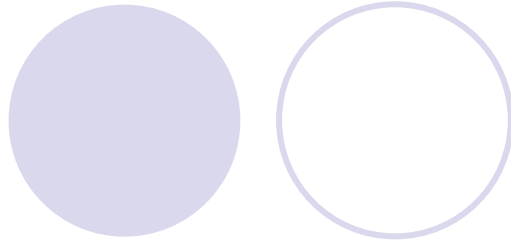




**LA MEDIACIÓN COMO HERRAMIENTA DE RESOLUCIÓN DE  
CONFLICTOS EN MATERIA DE CONSUMO.  
SUPUESTOS PRÁCTICOS**

**Mérida, 23, 24 y 25 de febrero de 20010**



## **1.- NOCIONES BÁSICAS.**

## **2.- CONCEPTOS CLAVES.**

## **3.- IMPORTANCIA DE LA MEDIACIÓN EN MATERIA DE CONSUMO.**

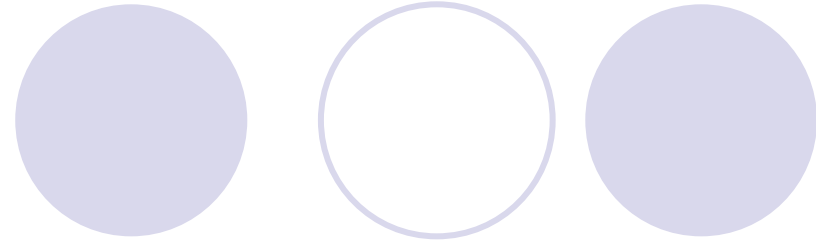
## **4.- REGULACIÓN.**

## **5.- ANÁLISIS DEL PROCESO DE MEDIACIÓN.**

- A) Características de la mediación.
- B) Características de un mediador.
- C) El mapa del conflicto.

## **6.- FASES DEL PROCESO DE MEDIACIÓN.**

- Premediación.
- Apertura de la mediación.
- Cuéntame.
- Análisis del conflicto.
- Análisis de posibles soluciones.
- Llegar a un acuerdo.



## **7.- OPCIONES A LA MEDIACIÓN NO EFECTIVA.**

## **8.- SECTORES ESPECÍFICOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN MATERIA DE CONSUMO.**

- I. Telecomunicaciones.
- II. Cajas y Bancos.
- III. Seguros y Fondos de Pensiones.
- IV. CNMV.
- V. Profesiones liberales.
- VI. Enseñanza.
- VII. SES
- VIII. SIA
- IX. Gas
- X. Electricidad.
- XI. Transporte Terrestre.
- XII. Inspección de vivienda.

## **9.- RECORDAR.**

## **10.- SUPUESTOS PRÁCTICOS.**

# 1.- *NOCIONES BÁSICAS*



- Podemos definir la mediación como un método/mecanismo extrajudicial de resolución de conflictos, entendiendo:
  - la mediación como un proceso de comunicación en el que las partes enfrentadas recurren a una tercera persona “mediador”,
  - entendiendo a este último como la persona responsable que conduce y orienta a las partes en conflicto hacia un reconocimiento mutuo y la búsqueda de soluciones en un ambiente de reconciliación.



## 2.- *CONCEPTOS CLAVE*

- **Causa de la reclamación:** motivo o razón por la que se produce. En ocasiones no es clara ni fácilmente identificable. Muchas veces detrás del posible incumplimiento en materia de consumo se esconden por ejemplo, antipatía entre las personas, conflictos personales..
- **Conflicto:** situación en la que dos o más personas están en desacuerdo porque sus posiciones, sus intereses y necesidades, sus deseos o valores parecen incompatibles. Juegan un gran papel las emociones y sentimientos los cuales son básicos para conocer el conflicto de forma adecuada.
- **Negociación:** Proceso en el que el mediador intenta aproximar posiciones entre las partes e incluso propone posibles acuerdos sin en ningún caso imponerlos.



### 3.- *IMPORTANCIA DE LA MEDIACIÓN EN MATERIA DE CONSUMO*

- Procedimiento destinado a facilitar el acceso de los consumidores a la resolución del conflicto sin necesidad de acudir a la vía judicial ordinaria, evitando así:
  - Elevados costes
  - Largos plazos (demora en la resolución)
  - Procedimientos lentos
- Suplir los defectos de información jurídica del consumidor en muchos de sus derechos en materia de consumo. Consumidor como parte más débil y con menos experiencia en la relación comercial.
- No sólo debe ser un medio de resolución extrajudicial de conflictos sino que, debe jugar un papel importante la información, la formación y la educación que serán la base para que no se repitan estas situaciones.
- Debe fundarse sobre una base sólida teniendo en cuenta las 5 disposiciones legales en materia de consumo.

