

# **ANTEPROYECTO DE LEY DE MEDIACIÓN EN LAS RELACIONES DE CONSUMO DE EXTREMADURA.**

## **SUMARIO**

- **EXPOSICION DE MOTIVOS**
  
- **TITULO I DISPOSICIONES GENERALES**
- **Capítulo I. Objeto, ámbito de aplicación y definiciones**
  - **Artículo 1** Objeto y ámbito de aplicación
  - **Artículo 2** Definiciones
  
- **TITULO II LA MEDIACION DE CONSUMO**
- **Capítulo I Competencia**
  - **Artículo 3** Competencia
- **CAPÍTULO II Principios rectores de la mediación de consumo**
  - **Artículo 4** Voluntariedad
  - **Artículo 5** Independencia, imparcialidad y neutralidad de la persona mediadora
  - **Artículo 6** Confidencialidad, colaboración y buena fe
  - **Artículo 7** Transparencia
  - **Artículo 8** Coste de la mediación de consumo
  - **Artículo 9** No duplicidad
- **CAPÍTULO III Obligaciones de los intervinientes en la mediación de consumo**
  - **Artículo 10** Obligaciones de las entidades acreditadas
  - **Artículo 11** Obligaciones de los empresarios
  - **Artículo 12** Obligaciones de las personas mediadoras
  
- **TITULO III EL PROCEDIMIENTO DE MEDIACION DE CONSUMO**
- **CAPÍTULO I Legitimación de las partes**
  - **Artículo 13** Legitimación activa
  - **Artículo 14** Legitimación pasiva
- **CAPITULO II Fases, forma y duración**
  - **Artículo 15** Reclamación previa al empresario
  - **Artículo 16** Inicio
  - **Artículo 17** Admisión de la solicitud
  - **Artículo 18** Causas de inadmisión a trámite de la solicitud
  - **Artículo 19** Traslado de la solicitud y aceptación de la mediación por parte del empresario
  - **Artículo 20** Designación de la persona mediadora

- **Artículo 21** Abstención y recusación
- **Artículo 22** Forma de la mediación
- **Artículo 23** Mediación presencial
- **Artículo 24** Mediación por medios telemáticos
- **Artículo 25** Procedimiento y actuaciones de la persona mediadora
- **Artículo 26** Contenido del acta final del procedimiento
- **Artículo 27** Duración del procedimiento de mediación
- **Artículo 28** Finalización del Procedimiento
- **Artículo 29** Formalización en Escritura Pública

- **DISPOSICIONES ADICIONALES**

- **Disposición adicional Primera. Impulso a la mediación.**
- **Disposición adicional Segunda. Publicidad de la relación de entidades acreditadas.**
- **Disposición adicional Tercera. Costes de las Escrituras Públicas de Formalización de los Acuerdos de mediación de consumo.**
- **Disposición adicional Cuarta. Accesibilidad.**
- **Disposición adicional Quinta. Creación del Registro.**

- **DISPOSICIONES FINALES**

- **Disposición final única. Entrada en vigor.**

----- 00000 -----

## EXPOSICION DE MOTIVOS

El artículo 51.1 de la Constitución Española, impone a los poderes públicos la obligación de garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos. Con motivo de ello, aunque la referencia constitucional no prevé expresamente el mecanismo de la mediación, no se puede desconocer que la construcción de un sistema eficaz de resolución extrajudicial de litigios permite ampliar las posibilidades de salvaguarda de los legítimos intereses de los consumidores y usuarios a través de procedimientos eficaces.

El Estatuto de Autonomía de Extremadura, en su redacción dada por la Ley Orgánica 1/2011, de 28 de febrero, atribuye a la Comunidad Autónoma de Extremadura en su artículo 9.1.18 competencia exclusiva en materia de consumo, incluyendo, entre otras, la regulación de las medidas de prevención, protección y defensa de los consumidores y usuarios, de sus derechos y de los órganos y procedimientos de mediación.

Asimismo, recoge en su Título III bajo la rúbrica Del Poder Judicial en Extremadura entre las competencias de la Comunidad Autónoma previstas en el artículo 49, la de *“establecer los instrumentos y procedimientos de mediación y conciliación en la resolución de conflictos en las materias de competencia autonómica”*.

Al albur de las normas básicas expuestas, en los últimos años, se han producido importantes cambios en las relaciones de consumo, que, como contrapartida, y a pesar de los avances, se siguen construyendo sobre una desigualdad enraizada en nuestra sociedad que se manifiesta en actitudes cotidianas que la reproducen y perpetúan.

En ese sentido, no se puede desconocer que en las disputas en materia de consumo, dado el escaso valor de muchas de las reclamaciones, la presencia de condiciones generales en la contratación, así como la posición económica más débil del consumidor, entre otras, no se produce en muchas ocasiones un acceso fácil y poco costoso de los consumidores a los Tribunales, de ahí que las alternativas extrajudiciales hayan tenido tan pronta acogida tanto en el ámbito social como doctrinal.

Es en este contexto de desigualdad donde se debe enmarcar la labor de los poderes públicos de fomentar la desjudicialización de ese tipo de disputas.

El ordenamiento jurídico comunitario, por su parte, siempre ha destacado la importancia del desarrollo de sistemas extrajudiciales de resolución de los litigios, como la mediación, que ofrezcan a las partes en conflicto un procedimiento voluntario, ágil y eficaz, y al mismo tiempo rápido y económico con el que solventar sus controversias.

