



EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I

La protección y defensa de los derechos de las personas consumidoras se constituye como un pilar fundamental en el moderno Estado social y democrático de Derecho, lo que genera el deber de las autoridades públicas de contribuir de manera efectiva a su consecución, removiendo los obstáculos que impidan o dificulten su efectividad. Lo que hasta hace apenas unas décadas era representado como un ideal o principio rector de la política social y económica del Estado, se ha convertido en la actualidad en un ámbito de especial actuación e ineludible atención. No se trata de una mera declaración de intenciones, sino de una explícita voluntad de protección de las personas consumidoras, como se subraya tanto en el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea -TFUE- como en la Carta de Derechos fundamentales de la Unión Europea -CDFUE-, por lo que toda normativa de los Estados miembros ha de contemplar y prever mecanismos eficaces para alcanzar dicha finalidad.

En efecto, el artículo 38 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea dispone que las políticas de la Unión deben garantizar un elevado nivel de protección de las personas consumidoras. Con este fin, el artículo 169 del TFUE establece que “para promover los intereses de los consumidores y garantizarles un alto nivel de protección, la Unión contribuirá a proteger la salud, la seguridad y los intereses económicos de las personas consumidoras, así como a promover su derecho a la información, a la educación y a organizarse para salvaguardar sus intereses”. El artículo 169 del TFUE refuerza lo dispuesto en el artículo 114 y amplía su ámbito de aplicación más allá de los aspectos del mercado único, lo que conlleva el abordaje normativo de regulaciones que garanticen y desarrollen la protección efectiva de los derechos de las personas consumidoras en el acceso a bienes y servicios, el acceso a los tribunales, la calidad de los servicios públicos y cuestiones relacionadas con la nutrición, la alimentación, la vivienda y la política sanitaria. Se trata de unos mínimos comunes para todos los Estados lo que no impide, como se dispone en el citado artículo, que cada uno de los Estados miembros mantenga y adopte medidas de mayor protección, siempre que sean compatibles con los Tratados.

Además de las medidas directas orientadas a proteger sus derechos, la Unión vela por la integración de los intereses de las personas consumidoras en su legislación relativa a todos los ámbitos de actuación pertinentes. Por ello, el artículo 12 del TFUE, señala que al definirse y ejecutarse otras políticas y acciones de la Unión deben tenerse en cuenta las exigencias de la protección de las personas consumidoras.

Manifestación firme de esta apuesta europea por la protección de las personas consumidoras han sido la aprobación de diversos instrumentos de derecho derivado, siendo uno de los más representativos, la vigente Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo Texto pertinente a efectos del EEE. Se trata de un instrumento cuya finalidad esencial



Castilla-La Mancha

es, a través del logro de un elevado nivel de protección de las personas consumidoras, contribuir al buen funcionamiento del mercado interior mediante la aproximación de determinados aspectos de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros sobre contratos celebrados entre personas consumidoras y empresas o profesionales.

II

En nuestro ordenamiento son destacables los esfuerzos, por lograr una protección reforzada de las personas consumidoras, dando cumplimiento tanto a lo dispuesto en el artículo 51 de la Constitución Española de 1978, donde se expresa de manera clara el deber de los poderes públicos 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”, como a las propuestas europeas en este ámbito.

Numerosos instrumentos legales han sido fruto (o resultado) de la regulación de esta política, tanto de carácter general como sobre aspectos específicos, constituyendo un punto de partida esencial en la actualidad el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la defensa de las personas consumidoras y usuarios y otras leyes complementarias.

Nuestro marco de protección de las personas consumidoras ha sido desarrollado no solo en el ámbito nacional, sino se ha visto directamente complementado por la actuación de las Comunidades Autónomas como nivel más próximo a las personas consumidoras, lo que contribuye de manera directa a la mejora de su eficacia. Y en este contexto nuestra Comunidad Autónoma, en ejercicio de la habilitación contenida en el artículo 32.6 del Estatuto de Autonomía de Castilla-La Mancha, aprobado por la Ley Orgánica 9/1982, de 10 de agosto, ha llevado a cabo el desarrollo legislativo en el marco de la legislación básica del Estado y la ejecución de una activa política de protección reforzada de las personas consumidoras cuyos primeros instrumentos normativos se concretaron en la Ley 3/1995, de 9 de marzo, y la Ley 11/2005, de 15 de diciembre, del Estatuto del Consumidor, siendo sustituidos por la vigente Ley 3/2019, de 22 de marzo, del Estatuto de las Personas Consumidoras en Castilla-La Mancha. Este instrumento representa una concepción actualizada de las más modernas políticas en protección de los derechos de las personas consumidoras por lo que, partiendo de un amplio catálogo de derechos y responsabilidades de las personas consumidoras, ha perseguido optimizar las interacciones de la protección de los derechos de las personas consumidoras con una regulación económica eficiente que fomente la innovación y la competitividad, evitando distorsiones en el funcionamiento del mercado así como el falseamiento de la competencia; facilitar un consumo accesible e inclusivo, que toma en consideración a todas las personas y que tiene en cuenta las distintas discapacidades y limitaciones, todo ello con el objetivo final de que todas las personas puedan ejercer su derecho a consumir productos y a usar servicios y entornos del modo más autónomo posible, accesible y seguro, sin que exista discriminación de ningún tipo que imposibilite el disfrute de ese derecho.

