que en su regulación jurídica.

La **mediación civil** suele referirse a disputas personales o patrimoniales entre particulares, como ocurre en conflictos familiares, vecinales o sucesorios. En el contexto de las residencias de personas mayores, esto incluiría, por ejemplo, los desacuerdos entre familiares sobre el ingreso del mayor en la residencia, las disputas por el régimen de visitas o la pérdida de objetos personales.

Por su parte, la **mediación mercantil** se aplica a controversias surgidas en el ámbito empresarial o comercial, como desacuerdos entre sociedades o entre empresas y consumidores. En el entorno residencial, esto podría abarcar las reclamaciones por incumplimiento contractual por parte de la residencia, los cobros indebidos en la factura mensual o las disputas entre socios de una residencia privada respecto a su gestión interna.

Dicho esto, la Ley de Mediación es aplicable en **residencias privadas**, siempre que no se trate de asuntos penales o laborales. Por tanto, puede utilizarse en conflictos entre residentes, entre residentes y profesionales o con la propia residencia, así como en aquellos en los que estén implicados familiares.

Por otro lado, en el caso de **residencias públicas**, también es posible recurrir a la mediación civil y mercantil cuando el conflicto se dé entre particulares —residentes o familiares—, o entre un residente y un trabajador, siempre que no implique decisiones administrativas del centro. No será aplicable cuando el conflicto esté relacionado con actos, decisiones o procedimientos propios del organismo público que gestiona la residencia.

4.2. Ventajas y desventajas de la mediación como método alternativo al procedimiento judicial

A continuación, se examinan las ventajas y desventajas de la mediación como método de resolución de controversias extrajudicial. Comprender sus fortalezas y limitaciones resulta esencial para valorar su utilidad en diferentes escenarios.

Ventajas

- La Ley de Mediación establece que el procedimiento debe ser lo más breve posible. En los casos en que se opte por el intento de mediación como requisito de procedibilidad, la duración de la mediación no podrá exceder de tres meses desde la recepción de la solicitud por el mediador (artículo 20 de la Ley de Mediación).

- Evita gastos excesivos de tiempo, dinero y esfuerzo.
- Favorece que las partes lleguen a un acuerdo que sea razonable para todos.
- El acuerdo puede constituir un título ejecutivo (documento que tiene fuerza legal para exigir el cumplimiento de una obligación directamente ante un juez).

Por un lado, cuando lo exija la ley o el acuerdo se haya alcanzado en un proceso de negociación derivado de un proceso judicial, las partes podrán solicitar al tribunal su homologación.

Por otro lado, en base al artículo 13.2 de la Ley de Eficiencia Procesal el acuerdo adoptado se puede elevar a escritura pública por lo que puede derivar en un título ejecutivo.

- Se puede acudir con asistencia letrada. La asistencia de los abogados debe ser consensuada entre las partes y el mediador, y su inasistencia a alguna de ellas no invalida el procedimiento de mediación cuando así se haya acordado (artículo 13.1 de la Ley de Mediación).

Desventajas

- En base al artículo 13.1 de la Ley de Eficiencia Procesal el acuerdo será vinculante para las partes, y contra dicho acuerdo sólo podrá ejercitarse la acción de nulidad por las causas que invalidan los contratos, sin perjuicio de la oposición que pueda plantearse en el proceso de ejecución.
- Se corre el riesgo de que una de las partes incumpla el requisito de buena fe, y no tenga la intención real de llegar a un compromiso o acuerdo.

Antes de seguir, es fundamental considerar que, conforme al artículo 4 de la Ley de Mediación, el inicio del **proceso de mediación interrumpe el plazo de prescripción o suspende la caducidad de las acciones**. Es decir, los plazos que tienes para presentar una demanda se detienen temporalmente, de modo que no pierdas tu derecho mientras intentas resolver el conflicto. Esto se aplica a partir de la fecha en la que se registra la recepción de la solicitud por parte del mediador o cuando esta se deposita ante la institución de mediación, según corresponda.

El cómputo del plazo se reanudará o reiniciará en los siguientes casos: si, dentro de los quince días naturales posteriores a la recepción de la solicitud por el mediador o la institución mediadora, no se ha intentado establecer comunicación con la otra parte; o si, dentro de los quince días naturales siguientes a la recepción de la propuesta por la parte requerida, o tras el intento de comunicación en caso de no recibir respuesta, no se celebra la primera reunión para alcanzar un acuerdo ni se obtiene respuesta por escrito.

En caso de que el proceso de mediación avance, la interrupción o suspensión de los plazos se extenderá hasta la fecha de la firma del acuerdo de mediación, del acta final o cuando el proceso concluya por cualquiera de las razones contempladas en la ley.

4.3. La figura del mediador

El mediador constituye una **figura esencial** en el proceso de resolución extrajudicial de conflictos. Su principal objetivo es generar un entorno cordial que **favorezca el diálogo entre las partes**, permitiéndoles concentrarse en soluciones de futuro y dejando atrás los reproches sobre hechos pasados. Su papel no radica en ser experto en la materia objeto del conflicto, sino en facilitar la comunicación y la gestión eficaz del proceso.

Por ello, resulta indispensable que cuente con una formación integral que le permita actuar con eficacia y, al mismo tiempo, ofrezca a las partes la seguridad de que su responsabilidad civil está debidamente cubierta.

La mediación puede ser conducida por uno o varios mediadores, en función de la complejidad del asunto o de lo acordado por las partes. En estos casos, los mediadores trabajarán de forma coordinada (artículo 18 de la Ley de Mediación).

Habilidades y cualidades esenciales del mediador

En base a la Escuela Internacional de Mediación¹, el mediador debe contar con las siguientes habilidades y cualidades:

- Comunicación efectiva: Es clave que el mediador se exprese con claridad, escuche activamente y adapte su forma de comunicarse y lenguaje según el contexto.
- Empatía y comprensión: Comprender las emociones y puntos de vista de las partes ayuda a generar confianza y un ambiente respetuoso, es esencial para el éxito de la mediación.
- Imparcialidad y neutralidad: Mantenerse imparcial y neutral es crucial, sin tomar partido y garantizando que todas las partes se sientan escuchadas.
- Habilidades de negociación: Saber identificar intereses comunes y proponer soluciones con el objetivo de alcanzar acuerdos beneficiosos para todos.
- Gestión del conflicto: Es esencial manejar tensiones y mantener el enfoque en resolver el problema sin escalar el conflicto.



Requisitos legales para poder ser mediador

Como se recoge en el Capítulo II de la Ley de Mediación, el mediador debe contar con un conjunto de competencias esenciales, entre las que destacan el **conocimiento del marco legal, la capacidad de análisis y toma de decisiones, la ética profesional y la habilidad para facilitar el diálogo**.