Fruto de esta reflexión y convencimiento, la Comisión Europea presentaba el 16 de noviembre 1993, el Libro Verde de acceso de los Consumidores a la justicia y solución de litigios de consumo en el mercado único, que constituía un definitivo impulso sobre la materia y en el que se ponían de manifiesto los problemas específicos de los consumidores en el ejercicio de sus derechos, así como la dimensión comunitaria del problema, señalando que el acceso a la justicia, además de ser uno de los derechos reconocidos por el Convenio Europeo para la Protección de los Derechos Humanos, es una condición de eficacia jurídica de cualquier ordenamiento jurídico y como tal condición, también debe ser tenida en cuenta por el ordenamiento jurídico comunitario.

Todos esos análisis de la Comisión Europea concluían reconociendo las ventajas ofrecidas por la resolución alternativa de litigios en materia de consumo como medio de conseguir una solución extrajudicial sencilla, rápida y asequible.

En ese sentido, la Unión Europea siempre ha apostado por el establecimiento y el desarrollo de sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos de consumo, sobre todo teniendo en cuenta que la aparición de nuevas prácticas comerciales, como el comercio electrónico y las transacciones transfronterizas, aumenta la posibilidad de un eventual conflicto entre la persona consumidora y el empresario o empresaria, de ahí la Recomendación dictada por la Comisión Europea con fecha 4 de abril de 2001 sobre los principios aplicables a los órganos extrajudiciales de resolución consensual de litigios en materia de consumo, que viene a reafirmar la necesidad de que las administraciones competentes de los estados miembros garanticen que las personas consumidoras puedan disponer de procedimientos extrajudiciales de resolución de controversias en materia de consumo donde se asegure la imparcialidad, la transparencia, la eficacia y la equidad.

En esta misma línea hace hincapié tanto la Directiva 2013/11/UE, de 21 de mayo, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, como el Reglamento UE/524/2013, de 21 de mayo, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo.

Tanto la Directiva Comunitaria aludida, como el Proyecto de Ley por el que la misma se incorpora a nuestro Ordenamiento Jurídico (BOE nº 5-1 SERIE A de 6 de abril de 2017), regulan, entre otros aspectos, los principios que han de informar dichos procedimientos (independencia, imparcialidad, transparencia, eficacia, equidad, libertad rapidez, justicia y voluntariedad), como las obligaciones que han de asumir las entidades encargadas de la resolución alternativa de los litigios, principios y

obligaciones que informan y están presentes, como no podía ser de otra forma, en el desarrollo de la presente Ley extremeña de mediación en materia de consumo.

Incluso en lo atinente a los procedimientos administrativos, la nueva regulación establecida en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común, ya prevé expresamente, en su artículo 86.1, como fórmula a promover para la terminación de esos procedimientos, la convencional, al disponer que *“las Administraciones Públicas podrán celebrar acuerdos, pactos, convenios o contratos con personas tanto de Derecho público como privado, siempre que no sean contrarios al ordenamiento jurídico ni versen sobre materias no susceptibles de transacción y tengan por objeto satisfacer el interés público que tienen encomendado, con el alcance, efectos y régimen jurídico específico que, en su caso, prevea la disposición que lo regule, pudiendo tales actos tener la consideración de finalizadores de los procedimientos administrativos o insertarse en los mismos con carácter previo, vinculante o no, a la resolución que les ponga fin.”*

Y ello considerando que la mediación como fórmula de autocomposición, es un instrumento eficaz para la resolución de controversias cuando el conflicto jurídico afecta a derechos subjetivos de carácter disponible. Como institución ordenada a la paz jurídica, contribuye a concebir a los tribunales de justicia, en este sector del ordenamiento jurídico, como un último remedio, en caso de que no sea posible componer la situación por la mera voluntad de las partes, y puede ser un hábil coadyuvante para la reducción de la carga de trabajo de aquellos, limitando su intervención a los casos en los que las partes enfrentadas no hayan sido capaces de poner fin, desde el acuerdo, a la situación de controversia.

Entre las ventajas de la mediación es de destacar su capacidad para dar soluciones prácticas, efectivas y rentables a determinados conflictos entre partes y ello la configura como una alternativa al proceso judicial o a la vía arbitral, de la que hay que deslindar con claridad.

Cabe destacar tres caracteres de la mediación, el primero es la desjudicialización de determinados asuntos, que pueden tener una solución más adaptada a las necesidades e intereses de las partes en conflicto que la que pudiera derivarse de la previsión legal. El segundo eje de la mediación, es la deslegalización o pérdida del papel central de la ley en beneficio de la voluntad de las partes, En tercer y último lugar está la desjuridificación relacionada con el acuerdo de mediación consistente en no determinar de forma necesaria el contenido del acuerdo restaurativo o reparatorio, permitiendo a las partes articular y desarrollar estrategias “win-win”, en las que se alcanza de forma libre un resultado satisfactorio para los intervinientes, y, por tanto, al no resultar impuesto por un tercero (juez o árbitro) de más fácil y seguro cumplimiento por parte de todos ellos.

Con estos mismos parámetros, el artículo 21 de la Ley 6/2001, de 24 de mayo, del Estatuto de los Consumidores de Extremadura, establece que las Administraciones Públicas de Extremadura, en el ámbito de sus respectivas competencias, adoptarán las medidas adecuadas para evitar y, en su caso, equilibrar, las situaciones de inferioridad,

subordinación o indefensión en que pueda encontrarse el consumidor, individual o colectivamente. A tal fin, se han establecido una serie de actuaciones, entre las que destaca, como reza la letra d) de dicho precepto, *“el fomento de servicios destinados a la solución amistosa de los conflictos privados de los consumidores, principalmente a través del ejercicio de funciones de mediación y conciliación por las oficinas de información al consumidor y por las asociaciones de consumidores.”*

Bajo las anteriores premisas, y de conformidad con lo que disponen los artículos 22 y siguientes de la Ley Orgánica 1/2011, de 28 de enero de reforma del Estatuto de Autonomía de nuestra Comunidad Autónoma, la presente Ley viene a cubrir la necesidad existente en la misma de dar soporte normativo a todas aquellas actuaciones que, en esta materia, desde su Instituto de Consumo y desde los diferentes servicios públicos de consumo se vienen realizando, en cierta forma, bajo la fórmula de la mediación, y que hasta ahora no han tenido un procedimiento que recoja las reglas relativas a su inicio, desarrollo, y finalización, así como tampoco de los efectos que tienen que tener los acuerdos adoptados en el ejercicio de la actividad mediadora.