III



Castilla-La Mancha

En este marco competencial y en el ejercicio de la potestad legislativa atribuida a las Cortes de Castilla-La Mancha en virtud de lo establecido en el apartado 2 del artículo 9 del Estatuto de Autonomía, se ha elaborado la presente *Ley de garantías y medios para la resolución alternativa de conflictos en materia de consumo*. Se trata de una norma que viene a dar cumplimiento a una consolidada política legislativa europea y nacional encaminada a subrayar la importancia de la utilización de estos mecanismos de resolución alternativa de conflictos y la necesidad de mejorar su implantación como instrumento para el fortalecimiento de los instrumentos de tutela de los derechos de los ciudadanos.

En efecto, una de las líneas estratégicas de la UE 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 a 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.

IV

La presente norma está estructurada en cincuenta y ocho artículos, cuatro Títulos, una Disposición derogatoria y una Disposición final.

En el Título Preliminar se recogen las disposiciones generales referidas al objeto, ámbito de aplicación de la ley y definiciones, contenidos en el Capítulo Primero, así como los principios informadores de la ley, que se contemplan en su Capítulo Segundo, y que, en sí mismos, constituyen una representativa declaración de intenciones y una clara vocación de lograr una protección



Castilla-La Mancha

reforzada de las personas consumidoras. Así, se combinan en singular equilibrio la vigencia de los principios de igualdad de partes y contradicción; imparcialidad y neutralidad de las personas que intervienen en la resolución del conflicto; confidencialidad y buena fe; transparencia, celeridad y gratuidad para la persona consumidora. No se ha querido diferenciar los sistemas *on line* de los *off line*, habida cuenta que esta diferencia ya ha quedado obsoleta por la vía de los hechos y acompañada por diversa normativa tanto estatal como autonómica. Por tanto, la tramitación y gestión de la controversia disputa podrá ser realizada telemática o presencialmente tanto por ambas partes como por solo alguna de ellas.

A su vez, en una apuesta por contribuir a la implantación efectiva y no meramente formal de estos métodos de resolución de conflictos, de conformidad con las más recientes reformas en materia procesal en nuestro ordenamiento, se establece la obligatoriedad de acudir a estos mecanismos como requisito previo a la utilización de la vía jurisdiccional. Se trata, no de establecer obstáculos al ejercicio y protección de los derechos de las personas consumidoras, sino de contribuir a la “cultura del acuerdo” entre las empresas y las personas consumidoras, como forma de contribuir, por un lado, a la reducción de la litigiosidad de nuestra sociedad y, por otro, a una mayor satisfacción de los sujetos afectados en la solución del conflicto, al sentirse protagonistas y partícipes de su consecución. De ahí que, con carácter general, la resolución que se adopte será vinculante para las partes que comparezcan, y en el caso que una de ellas no compareciere, quedará expedita la vía judicial.

Como no podía ser de otro modo, se toma además especial consideración de las personas consumidoras especialmente vulnerables que, por su especial fragilidad merecen una respuesta reforzada de los instrumentos jurídicos de solución de conflictos.

El Título I está dedicado a las entidades de resolución alternativa de conflictos, estableciendo los requisitos y procedimiento de acreditación y algunos aspectos organizativos, con especial atención al cumplimiento del deber de información, pilar básico para una correcta protección de la persona consumidora.

En el Título II se recoge el arbitraje de consumo, que, como no podía ser de otro modo, ocupa una importante parte de esta regulación con una visión actual y renovada de un instrumento que lleva décadas utilizándose como medio de solución de conflictos y para el que, como consecuencia de la experiencia previa, se han previsto algunas actualizaciones con la finalidad de impulsar su utilización. A este respecto juega un papel fundamental la Junta Arbitral de Consumo de Castilla-La Mancha, acreditada como entidad de resolución alternativa conforme a lo establecido en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español 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 mediante Resolución de 15 de junio de 2018, de la Presidencia de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN).