## 4.- REGULACIÓN

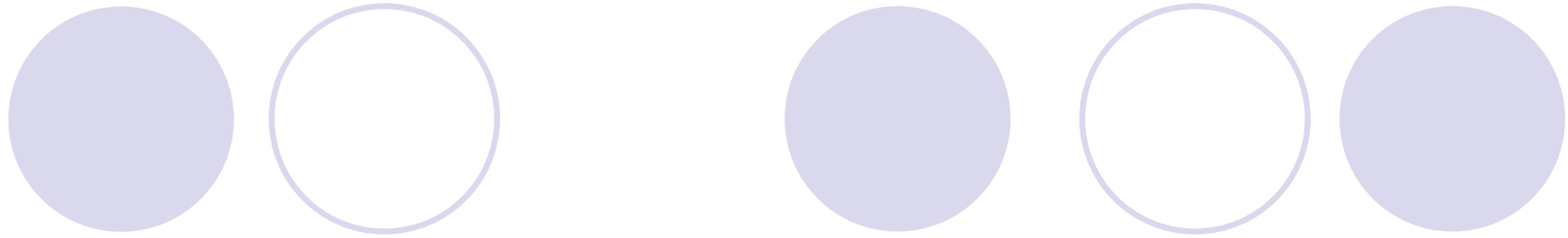
- No existe regulación específica en la materia que nos permita seguir unas pautas en la misma. Sólo contamos con la Recomendación 1998/257/CE de 30 de marzo, sobre **principios aplicables a los órganos** responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo. Se trata de una declaración de principios mínimos sobre la creación y el funcionamiento de procedimientos extrajudiciales de solución en materia de consumo.
- Principios:
  - *Independencia*: que garantice la imparcialidad de la actuación.
  - *Transparencia*: uniformidad de actuación e información facilitada al consumidor.
  - *Contradicción*: Posibilidad de que todas las partes den a conocer su punto de vista.
  - *Eficacia*: acceso al procedimiento por el consumidor sin necesidad de representante legal (gratuidad).
  - *Legalidad*: actuaciones conforme a la legalidad vigente.
  - *Libertad*: de las partes para aceptar la mediación, previa información de la misma.
  - *Representación*: la parte que lo considere oportuno podrá hacerse representar.

## 5.- ANÁLISIS DEL PROCESO DE MEDIACION.

El objetivo fundamental de toda mediación es promover el acuerdo, manteniendo el equilibrio de las partes.

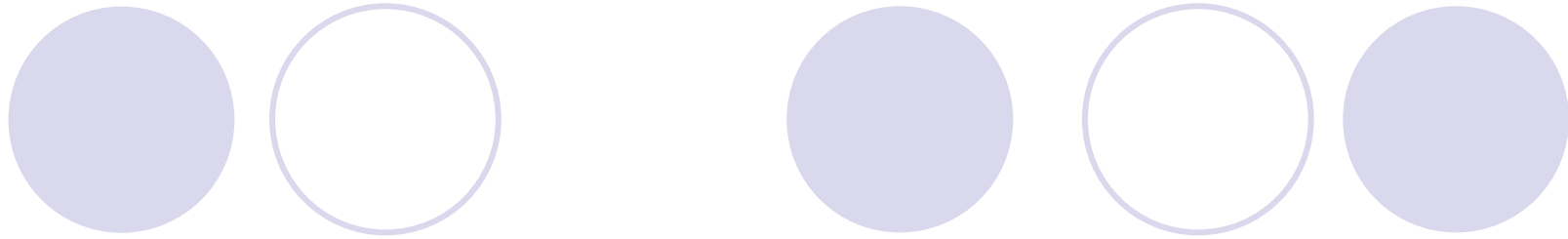
### A) Características de la mediación:

- No está regulada jurídicamente, de donde deriva su fuerza y su potencial.
- No es contraria ni sustitutiva de la justicia ordinaria ni de otros métodos alternativos de resolución de conflictos (Arbitraje7).
- Está orientada al futuro no al pasado.
- Es un proceso voluntario.
- La decisión está en las partes por común acuerdo, no en el mediador.
- Es flexible en cuanto a contenidos, formas, procedimientos, alcances.
- Es informal y gratuita.
- Es ágil, de fácil acceso y de rápida respuesta.
- Debe ser una herramienta de fortalecimiento y reconstrucción de relaciones sociales.
- Se fundamenta en la comunicación para llegar a acuerdos justos
- No es definitiva: puede retomarse, modificarse, superarse.
- Requiere la intervención de terceras personas (Mediador).



## **B) Características de un Mediador:**

- Es un catalizador, ayuda a las partes a identificar el problema y a satisfacer sus intereses y necesidades en su empeño de llegar a un acuerdo.
- Es un profesional serio y responsable, dedicado al ámbito del derecho de consumo y por tanto, conocedor de la materia objeto de conflicto.
- Sugiere, recomienda, persuade, orienta, asesora, advierte, es activo.
- Es un buen oyente aunque, no debe ser un psicólogo o terapeuta
- Facilita la comunicación entre las partes y por tanto su relación.
- No impone, no resuelve, no juzga, no sanciona.
- Es paciente, deja a las partes que lleguen a una solución
- Es neutral, respetuoso y tolerante.
- Es un generador de confianza.
- Es un garante de confidencialidad.
- Es creíble, debe generar credibilidad.
- Es Imparcial
- Propone procedimientos para la búsqueda conjunta de soluciones.
- Actúa bajo criterios de equidad, responsabilidad social y garantía de los derechos de los consumidores.