- Según el Artículo 11 de la Ley de Mediación, pueden ejercer como mediadores las personas físicas que estén en pleno ejercicio de sus derechos civiles, siempre que no exista un impedimento legal relacionado con su profesión. En el caso de las personas jurídicas dedicadas a la mediación, deben designar a una persona física que cumpla con los requisitos establecidos en la ley.
- Además, el mediador debe poseer un título oficial universitario o de formación profesional superior, junto con una formación específica en mediación, obtenida mediante cursos acreditados válidos en todo el territorio nacional. También está obligado a suscribir un seguro o garantía equivalente que cubra la responsabilidad civil derivada de su actuación.
- Para determinados supuestos, los mediadores y las instituciones de mediación deben estar inscritos en el Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación, gestionado por el Ministerio de Justicia o por los registros habilitados por las Comunidades Autónomas.
- Respecto a la formación específica del mediador (artículos 4 y ss. de la Ley de Mediación), esta debe tener una duración mínima de 100 horas, combinando teoría y práctica, siendo la práctica al menos el 35 % del tiempo total. No obstante, para inscribirse en el Registro de Mediadores, es imprescindible acreditar una formación de 300 horas. La formación obtenida en instituciones extranjeras será válida siempre que estén debidamente acreditadas en sus respectivos países. Este requisito más amplio responde, sobre todo, a las exigencias de algunas comunidades autónomas en el ámbito de la mediación familiar. En estos casos, como ocurre en Andalucía o Castilla y León, se exige una formación de 300 horas, incluyendo parte teórica y práctica, para inscribirse en los registros autonómicos correspondientes y poder actuar en procesos familiares, especialmente cuando se accede a sistemas de turno o mediación pública.
- Asimismo, los mediadores deben realizar formación continua cada cinco años, con un enfoque eminentemente práctico y una duración mínima de 20 horas.

Las bolsas de mediadores (nacional, autonómico y otras)

Las instituciones de mediación pueden ser entidades públicas o privadas, españolas o extranjeras, así como corporaciones de derecho público. Su finalidad es **promover el acceso a la mediación y facilitar su administración**, incluyendo la designación de mediadores. También tienen la obligación de garantizar la transparencia en sus procedimientos de selección y, si además realizan funciones de arbitraje, deben adoptar medidas para separar ambas actividades.

¹ Escuela Internacional de Mediación. (s.f.). Sitio web oficial de la Escuela Internacional de Mediación. <https://eimediacion.edu.es/>

Por último, el Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación tiene carácter administrativo, público e informativo. Gestionado por el Ministerio de Justicia, permite a los ciudadanos acceder de manera gratuita a información sobre mediadores e instituciones de mediación a través de su sitio web, facilitando así el uso de la mediación como mecanismo alternativo de resolución de conflictos.

Bolsa de mediadores en el ámbito nacional

- **Consejo general del Poder Judicial (CGPJ)**

La bolsa de mediadores del CGPJ es una de las más completas, ya que ofrece un buscador avanzado que permite filtrar por provincia, especialidad, idioma y otros criterios relevantes. Además, brinda la posibilidad de inscribirse como mediador y acceder a recursos formativos especializados.

Es importante destacar que la inscripción en esta bolsa es independiente de la inscripción en el Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación, que depende del Ministerio de Justicia.

El Registro de Mediadores, de carácter administrativo, público e informativo, tiene como objetivo dar publicidad a los mediadores y a las instituciones de mediación, facilitando el acceso de los ciudadanos a esta herramienta. En cambio, la bolsa de mediadores del CGPJ se centra en ofrecer un listado más específico, con filtros avanzados y orientado principalmente a mediadores que buscan participar en procesos gestionados por los órganos judiciales.

Aunque ambos registros pueden ser complementarios, no están vinculados entre sí y los requisitos y procedimientos de inscripción varían en función de su finalidad, exigencias técnicas y ámbito de aplicación.

- **Red estatal de Mediación**

Esta red agrupa a entidades de mediación de todo el territorio español y ofrece un directorio de mediadores. Además, permite realizar búsquedas orientadas a servicios específicos, como mediación familiar, mercantil o penal.

Otras bolsas de mediadores

- **Bolsa de mediadores a nivel autonómico**

Cada comunidad autónoma cuenta con su propia bolsa de mediadores, gestionada por el organismo competente en materia de justicia.

- **Bolsas de mediadores en colegios profesionales**

Diversos colegios profesionales, como el Colegio de Abogados o el Colegio de Psicólogos, disponen de bolsas de mediadores. Estas bolsas resultan especialmente útiles para localizar mediadores con experiencia y especialización en áreas concretas, como el derecho o la psicología, garantizando una mayor calidad en la mediación.

- **Bolsas de mediadores en asociaciones**

Existen asociaciones de mediación que ofrecen bolsas de mediadores exclusivas para sus miembros. Estas bolsas suelen estar orientadas hacia un ámbito específico de la mediación, ya sea en términos temáticos, como la mediación familiar o mercantil, o geográficos, centrándose en una región particular.

4.4. Fases del procedimiento

En España, tanto la mediación civil como la mercantil están reguladas bajo el marco común de la Ley de Mediación y sus procedimientos se gestionan de manera uniforme. No existen distinciones explícitas en cuanto a cómo se deben desarrollar los procesos de mediación en cada ámbito.

El procedimiento, los principios fundamentales y la estructura básica del proceso son comunes a ambos tipos de mediación, conforme a la legislación vigente, en particular la Ley de Mediación y su desarrollo reglamentario.

Las fases del procedimiento de mediación se encuentran reguladas en los artículos 16 a 24 de la Ley de Mediación.

Apertura del procedimiento (artículo 16 de la Ley de Mediación)

El procedimiento de mediación puede iniciarse de distintas maneras, dependiendo de las circunstancias del caso:

Acuerdo mutuo entre las partes, en cuyo caso se establece previamente la designación del mediador o institución de mediación, junto con detalles como el lugar donde se realizarán las sesiones y el idioma en que se desarrollarán.

Una de las partes actúe en cumplimiento de un pacto previo de sometimiento a mediación o como requisito de procedibilidad antes de emprender acciones judiciales, conforme al artículo 403.2 de la LEC.

Puede derivarse a solicitud de un juez.

Para iniciar el proceso, la solicitud de mediación se presenta ante una institución o directamente al mediador designado. Si se inicia voluntariamente dentro de un proceso judicial, puede solicitarse la suspensión conforme a la ley. Si la mediación es derivada por el tribunal o la Administración de Justicia, las partes tienen la responsabilidad de designar un mediador o institución de mediación acreditada ante los registros del Ministerio de Justicia o de las Comunidades Autónomas. En caso de desacuerdo, se asignará uno de la lista oficial siguiendo un turno de designación.

Finalmente, si el mediador designado rechaza su nombramiento sin una justificación válida, dicha negativa se entenderá como una renuncia automática a la designación, lo que podría conllevar responsabilidades disciplinarias en función de la situación.

Sesión inicial (artículo 17 de la Ley de Mediación)

Una vez recibida la solicitud, y salvo acuerdo en contrario entre las partes, el mediador o la institución de mediación procede a citarlas para la sesión inicial. En caso de que alguna de las partes no asista sin una justificación válida, se entenderá que desiste de la mediación solicitada, y tendrá por cumplido el requisito de procedibilidad. Es importante destacar que la información sobre qué parte o partes no han asistido a la sesión no está protegida por el principio de confidencialidad, como ya habíamos mencionado anteriormente.

Durante esta sesión, el mediador comunica a las partes, aspectos fundamentales del proceso, incluyendo: posibles causas que podrían afectar su imparcialidad; su profesión, formación y experiencia; las características de la mediación, incluyendo su coste, la organización del procedimiento y las implicaciones jurídicas del acuerdo alcanzado y el plazo para la firma del acta de la sesión constitutiva.

Durante esta sesión, las partes deberán manifestar el objeto de la controversia para que el intento de mediación pueda entenderse como suficiente para considerar cumplido el requisito de procedibilidad y el mediador deberá expedir, ante solicitud de las partes, un documento que haga constar su identidad, la identidad de las partes, el objeto de la controversia, la fecha de la sesión, la declaración solemne de buena fe de las partes en el proceso y, en su caso, la inasistencia de cualquiera de las partes.