Con el fin de facilitar el recurso a la mediación, en esta ley se articula un procedimiento de fácil tramitación, poco costoso y de corta duración en el tiempo.

La ley se estructura en 29 artículos, distribuidos en tres Títulos, cinco Disposiciones Adicionales y una Disposición Final.

El Título I, que recoge las Disposiciones Generales, consta de un único capítulo en el que se regulan y definen el objeto, el ámbito de aplicación y las definiciones atinentes a los diferentes términos que se emplean en el ámbito de la mediación que con la presente Ley se regula.

El Título II, se estructura en tres capítulos, destinado a definir la mediación de consumo, propiamente dicha, los dos primeros, capítulos I y II, regulan la competencia y los principios rectores de la misma, y el capítulo III, que contiene las obligaciones específicas a cumplir por parte de los intervinientes en el proceso.

El Título III regula el procedimiento de la mediación de consumo en sí, estableciendo la legitimación que ostenta cada parte en el mismo, así como sus fases, forma y duración.

Finalmente, la estructura se cierra con un total de 5 Disposiciones Adicionales, destinadas a completar y procurar la necesaria instrumentalidad para la aplicación de la propia Ley, y una Disposición Final en la que se determina el momento de su entrada en vigor.

# **TÍTULO I**

## **DISPOSICIONES GENERALES**

### **Capítulo I**

#### **Objeto, ámbito de aplicación y conceptos**

#### **Artículo 1 Objeto y ámbito de aplicación**

**1.-** Esta ley tiene por objeto la regulación de la mediación en materia de consumo, como mecanismo de resolución alternativa de las controversias que surjan entre un consumidor y un empresario derivados de un contrato de compraventa o de prestación de servicios, así como del incumplimiento por parte de los empresarios de los compromisos asumidos en Códigos de conducta.

**2.-** En todo caso quedan excluidos del ámbito de aplicación de esta ley:

- a) La negociación directa entre el consumidor y el empresario
- b) Las reclamaciones referidas a servicios no económicos de interés general
- c) Las reclamaciones relativas a servicios relacionados con la salud prestados por un profesional sanitario, así como la extensión de recetas y dispensación de medicamentos
- d) Los litigios entre empresarios
- e) Las reclamaciones de los empresarios contra los consumidores
- f) Las reclamaciones dirigidas a prestadores públicos de enseñanza complementaria o superior

**3.-** La presente ley se aplica a los conflictos suscitados entre los consumidores residentes en Extremadura y las empresas que tengan su sede social o realicen su actividad empresarial o profesional en Extremadura. No obstante, basta con que concurra una de las dos circunstancias mencionadas.

Cuando el consumidor no resida en Extremadura y la empresa no esté establecida en dicha Comunidad Autónoma se dará traslado de la solicitud de mediación a cualquiera de las entidades acreditadas en la Comunidad Autónoma en que tenga su domicilio el consumidor.

**4.-** En los conflictos transfronterizos el Instituto de Consumo de Extremadura proporcionará a los consumidores extranjeros la asistencia y el asesoramiento que precisen para que, a través del Centro Europeo del Consumidor, puedan obtener el acceso a cualquier entidad de resolución alternativa de conflictos que opere en otro Estado miembro.

#### **Artículo 2 Definiciones**

**1.- Mediación de consumo:** es un procedimiento voluntario de resolución extrajudicial de conflictos mediante el cual los consumidores promueven, con la intervención de una persona formada en mediación, que actúa de manera independiente, imparcial, y neutral, la obtención de una solución consensuada al conflicto generado con una empresa en el marco de una relación de consumo habida entre ambas.

**2.- Consumidor:** Es toda persona física que actúe con fines ajenos a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, así como toda persona jurídica y entidad sin personalidad jurídica que actúe sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.

**3.- Empresario:** Es toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe, por sí misma o a través de otra persona a su cargo o en su nombre, con fines relacionados con sus actividades comerciales o empresariales, su oficio o su profesión.

**4.- Entidad acreditada:** Es una entidad de resolución alternativa de litigios establecida en Extremadura que ha obtenido la acreditación en virtud de una resolución dictada por la autoridad competente y figura inscrita en el Registro específico habilitado al efecto por el Instituto de Consumo.

**5.- Persona mediadora en consumo:** Es la persona física que se halle en pleno ejercicio de sus derechos civiles, no haya sido inhabilitada por sentencia firme para el desarrollo de la función mediadora y no incurra en incompatibilidad con el ejercicio de su profesión habitual. Además, debe poseer los conocimientos y las competencias necesarias en el ámbito de la mediación en materia de consumo que se establecen en el capítulo III del Título II de la presente Ley.

## TÍTULO II LA MEDIACIÓN DE CONSUMO

### Capítulo I Competencia



### **Artículo 3 Competencia**

La competencia en la mediación de consumo corresponde a las entidades acreditadas que estén establecidas en Extremadura y a las que las partes sometan voluntariamente la controversia de conformidad con las disposiciones contenidas en esta ley.

## **Capítulo II**

### **Principios rectores de la mediación de consumo**

#### **Artículo 4 Voluntariedad**

La mediación en materia de consumo es voluntaria.