### **C) El mapa del conflicto:**

Implícito en la discrepancia surgida y del que se debe extraer y analizar con detenimiento al menos los siguientes puntos antes del inicio de la mediación propiamente dicha:

- Los motivos que han dado origen al conflicto.
- Los problemas de relación entre las partes (si existen).
- Las discrepancias en la interpretación de los hechos.
- Los intereses incompatibles.
- Los obstáculos que impiden la solución pacífica.
- Los posibles procedimientos destinados a encauzar o resolver la disputa.
- Los factores individuales o estructurales que podrían mejorar la relación.
- Los puntos de coincidencia y los valores comunes.
- La legislación vigente en la materia objeto de discrepancia y que puede servir para orientar a las partes.




## 6- FASES DEL PROCESO DE MEDIACION

Son las tareas/actividades que el mediador debe realizar secuencialmente para conducir el proceso de mediación. Aseguran que la mediación pueda realizarse en condiciones apropiadas.

- **Premediación:** Es el primer contacto con la discrepancia comercial surgida en materia de consumo, bien mediante la hoja de reclamación, una llamada telefónica, una visita presencial, un fax ó un email. Estos primeros contactos son fundamentales para el desarrollo del resto de la mediación, dado que errores en esta primera etapa pueden llevar a que el proceso nunca se realice

En esta fase también debemos de determinar si nos encontramos ante una consulta, una queja, una reclamación propiamente dicha que nos llevará al proceso de mediación ó una denuncia, pues su tratamiento será diferente conforme a lo establecido en el Decreto 144/2006, de 25 de julio, estableciendo en su art. 2 una distinción entre los hechos que los ciudadanos pueden poner en conocimiento de la administración competente en materia de consumo.

Se define la Reclamación como “La exposición de un conflicto surgido en relación con el Acto de Consumo que le permitió la adquisición, utilización o disfrute de los bienes, productos, servicios, actividades o funciones, solicitando por ello, una solución y/o compensación.

- 
- **Apertura de la mediación:** una vez determinamos que se trata de una reclamación, el objetivo de esta fase es establecer una primera toma de contacto con las partes intervinientes para generar así un clima de confianza. El mediador se presenta a las partes y explica como va a ser el proceso. Su papel será simplemente el de supervisar el proceso.
  - **Cuéntame:** Se anima a las partes a contar sus versiones por separado. Cómo se ha sentido, sus preocupaciones, cuál ha sido el problema, cual es su posición o intereses, como ha cambiado la relación con la otra parte...Es función básica del mediador en este punto mostrar interés, ser neutral y aplicar las técnicas de escucha activa (aclarar, parafrasear, resumir..) así como hacer las preguntas aclaratorias precisas. Es básico comprender la versión que cada parte tiene del conflicto ubicándola en su contexto individual y social para así tener elementos suficientes para llegar a un acuerdo.
  - **Análisis del conflicto:** en base al relato de las partes. Es imprescindible en esta fase hacer un esquema con las posturas de cada una de las partes.
    - Los motivos que han dado pie al conflicto.
    - Los problemas de relación entre las partes
    - Las discrepancias en la interpretación de los hechos.
    - Posibles soluciones, lo que estarían dispuestos a hacer para llegar a un acuerdo amistoso.
    - Normativa aplicable.



- **Análisis de posibles soluciones:** Ante las propuestas realizadas por ambas partes analizar cual sería más viable para llegar a un acuerdo. Si de las aportadas por las partes no se desprende posibilidad de acuerdo, es obligación del mediador “sugerir” posibles soluciones y conducir a las partes hacia ellas. El mediador debe servir de “traductor/encauzador” de posibles soluciones “recogiendo” las palabras de los participantes. Se trata de dar una nueva visión del conflicto de manera que se abra el camino para el acuerdo. Buscar un punto de vista diferente a partir de un nuevo encuadre de la situación.
- **Llegar a un acuerdo:** ayudando a las partes a definir claramente dicho acuerdo. Lo más correcto sería plasmar el mismo por escrito con la firma de las partes y en presencia del mediador dando copia del mismo a las partes. Es importante destacar aquí la felicitación a las partes por el acuerdo conseguido y el beneficio de ambas en el mismo.
- [ACTIVIDAD 1.pdf](#)
- [Actividad II.pdf](#)

## 7.- OPCIONES A LA MEDIACIÓN NO EFECTIVA

- **Arbitraje**: proponer a las partes que un tercero resuelva. Es necesario la aceptación previa de ambas. Si se tiene conocimiento de que una de las partes no lo va a aceptar, es desviar el problema y no facilitar al consumidor una información veraz.