Además, se aclara el rol del mediador como facilitador neutral del diálogo, enfatizando que no actúa como juez ni toma decisiones, sino que su función es propiciar la comunicación entre las partes para buscar un acuerdo. En esta sesión inicial también se despejan dudas y se confirma que la mediación es voluntaria, salvo en los casos en los que la nueva Ley de Eficiencia Procesal establezca su obligatoriedad como paso previo, como sucede en ciertos conflictos familiares.

Respecto a la organización del procedimiento, es imprescindible definir reglas básicas para garantizar un desarrollo ordenado y constructivo de la mediación. Entre ellas se incluyen: evitar interrupciones mientras la otra parte expone su postura; establecer un turno de palabra y un límite de tiempo para cada intervención; permitir el uso de notas para facilitar la argumentación y; prohibir el uso de lenguaje ofensivo o cualquier forma de descalificación.

Estas disposiciones aseguran un ambiente adecuado para el diálogo y contribuyen a la eficacia del proceso de mediación.

Sesión constitutiva (artículo 19 de la Ley de Mediación)

El procedimiento de mediación comienza con una sesión constitutiva en la que las partes expresan su voluntad de participar y establecen sus condiciones, dejando constancia de aspectos clave como: la identificación de las partes; la designación o aceptación del mediador; el objeto del conflicto; el programa de actuación; la duración estimada del proceso; el coste (honorarios y otros gastos); lugar de celebración y; la lengua en que se desarrollará.

Toda esta información queda recogida en un acta de sesión constitutiva, que debe ser firmada tanto por las partes como por el mediador o mediadores. En caso de que no se formalice la mediación, el acta reflejará únicamente que se intentó llevar a cabo, pero sin efecto.

Además, según el artículo 20 de la Ley de Mediación, **el procedimiento será lo más breve posible** y sus actuaciones se concentrarán en el mínimo número de sesiones. En los casos en que se opte por el intento de mediación como requisito de procedibilidad, la duración de la mediación no podrá exceder de tres meses desde la recepción de la solicitud por el mediador.

Desarrollo de las actuaciones de mediación (artículo 21 de la Ley de Mediación)

El mediador debe convocar a las partes con la debida antelación para cada sesión y dirigir el proceso, asegurando que ambas puedan expresar sus posiciones de forma equitativa y equilibrada. La comunicación puede ser conjunta o en reuniones separadas, pero cualquier encuentro individual debe ser comunicado a todas las partes. En todo momento, se debe respetar la confidencialidad de lo tratado.

Asimismo, el mediador debe **preservar la privacidad de la información y documentación** que reciba de las partes, evitando su divulgación o distribución sin una autorización expresa. Durante el proceso, las partes tendrán la oportunidad de exponer su versión de los hechos, mientras el mediador identifica los puntos clave del conflicto, definiendo objetivos claros para cada etapa.

Para la resolución del conflicto, se explorarán diversas opciones y se evaluarán las propuestas conforme a criterios objetivos, garantizando que las **soluciones sean viables y equitativas** para todas las partes involucradas.

Terminación del procedimiento (artículo 22 de la Ley de Mediación)

El procedimiento puede concluir con un acuerdo entre las partes o finalizar sin alcanzarlo.

Finalización con acuerdo (artículo 23 de la Ley de Mediación): El acuerdo puede abarcar una parte específica del conflicto o la totalidad de las materias sometidas al proceso. En él deben reflejarse aspectos fundamentales como: la identidad de las partes; el lugar y fecha de suscripción; las obligaciones asumidas por cada parte; la intervención del mediador o mediadores y; la institución de mediación —si corresponde—.

Para que el acuerdo sea válido, debe ser firmado por las partes o sus representantes, y cada una recibirá un ejemplar, mientras que el mediador conservará otro como respaldo. Además, el mediador debe informar sobre el carácter vinculante del acuerdo y la posibilidad de elevarlo a escritura pública para dotarlo de fuerza ejecutiva. Si el acuerdo se alcanza tras el inicio de un proceso judicial, las partes pueden solicitar su homologación al tribunal (artículo 25 de la Ley de Mediación). En ese caso, la ejecución del acuerdo se instará ante el mismo tribunal que lo homologó.

En cuanto a la impugnación del acuerdo, solo podrá ejercerse una acción de nulidad, basada en las causas que tradicionalmente invalidan los contratos.

Finalización sin acuerdo: El procedimiento de mediación no siempre termina con un acuerdo. Puede finalizar sin consenso si alguna de las partes decide darlo por terminado o si vence el plazo máximo pactado sin lograr una solución. También puede concluir sin acuerdo si el mediador considera justificadamente que las posiciones son irreconciliables. Otras causas posibles son la falta de disposición de las partes para continuar o la imposibilidad de encontrar puntos en común.

Al finalizar la mediación, se devolverá a cada parte los documentos que hayan aportado. Aquellos que no deban ser devueltos se incorporarán a un expediente, el cual deberá ser conservado y custodiado por el mediador o la institución de mediación durante un período de cuatro meses.

Por otro lado, la renuncia del mediador o el rechazo de las partes a continuar con su mediador solo implicará la terminación del procedimiento si no se logra nombrar a un nuevo mediador.

La conclusión del proceso quedará reflejada en un acta final, que detallará los acuerdos alcanzados o, en su caso, la causa de la finalización. Este documento deberá ser firmado por todas las partes y por el mediador o mediadores, entregándose un ejemplar original a cada una de ellas. Si alguna de las partes decide no firmar el acta, el mediador deberá dejar constancia de esta circunstancia, asegurando que aquellas partes que lo deseen reciban un ejemplar.

4.5. Posibilidad de desarrollar las actuaciones por medios electrónicos

Conforme al artículo 24 de la Ley de Mediación, las partes pueden acordar que la mediación se lleve a cabo total o parcialmente —incluyendo tanto la sesión constitutiva como las fases posteriores que estimen pertinentes— mediante medios electrónicos, como la videoconferencia u otros sistemas análogos que permitan la transmisión de voz e imagen. En todo caso, deberá garantizarse la identificación de los participantes, así como el respeto a los principios fundamentales que rigen la mediación.

Además, cuando la mediación verse sobre **reclamaciones de cantidad que no superen los seiscientos euros**, se establece como preferente el uso de medios electrónicos, salvo que alguna de las partes carezca de acceso a dichos recursos tecnológicos.

La mediación *online* ofrece múltiples ventajas, entre las que destacan la **flexibilidad del procedimiento, la reducción de costes económicos y de desplazamientos, y la superación de barreras físicas, geográficas o incluso lingüísticas.**

De acuerdo con la *Guía para la práctica de la mediación intrajudicial elaborada por el Consejo General del Poder Judicial*², las plataformas más recomendadas para la realización de mediaciones son Zoom y Microsoft Teams.

Por ello, esta modalidad telemática resulta especialmente útil en contextos como el de las residencias de personas mayores. En especial, en aquellos casos en los que el residente se encuentre en situación de movilidad reducida, hospitalización o cualquier otra circunstancia que dificulte su desplazamiento o participación presencial.