Los consumidores y los empresarios gozarán de plena libertad para someter la resolución de los conflictos a la mediación de consumo, así como para desistir de ella en cualquier momento del procedimiento.

#### **Artículo 5 Independencia, imparcialidad y neutralidad de la persona mediadora**

La persona mediadora deberá ejercer un papel activo en el proceso de mediación en el que intervenga y permanecer siempre neutral e imparcial, ayudando a las partes a gestionar su conflicto para que puedan por sí mismas resolverlo por medio de un acuerdo.

#### **Artículo 6 Confidencialidad, colaboración y buena fe**

**1.-** El procedimiento de mediación en materia de consumo, tiene carácter confidencial.

La persona mediadora y las partes tienen la obligación de no revelar las informaciones que conozcan como consecuencia del procedimiento de mediación y de mantener el secreto.

Por ello, las partes no podrán solicitar la comparecencia de la persona mediadora en calidad de testigo o perito en procedimientos judiciales o administrativos, sin perjuicio de lo establecido en la legislación penal y procesal.

**2.-** La persona mediadora y las partes tienen que actuar de acuerdo con las exigencias de la lealtad, la buena fe y el respeto mutuo.

**3.-** Las partes deberán prestar colaboración y apoyo permanente a la actuación del mediador, manteniendo la adecuada deferencia hacia su actividad.

## **Artículo 7 Transparencia**

**1.-** Para garantizar la transparencia en el procedimiento de mediación es preciso que las partes en conflicto, antes de iniciar el procedimiento, reciban toda la información necesaria para tomar una decisión con conocimiento de causa.

**2.-** A estos efectos las entidades acreditadas deben incluir en su sitio web, o cuando así se solicite deben entregar, en soporte duradero, información clara y comprensible acerca de:

- a)** La dirección postal y de correo electrónico.
- b)** La acreditación que les habilita para intervenir, con carácter general, en procesos de mediación, así como de forma específica, en el ámbito de las mediaciones de consumo objeto de la presente Ley.
- c)** La identificación de las personas mediadoras que la integran, el método utilizado para su nombramiento y la duración de éste.
- d)** La participación, en su caso, en redes de entidades de resolución alternativa de litigios transfronterizos.
- e)** Las causas de inadmisión a trámite de la solicitud de mediación previstas en el artículo 18.
- f)** Los requisitos y trámites previos que habrá de cumplir y realizar el consumidor antes de presentar la solicitud de mediación, especialmente la necesidad de formular la reclamación previa a la empresa.
- g)** La posibilidad de solicitar asesoramiento independiente y de ser representadas o asistidas por terceros en cualquier fase del procedimiento.
- h)** El procedimiento de mediación, las normas del procedimiento, su duración media, la posibilidad de desistir en cualquier momento y los efectos que la mediación comporta, incluidas las gestiones a cumplimentar para su protocolización y las consecuencias que conlleva el incumplimiento del acuerdo.
- i)** Los costes que tienen que asumir el consumidor, dentro de los límites establecidos en la presente Ley.

**3.-** Las entidades acreditadas deben tener continuamente publicada y actualizada en su sitio web, así como facilitar al Instituto de Consumo de Extremadura, con una periodicidad anual, y en cuantas ocasiones así se solicite por parte del mismo a efectos estadísticos e informativos, sus informes anuales de actividad, donde se incluirá la información relacionada tanto con litigios internos como transfronterizos respecto de:

- a)** El número de solicitudes de mediación recibidas y los tipos de controversias sobre las que versan.

b) Los incidentes sistemáticos o relevantes que ocurran con frecuencia y originen controversias entre consumidores y empresarios. Esta información podrá acompañarse de recomendaciones indicativas para evitar o resolverlas con carácter definitivo.

c) La proporción de solicitudes no admitidas y el porcentaje de cada uno de los motivos de no admisión.

d) La duración media de los procedimientos de mediación.

e) El porcentaje de cumplimiento de los acuerdos adoptados, si fuera posible.

f) La cooperación en redes de resolución alternativa de carácter transfronterizo, si ocurre.

### **Artículo 8 Coste de la mediación de consumo**

1.- La mediación en materia de consumo realizada por las administraciones públicas y demás entes u organismos a ellas vinculados o dependientes será gratuita.

2.- La mediación en materia de consumo realizada por el resto de entidades acreditadas tendrá siempre un coste simbólico para los consumidores que no podrá exceder de 30 euros.

### **Artículo 9 No duplicidad**

1.- Durante el tiempo en que se desarrolle la mediación las partes no podrán ejercitar contra la otra ninguna acción judicial o extrajudicial en relación con su objeto, con excepción de la solicitud de las medidas cautelares u otras medidas urgentes imprescindibles para evitar la pérdida irreversible de bienes y derechos, todo ello de conformidad con la legislación procesal vigente.

2.- En el supuesto de procedimientos judiciales ya iniciados y en curso, las partes deberán solicitar su suspensión ante los Tribunales durante el tiempo en que se desarrolle ésta de conformidad con esa misma legislación procesal.

## **Capítulo III**

### **Obligaciones de los intervinientes en la mediación de consumo**

#### **Artículo 10 Obligaciones de las entidades acreditadas**

Las entidades acreditadas para realizar la mediación de consumo en Extremadura deben cumplir con las siguientes obligaciones:

a) Tener acreditado, tanto por su parte como por la de las personas mediadoras que la integran, el cumplimiento de los requisitos que se exigen para poder intervenir en las mediaciones de consumo objeto de la presente Ley.

b) Mantener un sitio web actualizado que facilite a las partes un acceso sencillo a la información, así como la posibilidad de presentar telemáticamente las reclamaciones junto con los documentos justificativos necesarios.

c) Posibilitar que el consumidor pueda verificar la presentación de las reclamaciones por medios no telemáticos.

d) Adoptar las medidas necesarias para garantizar la confidencialidad de los procedimientos así como que el tratamiento de los datos personales cumple las normas sobre protección de datos personales establecidas por la legislación vigente.