[tripti-solici arbitr.pdf](#)

- **Tribunales de justicia**: Se debe informar de esta opción al consumidor si las características del asunto así lo requieren (cuantía elevada) o bien, porque se han agotado los recursos previos. Posibilidades:

- **Juicio verbal**: la cuantía no supera los 900€ . No es preceptivo el uso de abogado y procurador (Modelo de solicitud y tríptico informativo).

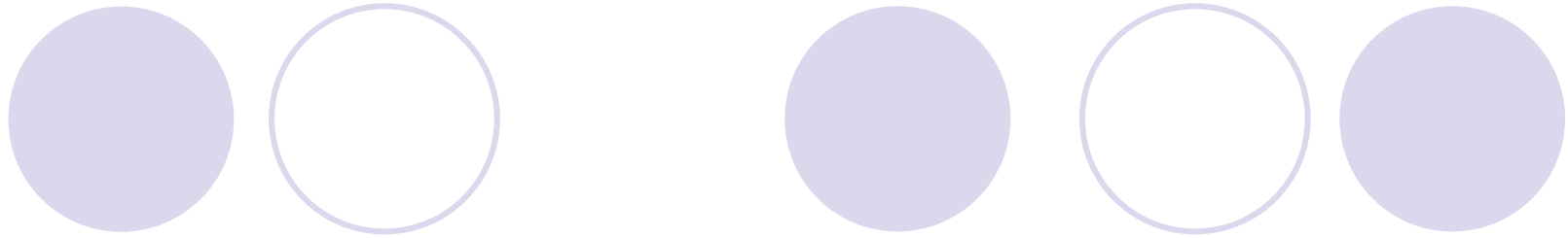
[F:\Mediación en Consumo\(ponencia\)\Ponencia\tripti-soli juiverba.pdf](#)

[SENTENCIA ELECTRICA DEL OESTE \(2\).pdf](#)

- Acogerse al beneficio de **justicia gratuita**: si se cumplen los requisitos necesarios. En la siguiente Web tienes a tú disposición un formulario de solicitud:  
<http://www.justiciagratis.es/pjg/printDatosSolicitante.do>

## *8.- SECTORES ESPECÍFICOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN MATERIA DE CONSUMO.*

- Estos sectores cuentan con un especial procedimiento de resolución de conflictos en materia de consumo así como los efectos que dimanen de los mismos.
- Casi todos ellos coinciden con la exención del art. 1.2 del Decreto 144/2006 por el que se regulan las hojas de reclamaciones en materia de consumo, en al Comunidad Autónoma de Extremadura, quedando excluidas de la aplicación de dicho Decreto.
- Si algo caracteriza a todos ellos es que son procedimientos extrajudiciales, gratuitos y que pretenden de alguna forma buscar un equilibrio entre las posiciones de las partes aunque, esta no siempre se consiga.
- Los mismos no excluyen la utilización de otras posibilidades como el Arbitraje de Consumo (Si están adheridos o lo aceptan) o la Vía Judicial.



### **I.- Telecomunicaciones (Telefonía e Internet):**

Lo primero es intentar una mediación con el operador. El mismo tiene el plazo de un mes desde que tiene conocimiento de la incidencia para dar una respuesta a la misma.

Sino se tiene respuesta o la misma no nos satisface al consumidor podrá optar entre dirigir su reclamación a las Juntas Arbitrales de Consumo (siempre que la operadora esté adherida) ó dirigirse a título personal a la:

Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

Servicio de Reclamaciones

Palacio de Comunicaciones.

C/ Capitán Haya 41.

28071 Madrid.

La Secretaría dictará una resolución a la reclamación planteada que dará fin a la vía administrativa. En caso de disconformidad con dicha reclamación podrá interponer recurso contencioso-administrativo.

La Oficina de atención al Usuario de Telecomunicaciones también tiene un servicio de atención de consultas telefónicas (901 33 66 99) o a través de la Web ([www.usuarioteleco.es](http://www.usuarioteleco.es)).



## II. Cajas y Bancos:

Primeramente se debe dar traslado de la reclamación al Defensor del Cliente ó figura equivalente de la entidad a la cual dirigimos la reclamación (el plazo es de un año).

- Deberá emitir en el plazo máximo de dos meses una resolución en la que se plasme el acuerdo alcanzado o de lo contrario el desacuerdo. Los bancos y/o cajas están obligados a aceptar la resolución del Defensor siempre que lo haga el cliente.
- Si el fallo del defensor no satisface los intereses del reclamante o este no se produce, subsidiariamente o en segunda vía, el Consumidor/usuario podrá dirigirse al Servicio de Reclamaciones del Banco de España. El escrito junto con copia de la respuesta dada por el defensor debe dirigirlo a:

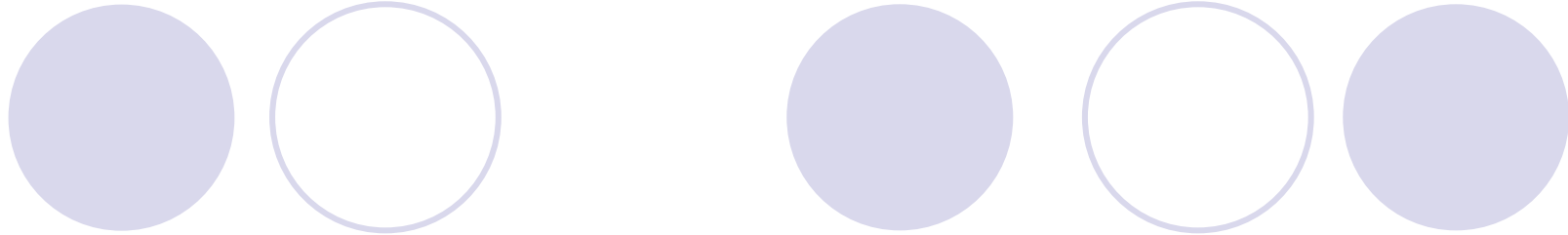
Banco de España

Servicio de Reclamaciones

C/ Alcalá, nº 50, 28014 Madrid

Podrán encontrar más información en los Tlfnos.: 913 385 068 / 913 385 851 ó en la Web, [www.bde.es/clientebanca](http://www.bde.es/clientebanca).

La resolución emitida por el Banco de España no es de obligado cumplimiento aunque las entidades si suelen acatarlas por el temor a posibles sanciones. En caso de no acatarlas al Consumidor solo le quedaría acudir a la vía judicial ordinaria.



### **III. Seguros y Fondos de Pensiones:**

Formular previamente la queja o reclamación ante el departamento o servicio de atención al cliente, o en su caso, ante el defensor del cliente de la entidad. El plazo para la resolución es de dos meses.

- Si la respuesta no es satisfactoria o no se produce se podrá dirigir la misma ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones:

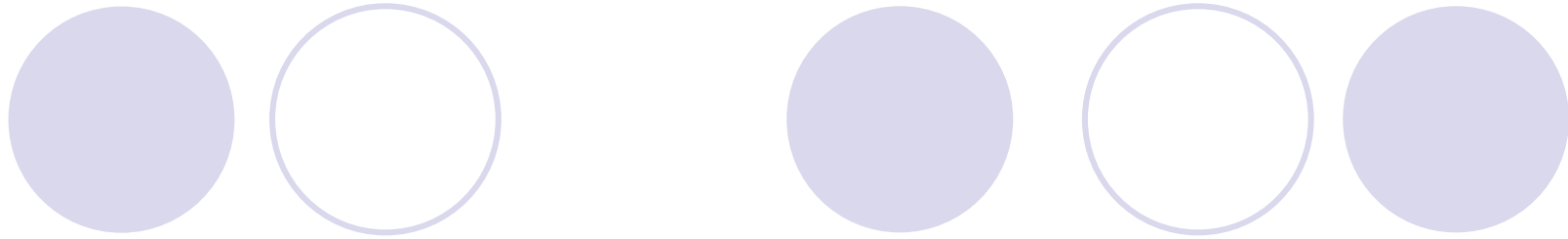
Servicio de Reclamaciones

Paseo de la Castellana, 44. 28046 Madrid

Tlf (Centralita) 91 339 70 00

Servicio Reclamaciones : 902 19 79 36 - Fax : 91 339 71 13

- El informe no tendrá carácter vinculante ni la consideración de acto administrativo y, en consecuencia, contra el mismo no cabe recurso alguno. Sólo le quedaría al Consumidor acudir a la vía judicial ordinaria.



**IV. Oficina de Atención al Inversor de la Comisión Nacional Del Mercado de Valores:**

incidencias en relación con productos o servicios de inversión (mercados de valores, fondos de inversión..)

- Finaliza el proceso con al emisión de un informe que no tiene la consideración de acto administrativo, únicamente carácter informativo no vinculante para las partes, podrás enviar tus reclamaciones a:

Comisión Nacional del Mercado de Valores

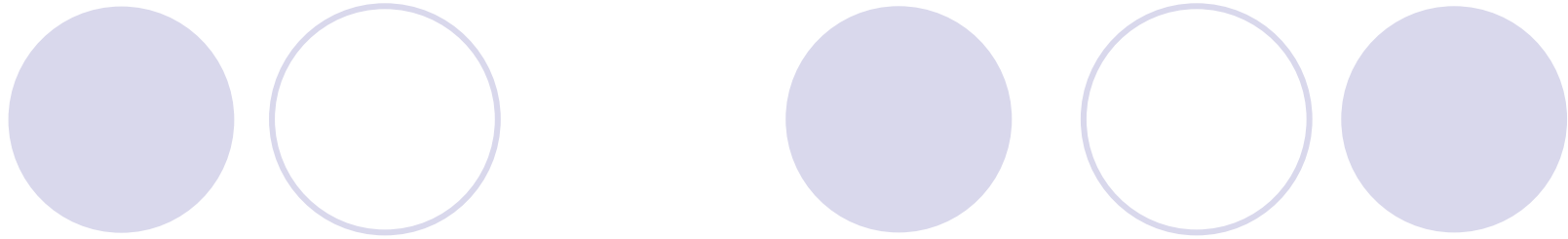
Oficina de Atención al Inversor

Serrano, 47

28001. Madrid

Telf. 902149200

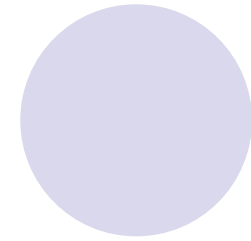
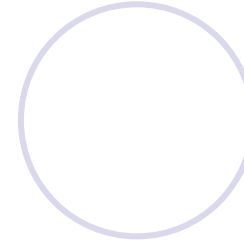
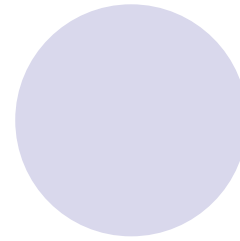
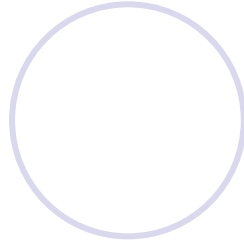
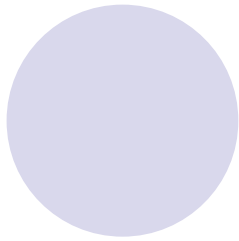
<http://www.cnmv.es>



## **V. Profesiones liberales:**

Se puede reclamar ante dichos profesionales aunque no tienen obligación de tener hojas de reclamaciones (art. 1.2 Decreto 144/2006). Desarrollan actividades para las cuales es necesario la colegiación previa. La actividad se rige por la ley de defensa de la competencia.

- Se puede practicar una mediación previa ante el profesional aunque si la misma no es efectiva, habrá que remitir la reclamación al órgano colegiado competente.
- El colegio debe regular la actividad en base a unos estatutos y un código de conducta, resolver por laudo a instancia de las partes las discrepancias que puedan surgir.
- Hay que distinguir entre reclamaciones relativas a publicidad, facturación cuya competencia corresponde a consumo y reclamaciones relativas a la actividad profesional del colegiado que habrá que remitir al colegio correspondiente.



## VI. Enseñanza:

Distinguir entre enseñanza reglada y no reglada.

- Reglada: Falta de calidad en la misma, Inspección de Educación de la Junta de Extremadura.

Consejería de Educación. Dirección General de Política Educativa.

Servicio de Inspección General y Evolución

C/ Delgado Valencia, 06800 MÉRIDA. Badajoz, España

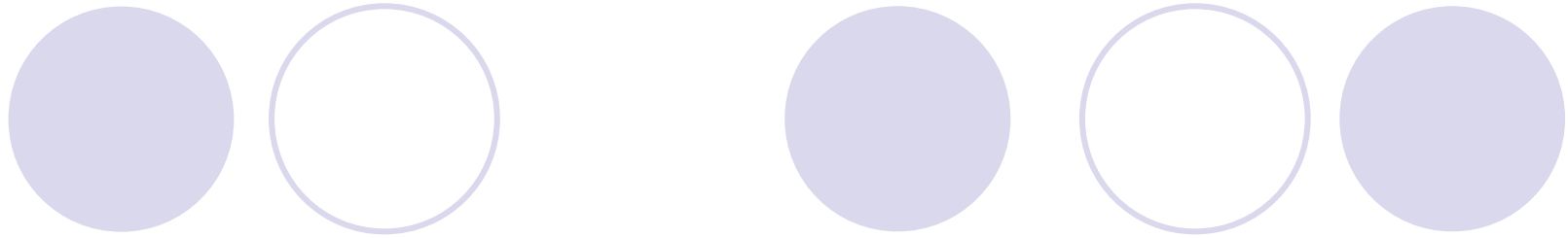
Tfno.: 924 006779 - Fax: 924 006709

Si se trata de honorarios en la enseñanza concertada si tiene competencia consumo.

- No Reglada: No existe regulación específica por lo que habrá que estar a la legislación específica de defensa de los consumidores

- Casos específicos: Escuelas de conducción. Deberán tener a disposición del público y de la Jefatura Provincial de Tráfico un libro de reclamaciones debidamente sellado y diligenciado por ésta. La inspección será ejercida por la Inspección provincial de tráfico.

Si la reclamación versa sobre publicidad, facturación se podrá presentar reclamación ante los organismos de consumo.



## **VII. Servicio Extremeño de Salud:**

Tanto para reclamaciones como para sugerencias existe un modelo normalizado que se podrá solicitar y presentar en el mismo centro de salud, hospital en el que se haya producido la incidencia.

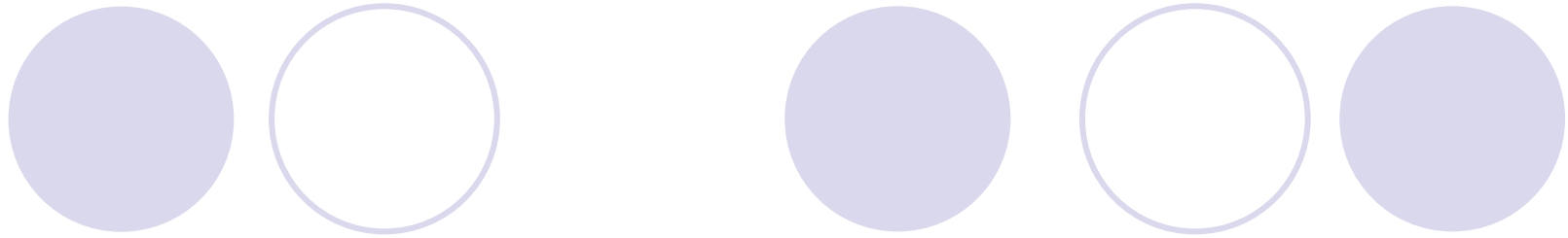
Contestación de la reclamación o sugerencia: en el plazo máximo de 30 días por parte del gerente del Área de Salud correspondiente.

- Las reclamaciones que no hayan sido atendidas o contestadas ó si la respuesta no se estima satisfactoria, habilitará al usuario para formular su reclamación ante el Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, que conocerá de la misma en segunda instancia conforme a lo establecido en el art. 14.2.b) del Decreto 4/2003.El plazo de contestación de la misma será de dos meses.

Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura

C/ Atarazanas nº 8-1º. 06.800 Mérida-Badajoz

[F:\Mediación en Consumo\(ponencia\)\Ponencia\hoja suge-recla ses.pdf](F:\Mediación en Consumo(ponencia)\Ponencia\hoja suge-recla ses.pdf)

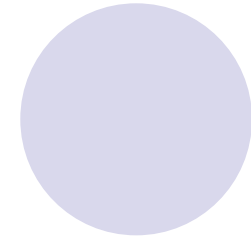
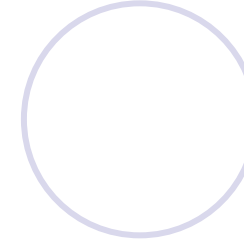
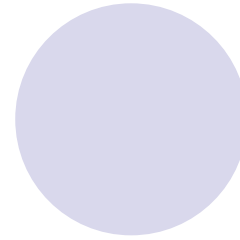
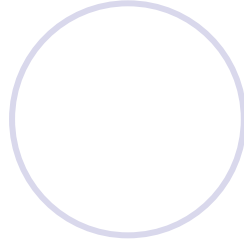
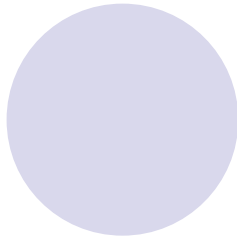


### **VIII. Sistema de Información Administrativa y Atención al Ciudadano:**

Libro de quejas y sugerencias para dejar constancia de las quejas y sugerencias que los ciudadanos planteen sobre el funcionamiento de las unidades administrativas de la Junta de Extremadura.

Está en todos los registros generales y auxiliares de todas las Consejerías de la Junta de Extremadura y en cada una de las Unidades Departamentales de Información Administrativas.

- También se puede presentar vía internet cumplimentando el formulario que aparece al final de la web de la Junta de Extremadura (<http://sia.juntaex.es>).
- Si transcurrido un mes desde la fecha de presentación el ciudadano no hubiera obtenido ninguna respuesta de la Administración, podrá dirigirse a la Dirección General de Coordinación e Inspección a fin de conocer los motivos que originaron la falta de contestación y exigir oportunas responsabilidades.



### **IX. Gas:**

Procedimiento:

- Si no obtiene respuesta satisfactoria, podrá optar o bien plantear una reclamación ante el departamento competente en materia de Energía en la Comunidad Autónoma:

Dirección General de Ordenación Industrial, Energía y Minas

Consejería de Economía y Trabajo

Paseo de Roma, s/n

06800 Mérida (Badajoz)

### **X. Electricidad:**

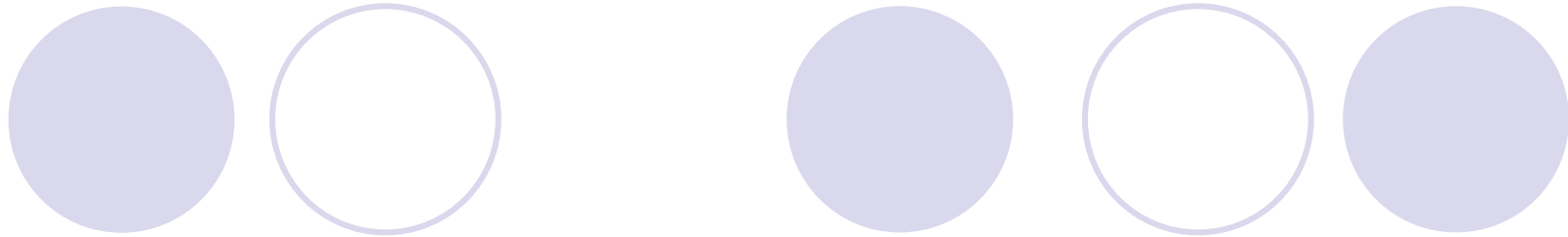
Presenta la reclamación ante la compañía suministradora. El plazo de respuesta es de cinco días hábiles para los usuarios de menos de 15 kw contratados y de quince días hábiles para el resto.