5



**La mediación
en el ámbito
administrativo**

5.1. Aplicación de la mediación administrativa en el ámbito de las residencias de personas mayores

Aunque la mediación en el ámbito administrativo no está muy extendida, hemos analizado como puede ser un método alternativo de resolución de conflictos a valorar en el ámbito de las residencias de personas mayores. ¿Qué ocurre cuando una de las partes en el conflicto es la Administración pública?

Sería de aplicación la mediación en el ámbito administrativo en las **residencias públicas** como en las **residencias privadas**, pero que tienen atribuida contractualmente la **gestión indirecta** de ese servicio público —sea autonómico o municipal—, o en los centros municipales de mayores.

Las actuaciones y situaciones que se desarrollan sometidas al derecho administrativo pueden generar conflictos jurídicos entre el usuario de la residencia, sus familiares y la dirección del centro. Esto se **aplica tanto a situaciones prácticas** —por ejemplo, si se administran mal los medicamentos y eso causa daño, o si no se mantienen bien las instalaciones y ocurren caídas—, **como ante actuaciones jurídicas** —por ejemplo, la asignación concreta de una residencia, la posibilidad de que una pareja se encuentre ubicada en la misma habitación, la fijación de los horarios de las actividades o servicios del centro o la selección para la realización de un taller, entre otros—. En las residencias de personas mayores la mayoría de los conflictos que surgen giran en torno a cuestiones relacionadas con la autonomía de los propios personas residentes, relaciones personales —escasa comunicación, falta de espacio, calidad de la comida, pérdida de objetos, etc—.

En todos estos casos, la mediación puede ser una herramienta útil para resolver los problemas. Sin embargo, su uso en el ámbito administrativo todavía no está muy extendido y presenta aun claras dificultades.

5.2. Marco normativo

Tradicionalmente, se ha considerado que la Administración Pública no puede situarse al mismo nivel que un ciudadano o una empresa en un conflicto, debido a las funciones y responsabilidades que le otorga el interés general. Esta asimetría ha sido históricamente un obstáculo para la incorporación de formas consensuadas de resolución de conflictos en el ámbito público.

Este enfoque se ha visto reafirmado con la entrada en vigor de la Ley de Eficiencia Procesal que en su artículo 3.2 excluye expresamente de su ámbito de aplicación los conflictos en los que participe una entidad del sector público, con independencia del orden jurisdiccional. Sin embargo, y a pesar de esta limitación, se aprecia una evolución significativa hacia la incorporación de mecanismos autocompositivos —como la mediación— dentro del derecho administrativo. De hecho, la propia Disposición Final Trigésima Primera³ de esta ley encarga al Gobierno la elaboración, en un plazo de dos años, de un proyecto normativo específico que regule el uso de MASC cuando una de las partes sea la Administración.

Esta previsión, lejos de cerrar la puerta a la mediación, reconoce las experiencias ya existentes y manifiesta un compromiso político claro con su desarrollo normativo y práctico.

Una de esas experiencias es la mediación administrativa, una figura aún incipiente, pero con creciente aplicación práctica. Se trata de un mecanismo de resolución de conflictos en el que participa al menos una Administración Pública —ya sea estatal, autonómica o local—, y que permite, mediante el diálogo estructurado con la ciudadanía, alcanzar soluciones consensuadas sin necesidad de recurrir a la vía judicial.

La mayor objeción que se plantea a la utilización de la mediación en el ámbito administrativo reside en la vinculación de la Administración al principio de legalidad, que en muchos supuestos puede limitar y llegar a excluir el espacio para encontrar soluciones acordadas. Por ello, en todo caso, hay que asegurarse que no hay cuestiones de orden público —es decir, aquellas que protegen el interés general— y que impidan acudir a una mediación. Pero en el caso de los conflictos surgidos en el ámbito de una residencia de mayores, en cuanto servicio público, la virtualidad del principio de legalidad es menor, ya que la concreción de los derechos y deberes de los usuarios, la organización del servicio público y su funcionamiento diario no están predeterminadas en toda su extensión por la norma legal, sino que ello se remite a los reglamentos de régimen interior.

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas no contempla expresamente la figura de la mediación para la resolución de tales competencias. Pero sí **contempla la posibilidad de la terminación convencional** de los procedimientos administrativos en su art. 86. Esto **permite que los procedimientos administrativos terminen a través de un acuerdo entre la Administración y el interesado** —o mediante una resolución administrativa pero cuyo contenido haya sido previamente determinado a través de dicho acuerdo—. Ello permite considerar incluida la figura de la mediación para concretar tal acuerdo de terminación convencional. De tal forma, ha de señalarse que el Ayuntamiento de Madrid ha institucionalizado esta figura de la mediación mediante la creación en 2018 de la Unidad de Mediación Administrativa, que ha sido reforzada mediante Acuerdo de 25 de enero de 2024, de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, por el que se aprueban las directrices para la gestión de los procesos de mediación y la coordinación de métodos alternativos de solución de conflictos en el Ayuntamiento de Madrid, estableciendo los principios y criterios de actuación del proceso de mediación administrativa, de la mediación entre particulares y de la coordinación de métodos alternativos de solución de conflictos.

Además de tales límites, no se establece una identificación de los concretos procedimientos en los que puede utilizarse esta figura, salvo la referencia a su virtualidad en los procedimientos de determinación de la responsabilidad patrimonial de la administración, donde se prevé que su utilización sirva para «fijar la cuantía y modo de indemnización». Todo ello plantea dificultades en orden a determinar cuándo

³ Disposición final trigésima primera de la Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia: "El Gobierno debe elaborar y presentar a las Cortes Generales, en el plazo de dos años a partir de la entrada en vigor de la presente ley, un proyecto de ley que atienda, en el ámbito administrativo, a los medios de solución de controversias cuando una de las partes es la Administración. Esta iniciativa reconocerá las experiencias en mediación que, en los conflictos en que una de las partes es la Administración, se han desarrollado y se están desarrollando en las Administraciones que cuentan con competencias en materia de Justicia." (Jefatura del Estado, 2025)

resulta procedente la utilización de la terminación convencional.

Para resolver esta disyuntiva y concretar los procedimientos donde puede utilizarse la terminación convencional resulta útil acudir a la figura de la denominada «**mediación intrajudicial**» regulada en el art. 77 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa. Tal precepto establece *«la posibilidad de alcanzar un acuerdo que ponga fin a la controversia, cuando el juicio se promueva sobre materias susceptibles de transacción y, en particular, cuando verse sobre estimación de cantidad»*. Sobre dicha figura, por parte del Consejo General del Poder Judicial (CGPJ) se ha elaborado la «*Guía para la práctica de la mediación intrajudicial*» (2024)⁴. Allí se establecen determinados ámbitos adecuados para la mediación en el ámbito administrativo, como figura que facilita la reconducción del conflicto a la «terminación convencional». Trasladado a la convivencia en las residencias puede considerarse factible la mediación en las siguientes materias:

- Actuaciones administrativas donde se ejerciten potestades discrecionales o potestades regladas con conceptos jurídicos indeterminados. Por ejemplo, imposición de sanciones, restricciones de movilidad o participación en determinados eventos.
- Supuestos de inactividad administrativa o vía de hecho. Por ejemplo, la falta de reparación de daños en las infraestructuras.
- Supuestos donde se trate de determinar la responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas (existencia y/o cuantía). Por ejemplo, por mala conservación de las instalaciones.
- Actuaciones que supongan la limitación e intervención en la vida del usuario dentro de la residencia. Por ejemplo, restricciones a la salida del centro.