## **Artículo 11 Obligaciones de los empresarios**

1.- Los empresarios que acepten su participación en un procedimiento de mediación en los conflictos suscitados en los casos contemplados en el art. 1.1 de esta ley, deberán informar a los consumidores con los que se relacionen, a través de medios que garanticen su correcta difusión, de la posibilidad de recurrir a dicho procedimiento.

2.- La información a que se refiere el apartado anterior deberá ser clara, comprensible y fácilmente accesible para los consumidores, e incluir la identificación completa de la entidad de resolución de conflictos competente, así como la dirección de los registros y de la página web de ésta.

3.- Las Administraciones Públicas competentes, en el marco de la cooperación y colaboración con las asociaciones de consumidores y las organizaciones empresariales, promoverán el fomento de la información sobre el acceso a entidades de resolución alternativa de conflictos, así como la difusión del listado de las entidades publicado por la Comisión Europea.

4.- Asimismo, en el caso de tratarse de un conflicto transfronterizo, **el Instituto de Consumo de Extremadura** proporcionará a los consumidores extranjeros, la asistencia y el asesoramiento que precisen para que, a través del **Centro Europeo del Consumidor**, puedan obtener el acceso a cualquier entidad de resolución alternativa de conflictos competente que opere en otro Estado miembro, de conformidad con lo establecido en el art. 1.4 de esta ley.

## **Artículo 12 Obligaciones de las personas mediadoras**

**1.-** Las personas mediadoras deberán acreditar ante el Instituto de Consumo de Extremadura la formación especializada de mediación en materia de consumo de conformidad con lo dispuesto en la presente Ley.

**2.-** Para ejercer de persona mediadora la persona física deberá estar en posesión de un título oficial universitario, de bachillerato o de formación profesional superior; y contar con una formación especializada en mediación en materia de protección de los consumidores y usuarios.

**3.-** A los efectos de garantizar dicha formación especializada el Instituto de Consumo de Extremadura promoverá la convocatoria de cursos por parte de la Universidad de Extremadura, o de otras instituciones debidamente acreditadas, que tendrán validez para el ejercicio de la actividad mediadora en materia de consumo en la Comunidad Autónoma de Extremadura.

**4.-** La formación especializada para el ejercicio de la mediación se adquirirá mediante la superación de un curso específico, con una duración mínima efectiva de 300 horas, de las cuales al menos el 35% corresponderá a una formación práctica.

El contenido teórico deberá incluir, en todo caso, el marco jurídico de los consumidores y usuarios en la Comunidad Autónoma de Extremadura, técnicas de psicología y comunicación aplicadas a la mediación, técnicas y procedimientos de negociación y resolución extrajudicial de conflictos en materia de consumo.

**5.-** Las personas mediadoras, además de ser profesionales cualificados y expertos en técnicas de mediación y resolución alternativa de conflictos en materia de consumo, desplegarán una conducta activa durante el procedimiento, facilitarán la comunicación entre las partes, ayudando al análisis del conflicto e identificando las posiciones, los intereses y necesidades; velarán por el respeto mutuo de las partes e impulsarán la generación de confianza, empatía y la búsqueda de soluciones al conflicto.

**6.-** Las personas mediadoras deberán velar para que las partes tomen sus propias decisiones y tengan la información y asesoramiento suficientes para llegar a alcanzar acuerdos de una manera libre y consciente.

No obstante, por tratarse la mediación en consumo de una especialidad normativa protectora y de derecho imperativo, en supuestos excepcionales o en los que las partes no hayan sido capaces de lograr un acuerdo por sí mismas, podrán la personas mediadoras formularles propuestas con el consentimiento de aquéllas.

**7.-** Antes de iniciar o de continuar su tarea, las personas mediadoras deberán revelar a la entidad acreditada y a las partes, sin dilación alguna, la concurrencia de cualquier

hecho o circunstancia que pudiera afectar a su independencia e imparcialidad o bien generar un conflicto de intereses.

Cuando las personas mediadoras incurran en alguna de las causas de abstención y recusación establecidas en el art. 21 de esta ley, sólo podrán aceptar o continuar la mediación cuando aseguren poder mediar con total imparcialidad y siempre que las partes lo consientan y lo hagan constar expresamente en el acta inicial.

No obstante lo anterior, el deber de revelar esta información es exigible a lo largo de todo el procedimiento de mediación.

**8.-** En el supuesto de renunciar al inicio o desarrollo de la mediación la persona mediadora debe entregar un acta a las partes en la que conste su renuncia.

**9.-** Las personas mediadoras deberán firmar el acta constitutiva inicial y la final junto a las partes y entregarles una copia del acuerdo alcanzado.

Si en el momento de confeccionar el acta final las partes, o una parte con el consentimiento expreso de la otra, expresan a la persona mediadora el deseo de elevar a escritura pública el acuerdo alcanzado, ésta lo hará constar en dicho acuerdo.

**10.-** Las personas mediadoras deberán informar adecuadamente a las partes sobre la posibilidad de someterse su controversia a arbitraje o a la vía judicial en caso de finalización del procedimiento de mediación sin que se haya llegado a un acuerdo.

**11.-** Las personas mediadoras, o en su nombre, las entidades acreditadas en las que intervengan, deberán suscribir un seguro o una garantía equivalente que cubra la responsabilidad civil derivada de su actuación en los procedimientos.

Se exceptúan de la contratación de esta garantía a las Administraciones Públicas y a los entes u organismos a ellos vinculados o dependientes, así como a las personas que intervengan en sus procedimientos como mediadoras o decisoras.

