

## NOVEDADES LEGISLATIVAS TRAS LA APROBACIÓN DE LA LO 1/2025



El pasado 2 de enero de 2025, se publicó la Ley Orgánica 1/2025, que introduce importantes cambios en el ordenamiento jurídico español. Entre sus principales novedades, destaca la incorporación de nuevos Medios Adecuados de Solución de Controversias en vía no jurisdiccional (MASC), con el propósito de fortalecer un sistema de justicia más eficiente, accesible y orientado a la resolución pacífica de conflictos.

Como consecuencia, a partir del próximo 3 de abril de 2025, entran en juego nuevas obligaciones para los pasajeros y las compañías, con implicaciones decisivas tanto en la fase de reclamación previa como en la iniciación del proceso y en su resultado final, estableciendo nuevos requisitos que deberán cumplirse para evitar consecuencias económicas y procesales.

### Obligaciones principales derivadas de la reforma

Entre estas obligaciones, podemos destacar:

- **Obligatoriedad de respuesta:** Las reclamaciones no podrán ser ignoradas ni desestimadas sin una contestación formal y justificada.
- **Plazo máximo de contestación:** Se establece un límite de un mes para responder a cualquier reclamación presentada.
- **Requisito de procedibilidad:** Antes de acudir a la vía judicial, será obligatorio intentar un MASC. Junto con la demanda deberá presentarse un documento que acredite este intento, con una breve descripción del proceso negociador. En el caso de demandas de pasajeros, se considerará suficiente la presentación de una reclamación previa por correo electrónico.

### Consecuencias del incumplimiento:

No atender estas nuevas exigencias podrá acarrear importantes consecuencias procesales y económicas, entre ellas:

- La negativa a participar en un MASC podrá ser utilizada como criterio para la imposición de costas procesales.
- Si una empresa no responde dentro del plazo estipulado y el consumidor obtiene una resolución favorable en la vía judicial, podría enfrentarse a un incremento en las costas procesales y una mayor probabilidad de ser condenada a su pago. Además, esto hará que se incremente el número de casos en los que la compañía puede ser condenada al pago de dichas costas, que no estarán limitadas al tercio (como antes de esta modificación legislativa).
- Se permite a la parte condenada en costas solicitar su exoneración o moderación únicamente si hubiese formulado una propuesta de solución a la parte contraria y ésta la hubiese rechazado, siempre que la sentencia tenga un contenido similar al de la propuesta.

Ante estos cambios, la gestión adecuada de las reclamaciones prejudiciales se convierte en un factor clave. Una respuesta tardía o inadecuada no solo incrementará la litigiosidad, sino que puede traducirse en un aumento significativo de los costes procesales. En este nuevo escenario, la diligencia en la gestión de reclamaciones y la predisposición a explorar soluciones extrajudiciales serán determinantes para minimizar riesgos y optimizar recursos.

Desde PionAirLaw, estamos a vuestra total disposición para acompañaros durante este proceso y brindaros cualquier apoyo que podáis necesitar.

*PionAirLaw*

<sup>1</sup> Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia.