



## RESOLUCION POR LA QUE SE ACUERDA EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO PARTICIPATIVO CORRESPONDIENTE AL ANTEPROYECTO DE LEY DE GARANTÍAS Y MEDIOS PARA LA RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS EN MATERIA DE CONSUMO.

La Ley 8/2019, de 13 de diciembre, de Participación de Castilla-La Mancha (DOCM de 26 de diciembre de 2019) establece en su artículo 12.1 que los procedimientos de participación ciudadana, se clasifican, según el canal de participación que se desarrolle, en procesos participativos de diseño y planificación de políticas y servicios públicos; procesos participativos de seguimiento y evaluación de las políticas públicas y de la prestación de los servicios a la ciudadanía y procesos participativos para la promoción, elaboración y evaluación de normas de carácter general.

Por su parte, el mismo texto legal, en su artículo 13 añade que los referidos procedimientos de participación, cuando no tengan carácter obligatorio por su inclusión en el correspondiente Programa Anual de Participación Ciudadana, podrán iniciarse, de oficio por la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. A tal efecto, el acuerdo de inicio, cuyo contenido mínimo se establece en el artículo 14.1 de la precitada Ley, corresponde, en todo caso, a los órganos de las consejerías que resulten competentes en función del ámbito material al que se refiera el procedimiento participativo o a los máximos responsables de los organismos autónomos.

Con base en los preceptos legales de referencia y concurriendo en este órgano la competencia por el ámbito material al que se refiere este procedimiento participativo, se acuerda el inicio del mismo, conforme al siguiente detalle:

### **Primero. - Antecedentes, delimitación y objeto del procedimiento participativo:**

Esta iniciativa legislativa pretende garantizar a las personas consumidoras residentes en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha el acceso a mecanismos de calidad, independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos para la resolución alternativa de conflictos en materia de consumo surgidos entre una persona consumidora o usuaria y una empresa, entidad o profesional.

Una de las líneas estratégicas en las políticas de la Unión Europea es el fomento del uso de los procedimientos de alternativos de resolución de conflictos. A esta finalidad atiende la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles, norma complementada por otras específicamente dirigidas a los conflictos en materia de consumo como el Reglamento UE/524/2013, de 21 de mayo, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) no 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE o la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) no 2006/2004 y la





Directiva 2009/22/CE, traspuesta a nuestro ordenamiento por la Ley 7/2017, de 2 de noviembre.

En estos instrumentos se parte de la idea de que la mejora de los medios alternativos a procedimientos sustanciados en sede judicial para la solución de conflictos en materia de consumo representa, sin lugar a duda, una de las herramientas más eficaces para reforzar la protección de las personas consumidoras. Se persigue establecer mecanismos ágiles y efectivos que permitan a la persona consumidora elegir e incluso, tener un papel activo en la consecución de una solución al conflicto a través de procedimientos informales, con o sin la intervención de un tercero, gratuitos para el consumidor y que posibiliten el planteamiento de acuerdos, soluciones eficaces y abiertas del conflicto. En definitiva, se viene a proveer a las personas consumidoras de instrumentos de tutela que les brinden una adecuada protección que ha de ir más allá del derecho la tutela de los órganos jurisdiccionales en aplicación del artículo 24 CE.

De ahí la conveniencia de elaboración de esta norma de carácter transversal y con una finalidad esencialmente unificadora, que viene a recoger en un único instrumento, totalmente adaptado a las más recientes normas europeas y nacionales, los distintos medios de solución de conflictos de naturaleza no jurisdiccional, tanto aquellos de carácter autocompositivo (mediación, conciliación, negociación) como el arbitraje de consumo sustituyendo, en estos ámbitos, a la normativa anteriormente vigente.

El anteproyecto de ley tiene por objeto:

- a) Determinar el marco jurídico general aplicable a los métodos alternativos de resolución de conflictos en materia de consumo en el ámbito de la Comunidad Autónoma.
- b) Regular el procedimiento para la acreditación de las entidades de resolución alternativa de conflictos en el ámbito de la Comunidad Autónoma y las obligaciones que deben de asumir.
- d) Garantizar el conocimiento por las personas consumidoras de la existencia de los métodos alternativos de resolución de conflictos en materia de consumo y de las entidades de resolución acreditadas a tal fin, mediante el establecimiento de la obligación de información de los empresarios y la actuación de las Administraciones Públicas competentes en el ámbito de la Comunidad Autónoma.

El texto que se acompaña a este Acuerdo (como Anexo), elaborado tras la consulta pública previa, se somete ahora a un proceso específico de participación ciudadana a fin de recoger sugerencias adicionales, ante la necesidad de que la norma tenga en cuenta la perspectiva y consideraciones de la ciudadanía en general y en especial, de las partes interesadas, y de que las mismas se realicen sobre un texto estructurado.





**Segundo. - Identificación de la unidad administrativa responsable del desarrollo del procedimiento:**

La unidad responsable de organizar e impulsar el presente procedimiento de participación será la Coordinación de Agenda 2030 y Consumo que actuará en coordinación con la Unidad de Participación de la Vicepresidencia.

**Tercero. - Fases del procedimiento y duración máxima del mismo:**

El procedimiento de participación ciudadana derivado del presente acuerdo de inicio se estructurará en las siguientes fases:

1ª.- Fase de información: desde el inicio del procedimiento estará disponible en el Portal de Participación el borrador completo del anteproyecto de ley de garantías y medios para la resolución alternativa de conflictos en materia de consumo, pudiendo incorporarse cualquier otro documento que a juicio de la Dirección General de Agenda 2030 y Consumo pueda ser de interés para la ciudadanía.

2ª.- Fase de aportaciones ciudadanas: para la que se concede un plazo de 20 días hábiles, siendo los días de inicio y final los indicados expresamente en el Portal de Participación de Castilla-La Mancha.

3ª.- Fase de retorno y finalización: Tras la fase de aportaciones ciudadanas, se iniciará la fase de retorno del proceso participativo con los resultados obtenidos de las aportaciones del conjunto de la ciudadanía, y la elaboración de un informe final de conclusiones.

El procedimiento de participación ciudadana finalizará, en todas sus fases, antes del 30 de septiembre de 2021.

**Cuarto: Vías y medios de publicidad del inicio del procedimiento:**

Además de la preceptiva publicidad a través del Portal de Participación <https://participacion.castillalamancha.es/>, para asegurar la publicidad del procedimiento se informará del inicio del mismo a través de la página de inicio del Portal Institucional de la JCCM ([www.castillalamancha.es](http://www.castillalamancha.es)).

**Quinto: Metodología del procedimiento:**

El proceso participativo se realizará a través del Portal de Participación de Castilla-La Mancha, como espacio institucional virtual destinado a facilitar la participación ciudadana en las políticas públicas.

En el mismo, se establecerá un espacio específico para que cualquier ciudadano/a, persona jurídica o plataforma ciudadana, pueda hacer sus aportaciones al borrador del texto del anteproyecto de ley.





Para facilitar las aportaciones se ha estructurado el texto en diferentes líneas sobre el contenido del anteproyecto:

**-Línea 1:**

Título Preliminar

Capítulo I “Objeto y ámbito de aplicación”

Capítulo II “Principios aplicables a la resolución alternativa de conflictos en materia de consumo”

Capítulo III “Acceso a los medios alternativos de resolución de conflictos en materia de consumo”

**-Línea 2:**

Título I. DE LAS ENTIDADES DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS

Capítulo I “De la acreditación de entidades”

Capítulo II “De las entidades acreditadas”

Capítulo III “Deberes de las Entidades de ADR”

**-Línea 3:**

Título II. ARBITRAJE DE CONSUMO. LA JUNTA ARBITRAL

Capítulo I “Arbitraje de consumo”

Capítulo II “La Junta Arbitral de Consumo de Castilla- La Mancha”

**- Línea 4:**

Título III “DE LA MEDIACIÓN Y OTROS MÉTODOS AUTOCOMPOSITIVOS EN MATERIA DE CONSUMO

Capítulo I “De las personas mediadoras/conciliadoras y de las instituciones mediadoras/conciliadoras”

Capítulo II “Procedimiento”





Castilla-La Mancha

- Línea 5:

Disposiciones derogatoria y final

En Toledo, a 30 de junio de 2021

EL DIRECTOR GENERAL DE AGENDA 2030 Y CONSUMO,

Fdo.: Ramón Lara Sánchez



Documento Verificable en [www.jccm.es](http://www.jccm.es) mediante  
Código Seguro de Verificación (CSV): B2E45A50C377D2F6CA6C59