## **TÍTULO III**

### **EL PROCEDIMIENTO DE MEDIACION DE CONSUMO**

#### **Capítulo I**

#### **Legitimación de las partes**

#### **Artículo 13 Legitimación activa.**

1.- La legitimación para formular una petición de inicio de un procedimiento de mediación corresponde a los consumidores o a sus representantes legalmente acreditados.

2.- La legitimación del consumidor se extiende a aquellas relaciones de consumo en las cuales ha intervenido y en las que se ha generado el conflicto que se somete a mediación.

#### **Artículo 14 Legitimación pasiva**

La legitimación pasiva del procedimiento la ostentará el empresario, o su representante legalmente acreditado, que haya intervenido en esa relación de consumo objeto de controversia y que, mediante la suscripción del acta inicial, acepte someterse a dicho procedimiento.

### **Capítulo II**

#### **Fases, forma y duración**

#### **Artículo 15. Reclamación previa al empresario**

Con la solicitud de la mediación de consumo el consumidor deberá acreditar haber presentado, por escrito, una reclamación previa al empresario con quien ha tenido la relación de consumo en la que se ha generado la controversia, así como haber transcurrido el plazo de un mes desde la fecha en la que tuviera entrada en la empresa esa reclamación previa sin haber obtenido respuesta o haber obtenido respuesta no satisfactoria a las pretensiones formuladas.

#### **Artículo 16. Inicio**

1.- El procedimiento de mediación de consumo se inicia a petición de los consumidores con la presentación ante cualquiera de las entidades acreditadas a las que se refiere el artículo 2.4 de la presente Ley de una solicitud donde se manifieste la voluntad de iniciar el procedimiento de mediación.

2.- En la solicitud de inicio del procedimiento de mediación constarán los datos siguientes:

**a)** Nombre y apellidos del consumidor, DNI o NIE, domicilio completo, teléfono y dirección de correo electrónico.

**b)** Denominación del empresario o razón social y domicilio completo. En caso de que se conozca se tiene que indicar el CIF y la página web o correo electrónico.

- c) Exposición de los hechos que han originado la controversia en la relación de consumo.
- d) Objeto de la reclamación.
- e) Relación de la documentación aportada que acredite la existencia de la relación de consumo, así como cualquier prueba que el consumidor aporte relacionada con los hechos expuestos.
- f) Fecha y firma del consumidor solicitante
- g) Justificación que acredite haber presentado la reclamación previa al empresario.

3.- El plazo de presentación de la solicitud de inicio del procedimiento de mediación ~~de~~ será de un año a contar desde la fecha en la que se presentó la reclamación previa al empresario.

### **Artículo 17 Admisión de la solicitud**

1.- Recibida la solicitud de mediación en la entidad acreditada ésta evaluará la viabilidad de la mediación atendiendo la tipología y sector del conflicto, la normativa aplicable, las pruebas aportadas y otras circunstancias relevantes.

2.- En caso de que no quede acreditado que se ha presentado la reclamación previa prevista al artículo 15 o bien la misma carezca de la documentación o alguno de los datos del artículo 16.2, se concederá al consumidor un plazo de diez días para la subsanación o mejora de la solicitud, con la advertencia de que si no lo hiciese se considerará que desiste de su petición.

3.- Admitida la solicitud de mediación los plazos de caducidad y prescripción de las acciones judiciales quedarán en suspenso de conformidad con la legislación procesal vigente, volviendo a reanudarse producida la inadmisión de la solicitud o la terminación del proceso de medicación.

### **Artículo 18. Causas de inadmisión a trámite de la solicitud**

1.- Las entidades acreditadas no admitirán las solicitudes de mediación en las que concurren cualquiera de las siguientes circunstancias:

- a) Que los hechos no puedan ser objeto de mediación de consumo.
- b) Que el contenido de la reclamación sea vejatorio.



- c) Que el consumidor presente la reclamación ante la entidad acreditada en un plazo superior a un año desde la fecha en que presentó la reclamación al empresario.
- d) Que otra entidad de resolución alternativa del conflicto acreditada o un órgano jurisdiccional judicial esté examinando o ya se haya pronunciado sobre la resolución de la controversia
- e) Que el importe de la pretensión sea inferior a treinta euros (30 €).
- f) Que la reclamación resultare manifiestamente infundada o no se apreciare afectación de los derechos y legítimos intereses de los consumidores.

2.- La resolución en la que se acuerde la inadmisión de la solicitud de mediación se notificará al solicitante tan pronto como sea posible y, en todo caso, en un plazo no superior a dos meses, a contar desde su presentación.

### **Artículo 19 Traslado de la solicitud y aceptación de la mediación por parte del empresario**

1.- Una vez admitida la solicitud de mediación, por la entidad acreditada se dará traslado al empresario o profesional que haya participado en la relación de consumo objeto de controversia, los cuales dispondrán de un plazo de quince días para manifestar la aceptación o no del procedimiento de mediación y formular, o bien la propuesta que considere apropiada para solucionar el conflicto planteado o bien las alegaciones que crea convenientes, respecto de los hechos planteados por el consumidor.

Una vez transcurrido dicho plazo sin que el empresario o profesional hayan contestado, se entenderá que no acepta el procedimiento de mediación, por lo que se archivarán las actuaciones y se notificará a las partes.

2.- En los supuestos de no aceptación del procedimiento de mediación, la entidad acreditada lo hará constar mediante acta y acordará el archivo de las actuaciones, lo que se notificará a las partes en el plazo de diez días.

### **Artículo 20 Designación de la persona mediadora**

Aceptada la mediación por el empresario, la entidad acreditada deberá designar a la persona mediadora de entre las adscritas a su organización, la cual se hará cargo de la resolución del conflicto salvo que concurra alguna de las causas de abstención o recusación previstas en el artículo siguiente.