En estos casos, la Administración y el interesado (procedimiento administrativo) o el demandante (proceso contencioso-administrativo), de forma voluntaria intentan alcanzar por sí mismas un acuerdo, con la intervención facilitadora de un tercero mediador, que ponga fin a la controversia suscitada. Se logra así una gestión pacífica de las discrepancias y se materializa la configuración de una Administración que toma realmente en cuenta los intereses de los ciudadanos, en el marco de una cultura del acuerdo para la resolución de conflictos, incorporando cauces participativos en la toma de las decisiones administrativas. Con la mediación se fomenta la incorporación de criterios que tomen en cuenta las circunstancias personales aplicados con preferencia a los concretos criterios normativos, tomando en cuenta las consecuencias sociales de la decisión que se adopte. En este sentido, ha de destacarse que el Defensor del Pueblo y los defensores autonómicos han recomendado en varios informes el uso de la mediación en el seno de las residencias para la gestión de los conflictos que se puedan producir.

5.3. Principios básicos de la mediación administrativa

⁴ <https://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Mediacion/Guia-para-la-practica-de-la-Mediacion-Intrajudicial/>

En ausencia de una normativa específica administrativa que regule la mediación en el ámbito administrativo, son de aplicación los principios recogidos en la Ley de Mediación.

- Voluntariedad: La mediación es siempre un procedimiento voluntario, tanto en la decisión sobre su inicio como en su desarrollo, pudiendo desistir del mismo los interesados en cualquier momento antes de su finalización.
- Confidencialidad: El contenido de las sesiones y la información suministrada al mediador tienen carácter confidencial. El mediador y las partes se obligan a respetar la confidencialidad al firmar el acta de la sesión constitutiva de la mediación, pudiendo generar la infracción de este deber la responsabilidad prevista por el ordenamiento. Es importante garantizar este aspecto de la mediación para proteger la intimidad de las personas participantes, ya sean personas mayores o trabajadores de la residencia. La privacidad consigue que aparezca la sinceridad de los participantes y una mayor confianza entre ellos.
- Flexibilidad: El proceso de mediación debe ser flexible con el fin de adaptarse a las circunstancias concretas del caso y de los sujetos afectados. Las pautas a seguir en la mediación se acuerdan en cada caso por el mediador y las partes al inicio de la mediación, incluida su duración. Dado que la intervención de las partes no cuenta con asistencia letrada, el plazo de negociación no debe resultar excesivo.
- Bilateralidad y buena fe: Ambas partes deben disponer de las mismas oportunidades para exponer sus posiciones, sin más limitación que la establecida por el mediador para el buen desarrollo de las sesiones. Las partes deben actuar conforme a los principios de lealtad, buena fe y respeto mutuo durante el desarrollo de la mediación. Ello supone para la Administración titular de la residencia la obligación de comunicarse con un lenguaje asequible para el usuario de la residencia y sus familiares.

5.4. La figura del mediador

La figura del mediador es clave para garantizar la legitimidad y eficacia del proceso, especialmente en el ámbito de los servicios públicos, donde una de las partes es la Administración. Su actuación debe regirse por los principios de **neutralidad, imparcialidad, confidencialidad y profesionalidad**, siendo la imparcialidad esencial para generar confianza y evitar situaciones de desventaja.

Por ello, es imprescindible que el mediador y la institución a la que pertenezca respeten el Código de conducta europeo para mediadores . Dada la naturaleza del conflicto, se recomienda que cuente con formación en Derecho Administrativo y experiencia en conflictos con Administraciones públicas, especialmente en el ámbito de las residencias públicas.

⁵Comisión Europea. (2013). Código de conducta europeo para mediadores. <https://mediacion.icav.es/wp-content/uploads/2018/01/C%C3%93DIGO-CONDUCTA-EUROPEO-PARA-MEDIADORES-2013.pdf>

El mediador no impone soluciones ni dirige la negociación, sino que la facilita. Las decisiones las toman las partes, que son las protagonistas activas del proceso. Su función es ayudar a gestionar el conflicto, no resolverlo por sí mismo.

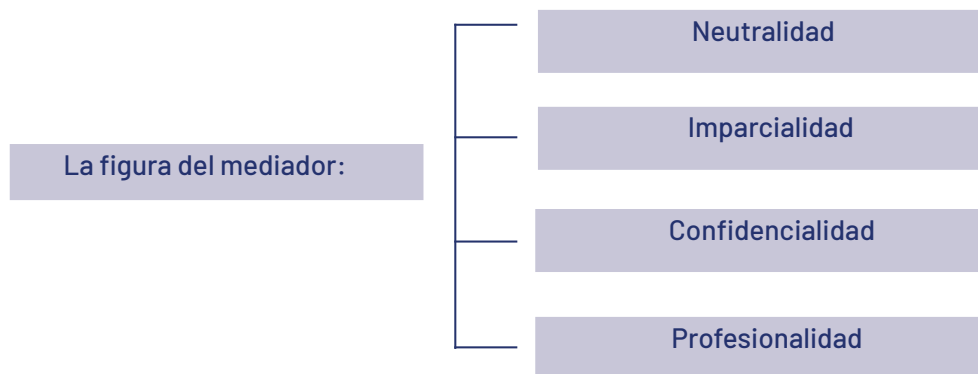
En la actualidad existen ya varias organizaciones que realizan esta función:

- AMEE, Asociación para la mediación, el encuentro y la escucha que tiene una unidad de voluntarios.
- Instituto de Comunicación NoViolenta.
- En el caso de la Comunidad Autónoma de País Vasco tienen el Centro IFAS (Instituto Foral de Asistencia Social).

No existen diferencias importantes entre la figura del mediador en la mediación y en la terminación convencional más allá de las diferencias sustanciales de los dos procesos.

Para aquellos asuntos más cotidianos y concretos podría resultar interesante valorar que la figura del mediador sea desempeñada por un trabajador de la residencia, al que se le exigirá realizar un curso de mediación acreditado por el Ministerio de Justicia como requisito para ejercer como tal en conflictos dentro de la residencia con las debidas garantías de neutralidad. Para ello, resultaría adecuado crear en cada residencia de titularidad pública una unidad de mediación, en su caso vinculada a la figura del asistente social.

La adecuada **publicidad y accesibilidad** de esa unidad de mediación, mediante una completa información a los usuarios residentes y a sus familiares, es fundamental para la implementación de esta figura.



El mediador no impone soluciones ni dirige la negociación, sino que la facilita. Las decisiones las toman las partes, que son las protagonistas activas del proceso.

5.5. Fases del procedimiento

Deben disponer las partes, fundamentalmente el usuario de la residencia o sus familiares, del tiempo necesario para abordar la problemática con la dirección de la residencia, pero sin que ese plazo se alargue más de lo estrictamente necesario. La mediación demanda una resolución temprana para ser eficaz.

Como buena práctica, sería recomendable que ante cada nuevo ingreso en una residencia se informara de la posibilidad de acudir a la mediación en caso de conflicto y cómo acceder al procedimiento para poder iniciarlo. Se le deberá brindar la oportunidad a la persona que ingresa en la residencia de someterse a la mediación como procedimiento alternativo a la interposición de recursos administrativos o de recursos contencioso-administrativos, en caso de conflicto. Para ello, debe informarse al nuevo usuario y a sus familiares detalladamente de las posibles ventajas que supone la utilización de este sistema de gestión de conflictos (ahorro económico, menor desgaste emocional, comodidad, etc.).