- En el supuesto de no obtener información sobre la tramitación del expediente, o en el supuesto de no obtener una resolución por parte de la compañía suministradora, se deberá presentar una queja ante la Consejería de Industria de la Junta de Extremadura a fin de que inicien el pertinente expediente.

Dirección General de Ordenación Industrial Energía y Minas

Servicio de Ordenación y Planificación Industrial

Paseo de Roma S/N. 06800 Mérida



## **XI. Transporte Terrestre.**

La Junta Arbitral de Transporte resuelve las reclamaciones en las que intervienen conflictos sobre los siguientes transportes terrestres: urbanos; interurbanos; de mercancías y de viajeros.

- Resuelven todas las reclamaciones que no excedan de 6.000€ salvo renuncia expresa previa realización del servicio.
- Existe un formulario modelo para cursar la solicitud.
- También cuentan con un servicio de inspección para las posibles denuncias que se produzcan.

[F:\Mediación en Consumo\(ponencia\)\Ponencia\soli arbitj trasport\(1\).pdf](F:\Mediación en Consumo(ponencia)\Ponencia\soli arbitj trasport(1).pdf)

## **XII. Servicios de Inspección de Vivienda.**

Para aquellas reclamaciones de viviendas con antigüedad inferior a diez años y que sufran una serie de daños o desperfectos que por su cuantía económica y por la dificultad técnica de valoración requieran un informe técnico. El propio servicio de Inspección de Vivienda si detecta deficiencias dará traslado del informe al Promotor dándole un plazo para la subsanación de los mismos. Si el promotor no procede a dicha subsanación será sancionado y al Consumidor ya solo le quedará la vía judicial ordinaria para la defensa de sus intereses.

- En tema de ejecución de contratos, cantidades abaladas, arras o señal, plazos de entrega, etc, si tienen competencia los organismos de consumo.

[F:\Mediación en Consumo\(ponencia\)\Ponencia\solic inspecc vivien \(2\).pdf](F:\Mediación en Consumo(ponencia)\Ponencia\solic inspecc vivien (2).pdf)



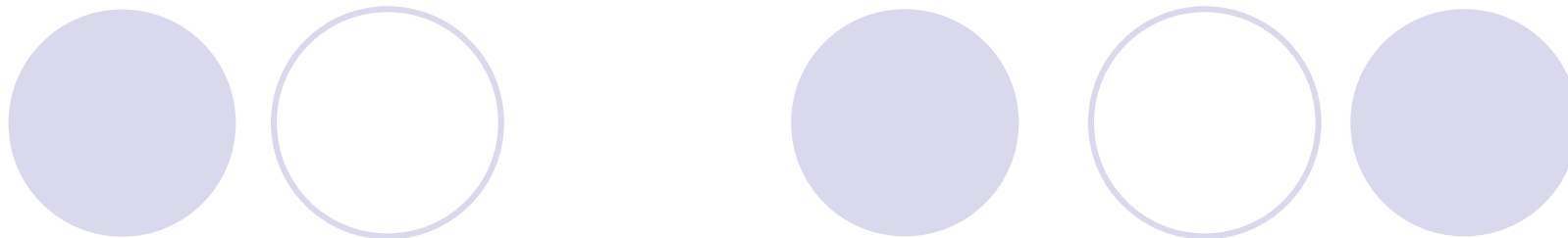
## 9.- *RECORDAR*

- Saber interpretar en origen de forma correcta la reclamación planteada nos permitirá darle la tramitación más adecuada y si es necesario remitirla a donde corresponda.
- Facilitar una información veraz y clara al Consumidor sin falsas expectativas, hará que crezca la confianza que tiene en nosotros y en el servicio que realizamos.
- Emplear técnicas de comunicación e intervención sobre el proceso para gestionar el conflicto.
- Tratar de mover a las parte del nivel emocional al cognitivo enfatizando la resolución del conflicto.
- Los acuerdos basados en los intereses de ambos de mutuo acuerdo, tienen más posibilidad de ser aplicados.
- El fin último que debemos perseguir en toda mediación es el acuerdo.



## *10.- SUPUESTO PRÁCTICOS*

- [F:\Mediación en Consumo\(ponencia\)\Ponencia\centrowagen.pdf](F:\Mediación en Consumo(ponencia)\Ponencia\centrowagen.pdf)
- [F:\Mediación en Consumo\(ponencia\)\Ponencia\autoescuela.pdf](F:\Mediación en Consumo(ponencia)\Ponencia\autoescuela.pdf)
- [F:\Mediación en Consumo\(ponencia\)\Ponencia\seguros.pdf](F:\Mediación en Consumo(ponencia)\Ponencia\seguros.pdf)
- <teleco vodafone.pdf>



Muchas Gracias