### **Artículo 21 Abstención y recusación**

1.- Son causas de abstención y recusación las siguientes:

- a) Todo tipo de relación personal, contractual o empresarial con una de las partes.
- b) Cualquier interés directo o indirecto en el resultado de la mediación.
- c) Que el mediador, o un miembro de su empresa u organización, hayan actuado anteriormente a favor de una o varias de las partes en cualquier circunstancia, con excepción de la mediación.
- d) Tener amistad íntima o enemistad manifiesta con alguno de los interesados.

2.- En los casos previstos en el apartado anterior, la entidad acreditada deberá designar a una nueva persona mediadora, en el plazo de diez días. Si no fuere posible, lo comunicará a las partes para que por éstas se proceda al planteamiento de la controversia en otra entidad acreditada de su elección.

## **Artículo 22 Forma de la mediación**

El procedimiento de mediación en materia de consumo puede ser presencial o, a criterio de la entidad acreditada o la persona mediadora, por los medios telemáticos, telefónicos, videoconferencia u otros medios tecnológicos análogos que las mismas tengan habilitados para ello.

## **Artículo 23 Mediación presencial**

1.- Cuando la entidad acreditada o la persona mediadora, por razón de la cuantía, la complejidad de los hechos o por la concurrencia de cualquier otro motivo relevante, hayan elegido la mediación presencial, la persona mediadora comunicará a las partes el lugar, días y horas en que se llevarán a cabo las sesiones del procedimiento de mediación de consumo.

2.- Las partes deberán asistir personalmente o a través de su representante legal a las sesiones de mediación a las que fueren convocados por la persona mediadora, debiendo ésta explicar detalladamente a las partes el procedimiento, los principios y el alcance de la mediación.

3.- En el caso de que alguna de las partes no comparezca de manera injustificada al lugar, día y hora señalados para alguna de las sesiones del proceso, la persona mediadora lo hará constar en el acta y archivará las actuaciones por no aceptación o desistimiento de la mediación, con notificación a las partes.

## **Artículo 24 Mediación por medios telemáticos**

La persona mediadora, con la conformidad de ambas partes, podrá acordar que todas o algunas de las actuaciones de mediación se lleven a cabo por medios telemáticos,

telefónicos, videoconferencia u otros medios tecnológicos análogos de transmisión de la voz o la imagen, siempre que quede garantizada la identidad de los intervinientes, la protección de sus datos personales conforme a la legislación vigente y el respeto a los principios de la mediación previstos en esta Ley.

## **Artículo 25 Procedimiento y actuaciones de la persona mediadora.**

**1.-** Designada la persona mediadora por la entidad acreditada, aquélla hará entrega a esta última de toda la documentación existente en el expediente.

En la mediación presencial, recibida la designación y la documentación indicada en el párrafo anterior, la persona mediadora procederá a citar a las partes para la celebración de la sesión constitutiva.

En caso de inasistencia injustificada de cualquiera de las partes a esa sesión constitutiva se entenderá que desisten de la mediación solicitada y se levantará acta que declarará que la mediación se ha intentado sin efecto.

La información de qué parte o partes no asistieron a dicha sesión no será confidencial.

**2.-** En la sesión constitutiva la persona mediadora informará a las partes de las posibles causas que puedan afectar a su imparcialidad, de su profesión, formación y experiencia; así como de las características de la mediación, su coste, la organización del procedimiento y las consecuencias jurídicas del acuerdo que se pudiera alcanzar, así como del plazo de duración del procedimiento de mediación y su prórroga.

**3.-** De la sesión constitutiva se levantará acta que será firmada tanto por las partes como por la persona/s mediador/as en la que se harán constar los siguientes aspectos:

a) La identificación de las partes.

b) La identificación de la persona mediadora y, en su caso, de la entidad acreditada de mediación o la aceptación del designado por las partes.

c) El objeto del conflicto que se somete al procedimiento de mediación.

d) La duración del procedimiento de mediación será lo más breve posible y en su caso, nunca superior a 90 días naturales y sus actuaciones, se concentrarán en el mínimo número de sesiones reflejándose el programa de actuaciones y duración máxima prevista para el desarrollo del procedimiento, sin perjuicio de su posible ampliación.

e) La información del coste de la mediación teniendo en cuenta los límites previstos en el art. 8 de la presente Ley.

f) La declaración de aceptación voluntaria por las partes de la mediación y de que asumen las obligaciones de ella derivadas.

g) El lugar de celebración del procedimiento.

4.- La persona mediadora convocará a las partes para cada sesión con la antelación necesaria, dirigirá las sesiones y facilitará la exposición de sus posiciones y su comunicación de modo igual y equilibrado.

5.- Las comunicaciones entre la persona mediadora y las partes en conflicto podrán ser o no simultáneas. No obstante, la persona mediadora comunicará a todas las partes la celebración de las reuniones que tengan lugar por separado con alguna de ellas, sin perjuicio de la confidencialidad sobre lo tratado. La persona mediadora no podrá ni comunicar ni distribuir la información o documentación que la parte le hubiera aportado, salvo autorización expresa de esta.

## **Artículo 26 Contenido del acta final del procedimiento**

1.- El resultado de la mediación de consumo se reflejará por parte de la persona mediadora en un acta final. En los supuestos de acuerdo éste podrá versar sobre una parte o sobre la totalidad de las materias sometidas a la mediación.