En este sentido, es importante ofrecer a los usuarios y sus familias información clara sobre la mediación, destacando su carácter voluntario, confidencial, flexible y orientado a encontrar soluciones pacíficas y personalizadas. Para que el sistema funcione eficazmente, el personal de las residencias debe recibir formación que les permita identificar cuándo es adecuado recurrir a la mediación como vía para resolver conflictos.

Los principales pasos para seguir en un procedimiento de mediación en cuestiones administrativas en una residencia de personas mayores podrían ser:

Solicitud de mediación

En el momento en que se produzca un conflicto, **debe quedar constancia de la voluntad del usuario de la residencia o de sus familiares de someterse a la figura de la mediación** o resolución convencional. Puede realizarse caso por caso o bien mediante la suscripción inicial de un documento en el momento del ingreso, de tal forma que si ocurriese el conflicto pueda iniciarse la mediación acudiendo al punto habilitado en la residencia e iniciar de forma eficaz la misma.

Mediación

En esta fase se encuadran los primeros contactos iniciales entre el mediador y las partes. En él se organizará la primera reunión, así como se fijará un posible cronograma a seguir y lugar a desarrollar las reuniones (este último aspecto al ser facilitado por la propia residencia no da lugar a mucho problema). También se abordan posibles cuestiones preliminares relacionadas con el objeto de la mediación, los participantes en las reuniones de mediación, la necesidad de que tuviesen autoridad para transigir en representación de las partes, el papel del mediador, y los documentos que deban ser presentados por ambas partes para defender su posición.

A su vez el mediador, deberá entrevistarse con cada una de las partes con el fin de conocer las problemáticas, los sentimientos, los problemas de comunicación. En ellas el mediador realiza preguntas con la finalidad de definir el problema y profundizar en ellos, intentando desvelar el posicionamiento de cada parte, fundamentalmente respecto al poder y las necesidades.

Resolución

Elaboración y aprobación del acta donde quedará reflejado el acuerdo entre ambas partes o la causa de la finalización. El mediador empleará todas las herramientas que disponga para resumir, aclarar y documentar la finalización del proceso de mediación.

Apoyo o seguimiento

Es fundamental ponerse en contacto con las partes implicadas tras un proceso de mediación con la finalidad de **comprobar si realmente se ha implementado dicha medida**, o acuerdo al que hayan llegado las partes en torno al conflicto. Se recomienda dicho contacto a los tres meses, y al año de tomar la decisión. Asegurándose el mediador que su función ha sido próspera.



6

El arbitraje de consumo

6.1. Aplicación del arbitraje de consumo en las residencias privadas de personas mayores

El arbitraje de consumo es aplicable en las **residencias privadas** cuando surgen conflictos entre residentes —o sus representantes— y la residencia, siempre y cuando estén adheridas al sistema arbitral o acepten participar en él. Este mecanismo, gratuito, confidencial y voluntario, permite alcanzar decisiones vinculantes sin necesidad de acudir a los tribunales, reduciendo los costes económicos, emocionales y de tiempo.

Es importante señalar que el arbitraje de consumo no puede aplicarse en residencias públicas, ya que estas están sujetas a un régimen administrativo distinto.

Entre los **supuestos a los que se puede aplicar el arbitraje de consumo** en el ámbito residencial destacan las reclamaciones por servicios no prestados conforme al contrato, discrepancias en la facturación mensual, cobros indebidos por actividades o suplementos, deficiencias en la limpieza o alimentación, o la falta de acceso a terapias o actividades incluidas en la oferta del centro. Todos ellos son ejemplos de conflictos de naturaleza contractual y económica, plenamente aptos para resolverse por esta vía, siempre que no revistan gravedad penal ni impliquen cuestiones clínicas complejas.

Es importante saber que no todos los conflictos que puedan surgir en el ámbito de las residencias privadas de personas mayores pueden ser conocidos en el marco de un arbitraje de consumo.

- **No pueden ser objeto de arbitraje de consumo:** las intoxicaciones y todo aquello que revierta apariencia de delito —malos tratos, lesiones, etc—.
- **Pueden ser objeto de arbitraje entre otros:** viajes, eventos o actividades, atención médica —terapia, rehabilitación, etc—.

6.2. Normativa aplicable y principales características del arbitraje de consumo

El arbitraje de consumo viene regulado en el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo y por la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje —en adelante, “**Ley de Arbitraje**”—.

En este sentido, se otorga a los consumidores una **vía efectiva y garantista para defender sus derechos**. En un entorno donde la confianza y la transparencia son esenciales, el arbitraje de consumo no sólo actúa como herramienta de resolución de conflictos, sino también como incentivo para que las residencias privadas refuercen su compromiso con la calidad y el cumplimiento de sus obligaciones contractuales.

Las principales características del arbitraje de consumo y que consideramos importante destacar en el contexto de las residencias privadas:

- Se trata de un procedimiento **voluntario y gratuito** destinado a la resolución de conflictos entre consumidores y empresas, ofreciendo una alternativa efectiva a la vía judicial. Dado su carácter voluntario, es imprescindible que tanto el empresario como el consumidor acuerden someter el conflicto a arbitraje.
- Sin embargo, este procedimiento presenta una particularidad: es **unidireccional**, lo que significa que **solo los consumidores y usuarios pueden presentar solicitudes de arbitraje**, mientras que los empresarios no tienen la posibilidad de iniciar un procedimiento arbitral de consumo contra un consumidor.
- La **resolución es emitida por árbitros** especializados en materia de consumo, quienes cuentan con un profundo conocimiento de la normativa y principios que rigen estas relaciones.
- El **laudo arbitral** —equivalente a una sentencia judicial— **obliga tanto al empresario como al consumidor**, siendo de cumplimiento **directo y vinculante**.

Según los datos facilitados por las Juntas Arbitrales de Consumo, en 2022 el 90% de los casos presentados se resolvieron de manera satisfactoria para los consumidores, lo que demuestra la eficacia de este mecanismo. Además, el número de casos registrados en ese año experimentó un aumento del 63% respecto a 2021, reflejando una creciente confianza en el arbitraje como vía de solución de conflictos en el ámbito del consumo.

6.3. Sujetos de arbitraje de consumo en el ámbito de las residencias de personas mayores

En el arbitraje de consumo, intervienen tres figuras esenciales: **el empresario o profesional, el consumidor y los árbitros**.

- El empresario o profesional es aquella residencia privada que se adhiera voluntariamente al sistema de Arbitraje de Consumo o que, sin estar adherida, acepte la solicitud de arbitraje presentada por un consumidor. Es importante volver a señalar que **el arbitraje de consumo no puede aplicarse en residencias públicas**, ya que estas están sujetas a un régimen administrativo distinto.
- Los consumidores son los residentes de la residencia privada, aunque también pueden intervenir sus familiares, dependiendo de quién haya firmado el contrato con el centro. Si el familiar cuenta con poderes de representación sobre el residente, podrá presentar la solicitud de arbitraje en su nombre. Incluso cuando el residente sea el consumidor directo, la petición de arbitraje podrá ser gestionada por un familiar o un tercero que tenga un poder de representación válido.

- Los árbitros son personas imparciales encargadas de analizar los argumentos de ambas partes —la residencia y el consumidor— para emitir una resolución que será de cumplimiento obligatorio para todos los involucrados. Su papel es asegurar una decisión equitativa basada en la normativa de consumo vigente.