2.- En el acta final del procedimiento de mediación de consumo deberá constar:

1. La identidad y el domicilio de las partes.
2. El lugar y fecha en que se suscribe.
3. Sucinta referencia a los aspectos del conflicto sometido a mediación.
4. En el supuesto de alcanzarse acuerdo las obligaciones que cada parte asume.
5. En el supuesto de no alcanzarse acuerdo se hará constar lo siguiente: "Resultado: sin acuerdo entre las partes."
6. Que el procedimiento de mediación seguido se ha ajustado a las previsiones de esta Ley, con indicación de la persona mediadora que ha intervenido y, en su caso, de la entidad acreditada en la cual se ha desarrollado el procedimiento.

3.- El acta final deberá firmarse por las partes y la persona mediadora.

4.- Del acta final de mediación de consumo se entregará un ejemplar a cada una de las partes, reservándose otro el mediador para su conservación.

La persona mediadora informará a las partes de la posibilidad de elevar el acuerdo alcanzado a escritura pública pudiendo posteriormente la/s parte/s comparecer ante notario para protocolizar el acuerdo. Para ello, le entregarán copia de las actas

constitutiva, inicial y final del procedimiento, sin que sea necesaria la presencia de la persona mediadora ante el notario.

### **Artículo 27 Duración del procedimiento de mediación**

1.- Los procedimientos de mediación de consumo tienen una duración máxima de noventa días naturales contados desde la fecha de celebración de la sesión constitutiva.

2.- La persona mediadora, si entiende que concurre en un expediente una causa justificada de especial complejidad, podrá ampliar motivadamente el plazo hasta un máximo de cuarenta y cinco días, debiendo archivar el procedimiento si se superase dicho plazo sin causa justificada.

En el supuesto de acordarse la ampliación del plazo, la persona mediadora deberá comunicarlo a las partes con traslado de los nuevos plazos correspondientes.

### **Artículo 28 Finalización del procedimiento**

1.- El procedimiento de mediación, una vez iniciado, finalizará por:

- a) Acuerdo de las partes.
- b) Falta de acuerdo de las partes.
- c) No localización de cualquiera de las partes.
- d) Desistimiento de cualquiera de las partes.
- e) En caso de mediación presencial, la falta de comparecencia sin justificación, de alguna de las partes.
- f) Transcurso del plazo máximo establecido en la presente Ley
- g) Resolución motivada de la persona mediadora en los supuestos de que, en atención a las circunstancias concurrentes, considere que no es posible llegar a un acuerdo o una de las partes no actúa de buena fe.

2.- En cualquier caso, la persona mediadora entregará copia del acta que finaliza el procedimiento de mediación o notificará el acuerdo de archivo de actuaciones, en el plazo de diez días contados desde su adopción, haciendo constar el motivo de la finalización.

### **Artículo 29 Formalización en Escritura Pública**

1.- Cuando las partes opten por elevar a escritura pública el acuerdo alcanzado tras un procedimiento de mediación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 12.9, el acuerdo de mediación lo presentarán ante un notario acompañado de la copia de las actas de la sesión constitutiva y final del procedimiento, sin que sea necesaria la presencia de la persona mediadora.

2.- Planteada la elevación a escritura pública del acuerdo de mediación, el notario, antes de proceder a su autorización, deberá verificar el cumplimiento de los requisitos exigidos en esta Ley y que su contenido no es contrario a Derecho.

## **DISPOSICIONES ADICIONALES**

### **Disposición adicional Primera. Impulso a la mediación.**

La Junta de Extremadura, el Instituto de Consumo de Extremadura y los servicios de mediación de las Administraciones públicas proveerán la puesta a disposición de las empresas, profesionales y los consumidores y usuarios del asesoramiento, orientación e información sobre la mediación como método alternativo de resolución de conflictos al proceso judicial.

### **Disposición adicional Segunda. Publicidad de la relación de entidades acreditadas**

A los efectos de su debida publicidad para los consumidores interesados, el Instituto de Consumo de Extremadura será el responsable de mantener actualizada en su sitio web, y en aquellos otros canales, medios de difusión o registros que entienda oportuno utilizar a tal fin, la relación de entidades que tienen la consideración de entidades acreditadas para llevar a cabo la mediación de consumo prevista en la presente Ley.

### **Disposición adicional Tercera. Coste de las Escrituras públicas de formalización de los acuerdos de mediación de consumo.**

Para el cálculo de los honorarios notariales de la escritura pública de formalización de los acuerdos de mediación en materia de consumo que se alcancen al amparo de lo previsto en la presente Ley se aplicarán los aranceles correspondientes a los «Documentos sin cuantía» previstos en el número 1 del anexo I del Real Decreto 1426/1989, de 17 de noviembre, por el que se aprueba el arancel de los notarios

### **Disposición adicional Cuarta. Accesibilidad**

Los procedimientos de mediación de consumo deberán garantizar su completa accesibilidad para las personas con discapacidad y deberán atenerse a lo dispuesto en la

normativa por la que se establecen las condiciones de esa accesibilidad y no discriminación de dichas personas en sus relaciones con la Administración Pública.

En especial se deberá garantizar la accesibilidad de los entornos, la utilización de la lengua de signos y los medios de apoyo a la comunicación oral, el braille, la comunicación táctil o cualquier otro medio o sistema que permita a las personas con discapacidad participar plenamente del proceso.

Los medios telemáticos a los que se refiere el artículo 24 de esta Ley deberán atenerse a las condiciones de accesibilidad previstas en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

**Disposición Adicional Quinta. Registro de entidades acreditadas para llevar a cabo la mediación de consumo en Extremadura.**

A los efectos de cumplimiento de esta ley, se crea un Registro especial de entidades acreditadas y personas mediadoras, que quedará bajo la dirección y gestión directa del Instituto de Consumo de Extremadura, y cuyo funcionamiento y régimen jurídico será objeto de regulación reglamentaria específica.

## **DISPOSICIONES FINALES**

**Disposición final Única. Entrada en vigor.**

La presente Ley entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de Extremadura.