Además, este sistema se encuentra regulado por el Reglamento del Sistema Arbitral de Consumo, aprobado mediante el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, lo que refuerza su estructura y aplicación en la resolución de conflictos entre consumidores y empresas.

6.4. Fases del procedimiento

Solicitud

Antes de presentar una solicitud de arbitraje de consumo, es necesario haber intentado resolver el conflicto directamente con el empresario. Para ello, **el consumidor debe enviar una reclamación formal**, ya sea por carta o cualquier otro medio que permita acreditar que la reclamación ha sido efectivamente presentada, como puede ser un correo certificado con acuse de recibo o un burofax.

Si el empresario rechaza la reclamación o no responde en el plazo de un mes desde su presentación, el consumidor podrá interponer la solicitud de arbitraje. Este trámite debe realizarse dentro del plazo máximo de un año desde la fecha de la reclamación y puede presentarse en un registro público, tanto en formato físico como a través de medios electrónicos, indicando con claridad los hechos y aportando la documentación que respalde la solicitud.

El procedimiento sigue estos pasos:

- Envío de la reclamación al empresario —en este caso, la residencia—.
- Si la residencia rechaza la resolución del conflicto, el consumidor podrá presentar directamente la solicitud de arbitraje.
- Si no hay respuesta en un mes, la solicitud de arbitraje podrá interponerse dentro del plazo de un año desde la reclamación inicial.

Para que la solicitud de arbitraje sea válida, debe incluir:

- Nombre, apellidos, domicilio y nacionalidad del consumidor, además de dirección de correo electrónico, si la tiene. Si la solicitud es presentada por un representante, deberá acreditarse la representación.
- Número de Documento Nacional de Identidad —DNI— del solicitante y, en caso de representación, también el del representante.
- Preferencia sobre el medio de notificación, indicando si se prefiere recibir las comunicaciones en formato electrónico o físico.
- Nombre, apellidos o razón social, NIF y domicilio del empresario reclamado, o cualquier otro dato

que facilite su identificación.

- Descripción detallada de los hechos que motivan la controversia, incluyendo la cuantía del conflicto si tiene carácter económico. Cuando hablamos de cuantía, nos referimos a una cuestión que determina si el laudo lo dictará un tribunal formado por tres árbitros o por un único árbitro. Además, se deben adjuntar los documentos y pruebas necesarios para el análisis del caso. Es importante que la descripción sea objetiva y respetuosa, evitando expresiones vejatorias, ya que esto podría ser causa de inadmisión de la solicitud.
- Respuesta del empresario a la reclamación inicial. Si no ha respondido en el plazo de un mes, se deberá aportar prueba de haber intentado la comunicación con la residencia.
- Firma del solicitante o de su representante, así como el lugar y fecha de presentación.

Aceptación

Cuando la empresa esté adherida al Sistema Arbitral de Consumo, una vez recibida la solicitud se verificará que contiene toda la información necesaria. En caso contrario, se otorgará un plazo máximo de diez días para subsanar cualquier omisión. Si la solicitud es correcta, será aceptada, y la Junta Arbitral intentará que la residencia y el residente o su familiar alcancen un acuerdo. Si esto no es posible, se procederá a la celebración de una audiencia, donde se expondrán los argumentos de ambas partes antes de dictarse un laudo arbitral.

Si la empresa no está adherida al Sistema Arbitral de Consumo, se le concederá un plazo de diez días hábiles para aceptar o rechazar la solicitud de arbitraje. Si acepta, deberá presentar su contestación, junto con los documentos y la propuesta de prueba que considere pertinente. En algunos casos, el empresario puede ofrecer en su respuesta una solución consensuada, que, si es aceptada por el consumidor, será elevada a laudo conciliatorio, adquiriendo carácter vinculante.

Si, transcurrido el plazo de diez días, el empresario no acepta la invitación al arbitraje, se procederá al archivo de la solicitud. En este supuesto, el consumidor podrá optar por intentar negociar nuevamente con la residencia o, en última instancia, recurrir a la vía judicial para resolver el conflicto.

Audiencia

Toda la documentación, alegaciones y pruebas aportadas al expediente serán remitidas a cada una de las partes involucradas. **El órgano arbitral garantizará el derecho de audiencia**, permitiendo que las partes expongan sus argumentos en el formato que se determine, ya sea de manera oral —presencialmente o a través de medios telemáticos— o por escrito.

Las partes podrán proponer las pruebas que consideren necesarias para sustentar su posición, aunque deberán asumir los costos derivados de su práctica. En caso de que ambas partes soliciten la misma prueba, el gasto será distribuido de forma equitativa.

Asimismo, el silencio o la falta de comparecencia en la audiencia no implicará la aceptación de los hechos alegados por la otra parte, preservando el principio de equidad en el procedimiento.

Laudo

El laudo arbitral es la resolución final dictada por un árbitro o tribunal arbitral en un procedimiento de arbitraje y **tiene el mismo efecto que una sentencia judicial firme, siendo vinculante y ejecutable para las partes involucradas**. Según el Artículo 37 de la Ley de Arbitraje, su función es dirimir una controversia sometida a arbitraje, ya sea de derecho o equidad, aplicando las normas y principios jurídicos pertinentes.

Una vez escuchadas las partes en la audiencia, los árbitros emiten un laudo que será de obligado cumplimiento. En el caso del arbitraje de consumo, la decisión se tomará en equidad, es decir, en función de lo que los árbitros consideren más justo, salvo que las partes, de común acuerdo, opten por que la resolución se base en derecho. Además, el artículo 41 de la Ley de Arbitraje contempla la posibilidad de impugnación del laudo ante el Tribunal Superior de Justicia, pero únicamente por causas tasadas, como la vulneración del orden público o la falta de competencia del árbitro⁶.

Duración

Desde el día siguiente a la interposición de la solicitud de arbitraje se deberá notificar la admisión o inadmisión en el plazo máximo de veintiún días naturales.

El laudo se deberá notificar a las partes a los noventa días naturales desde que se acuerde el inicio del procedimiento, ahora bien, cabe que el órgano arbitral acuerde la ampliación del plazo por otros noventa días naturales cuando el asunto revierta de una gran complejidad.

Por tanto, **como regla general los arbitrajes de consumo** –si se van agotando todos los plazos– tendrán una **duración aproximada de cuatro meses**.

⁶ En el supuesto de que el empresario estuviera adherido al Sistema Arbitral de Consumo y hubiera optado por arbitrajes basado en derecho y el consumidor en su solicitud hubiera establecido que se base en equidad, se comunicará este hecho al consumidor para que acepte que la decisión se base en derecho o se mantenga en su solicitud en equidad. En caso de que el consumidor mantenga su solicitud en equidad, se tratará el arbitraje como si el empresario no estuviera adherido y, por tanto, el empresario podrá o bien aceptar la solicitud en equidad o bien rechazar el sometimiento al arbitraje de consumo.

⁷ La resolución por la cual se acuerda inadmitir la solicitud de arbitraje con base en que el asunto no es objeto de arbitraje de consumo no agota la vía-administrativa, siendo preceptiva la interposición de un recurso de alzada ante la Comisión de Juntas Arbitrales en el plazo de un mes. El resto de las resoluciones por las cuales se acuerda inadmitir la solicitud, agotan la vía administrativa, siendo potestativa la elección entre el recurso de reposición en el plazo de un mes o directamente recurso contencioso-administrativo en el plazo de dos meses.

6.5. Ventajas

- Es un **procedimiento ágil**, que permite resolver conflictos en un plazo aproximado de cuatro meses, ofreciendo una alternativa más rápida que la vía judicial.
- Es **completamente confidencial**. Esto significa que el acceso está restringido y que los laudos arbitrales no pueden ser consultados por terceros. Además, todas las partes intervinientes – árbitros, empresarios y consumidores – tienen la obligación de mantener la confidencialidad sobre la información obtenida durante el proceso.
- Se trata de un **procedimiento gratuito**, ya que se ajusta a los principios de audiencia, contradicción, igualdad entre las partes y gratuidad.
- Además, es **accesible para los consumidores, sin necesidad de contar con asistencia legal**. No obstante, mantiene los principios fundamentales de un procedimiento judicial, garantizando: (i) transparencia, (ii) imparcialidad de los árbitros, (iii) igualdad de trato entre las partes, y (iv) el derecho a ser escuchado.
- En el caso de que el empresario esté adherido al Sistema Arbitral de Consumo y haya elegido un arbitraje basado en derecho, mientras que el consumidor en su solicitud haya optado por equidad, se informará al consumidor de esta diferencia para que acepte la decisión basada en derecho o mantenga su solicitud en equidad. Si el consumidor insiste en la equidad, el arbitraje se tratará como si el empresario no estuviera adherido, permitiendo al empresario aceptar el arbitraje en equidad o rechazar el sometimiento al proceso.
- Por otro lado, si una **solicitud de arbitraje es inadmitida** porque el asunto no es objeto de arbitraje de consumo, **esto no agota la vía administrativa**, y el consumidor podrá interponer un recurso de alzada ante la Comisión de Juntas Arbitrales en el plazo de un mes. En los demás casos de inadmisión, sí se agotará la vía administrativa, permitiendo al consumidor optar entre un recurso de reposición en el plazo de un mes o acudir directamente a la vía contencioso-administrativa dentro de los dos meses siguientes.

El arbitraje de consumo es una alternativa eficaz a los tribunales, pensada para facilitar el entendimiento entre residencias privadas y consumidores. Aunque requiere la voluntad de ambas partes y no todos los conflictos pueden resolverse por esta vía, ofrece un proceso accesible, equitativo y vinculante que puede basarse en derecho o en equidad. Por eso, animamos tanto a las residencias a adherirse al sistema como a los consumidores a conocer esta opción.



7

Conclusiones

Esta guía es el primer resultado de un proyecto que nace del convencimiento de que otra forma de gestionar los conflictos en las residencias de personas mayores es posible. A través de los MASC y, en particular, de la mediación se abre la puerta a soluciones más ágiles, humanas y eficaces, que priorizan el diálogo y el entendimiento frente a la confrontación. Con ello se mejorará la transparencia y confianza de los residentes, familiares y el buen funcionamiento del servicio.

Invitamos a todas las entidades públicas y privadas a sumarse a este esfuerzo colectivo. Su colaboración es clave para dar difusión a esta herramienta y explorar juntos nuevas formas de aplicar estos métodos en el día a día de las residencias. Solo con una implicación compartida podremos consolidar una cultura de la convivencia basada en el respeto, la escucha y la corresponsabilidad.

Es inevitable que en espacios donde conviven tantas personas con distintas vivencias afloren conflictos. Estas discrepancias no van a desaparecer, pero sí podemos transformar la manera en que las abordamos. Creemos firmemente que los MASC nos ofrecen una oportunidad de solventar situaciones incómodas que nos afectan en nuestro día a día y que, con una buena gestión, pueden mejorar la vida de las personas y preservar la dignidad inherente a cada uno de nosotros.



8

Bibliografía y colaboradores

Bibliografía:

1. Consejo General del Poder Judicial, "Guía para la práctica de la mediación intrajudicial", 2024
2. García-Longoria, M. P. y Serrano y Avilés Hernández, M. (coord.), "La mediación como clave para la resolución pacífica del conflicto", Valencia, Tirant lo Blanch, 2021.
3. Fernández Caballero, G., "Los «MASC» en Derecho de Consumo", Blog de la Facultad de Derecho UAM, 15 de mayo de 2025, disponible en línea; <https://www.blog.fder.uam.es/author/gracia-fernandez/>
4. Grupo de Trabajo de GEMME (España), Análisis y propuestas para el impulso de la mediación con las Administraciones Públicas, GEMME (España) y Escuela de Mediación, 2023.
5. Jerez Delgado, C., "Los MASC, tras la Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia", (2025), Revista Crítica De Derecho Inmobiliario, RCDI, enero-febrero 2025, 807, pp. 191-226.
6. Benítez Ostos, A. y Canónico Sarabia, A., "Estudio sobre la mediación en el derecho administrativo", en Anuario de derecho administrativo 2024 (Miguel Ángel Recuerda Girela, dir.), 2024, pp. 881-915.
7. Vázquez de Castro, E., García Villaluenga, I., Estancona Pérez, A.A., (Coord.), "Habilidades y procedimientos en la mediación: de la teoría a la práctica de los MASC", Aranzadi, 2024.

Fundación Fernando Pombo

Paseo de la Castellana, 216, 28046, Madrid

Teléfono: 91 582 94 49

Dirección de correo electrónico: info@fundacionpombo.org

Autores:

Alberto Álvarez Mejías, Lucía Alonso Calvo, María Ángeles Cañar Aguagüña, Pablo Nicolás Cabrera Zúñiga, Elena Carrión Sánchez, Nils Casarrubios Tollefsen, Juan Antonio Chinchilla Peinado, Elena Cobo-Reyes Lendínez, Cristian de la Fuente Garceso, Juan León de Corral Piñero, Pedro Damaso Domínguez, Lucía Díaz Aragón, Marta Esteve García, Patricia Fita Rios, Manuel Gallud Cano, Andrés García Martínez, Sergio Andrés García Alfonso, Luis Herranz Jainaga, Ana Higuera Garrido, Javier Isabel Ocaña, Lucía Jiménez Fernández, Cassandra Legendre, Sebastián López Maza, Sara López Marra, Juan López Rodríguez, Carmen López de Segovia Eslava, Luis López Alonso, Andrea Macía Morillo, Jennifer Marchante Redondo, Laura Martín Espinosa de los Monteros, Miguel Medina Álvaro, Rafael Merino Rus, Marina Pereda Sanz, Máximo Juan Pérez García, Lis Paula San Miguel Pradera, Blanca Rodríguez-Chaves Mimbrero, Laura Rongyu de Frutos Salvador, Zuriñe Sanz Chalezquer, Víctor González Vitón y Laura Villacieros Muñoz.

Colaboradores:

Dra. María Avilés Navarro, Letrada de la Administración de justicia.

Servicio Madrileño de Salud (SERMAS): Mariana Díaz Redondo; Pablo Descalzo; Araceli Mínguez Raposo y María Josefa Corachán Galindo.

Maquetación: Fundación Fernando Pombo.

Ilustraciones: Algunas imágenes utilizadas en esta guía han sido creadas o modificadas mediante herramientas de generación de imágenes por IA (inteligencia artificial), mientras que otras proceden de Canva Pro.

Depósito legal: M-25347-2025.

© Fundación Fernando Pombo, noviembre 2025. Todos los derechos reservados. Varios autores.

La información contenida en esta guía es de carácter general y no contiene asesoramiento jurídico.