El Título III está dedicado a los métodos autocompositivos, poniendo especial acento en la mediación, sin perjuicio de la utilización de cualesquiera otros métodos y cauces informales de que las partes quieran valerse, incluida la conciliación y la negociación. Ocupan en esta parte una posición importante los artículos dedicados a regular los requisitos para intervenir como persona mediadora o conciliadora, las obligaciones y derechos de las instituciones de mediación y algunos aspectos relativos al desarrollo de estos métodos alternativos de solución de conflicto.



Castilla-La Mancha

En definitiva, esta norma se inicia un camino hacia la cultura del acuerdo ofreciendo soluciones a las personas consumidoras que verán reconocidos sus derechos en plazos razonables, sin coste, por cauces plenamente accesibles y donde empresas y profesionales encontrarán a su vez, un instrumento eficaz y satisfactorio de resolución de los conflictos con las personas consumidoras.



Castilla-La Mancha

TITULO PRELIMINAR

Disposiciones generales

Capítulo I

Objeto y ámbito de aplicación

Artículo 1. Objeto

1. La presente ley tiene como finalidad 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
2. A estos efectos, la presente 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.
 - c) 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 empresas y profesionales y la actuación de las Administraciones Públicas competentes en el ámbito de la Comunidad Autónoma.

Artículo 2. Ámbito objetivo

1. Mediante esta Ley se regulan los mecanismos alternativos de resolución de conflictos en materia de consumo originados en el ámbito territorial de Castilla-La Mancha.
2. Se considerarán mecanismos alternativos de resolución de conflictos el arbitraje, la mediación extrajudicial, la conciliación y cualquier otra forma de actividad negocial extrajudicial entre las partes para buscar una solución a un conflicto a través de un tercero neutral
3. Para que las partes en conflicto puedan acogerse a la presente Ley se requerirá:



Castilla-La Mancha

- a. Una relación mercantil contractual o pre-contractual u oferta vinculante por parte de una empresa dirigida expresa, directa y personalmente a la persona consumidora;
- b. Una relación de consumo conforme artículo 2 de la Ley 3/2019, de 22 de marzo, del Estatuto de las Personas Consumidoras en Castilla-La Mancha.

4. Están excluidas de la aplicación de esta ley:

- a) La negociación directa entre la persona consumidora y la persona empresaria.
- b) Los procedimientos de resolución alternativa de conflictos iniciados por las personas empresarias contra las personas consumidoras.
- c) Los procedimientos ante sistemas de resolución gestionados por servicios de información y de atención al cliente de las empresas.
- d) Los conflictos entre empresas.
- e) Las negociaciones extrajudiciales realizadas en el marco de un procedimiento judicial con el fin de intentar solucionar un conflicto en materia de consumo que sea el objeto del mismo.
- f) Las reclamaciones que se refieran a servicios no económicos de interés general. (Policía, Justicia, Seguridad Social, servicios de empleo, vivienda social,...).
- g) Las reclamaciones referidas a servicios relacionados con la salud, prestados por profesionales sanitarios con el fin de evaluar, mantener o restablecer el estado de salud de las personas pacientes, así como la extensión de recetas, dispensación y provisión de medicamentos y productos sanitarios.
- h) Los conflictos transfronterizos.
- i) Las reclamaciones dirigidas a prestadores públicos de enseñanza complementaria o superior.
- j) Las materias recogidas en los Capítulo I y Capítulo II del Título V, Libro Primero, de la Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la jurisdicción social.
- k) Las materias reguladas en la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- l) Los procedimientos judiciales de cualquier naturaleza en materia de consumo, incluidos los contemplados en la Ley 15/2015, de 2 de julio, de la Jurisdicción Voluntaria, así como la mediación judicial, salvo que, antes de dictar resolución, ambas partes pacten la terminación de aquel procedimiento y acuerden el sometimiento a los mecanismos de resolución de conflictos regulados en la presente Ley.
- m) Los asuntos sometidos a la Ley 1/2015, de 12 de febrero, del Servicio Regional de Mediación Social y Familiar de Castilla La Mancha. Los casos que previamente hayan sido sometidas a mediación en el marco de la Ley 5/2012, de 6 de Julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, salvo que, antes de dictar resolución, ambas partes pacten la



Castilla-La Mancha

terminación de aquel procedimiento y acuerden el sometimiento a los mecanismos de resolución de conflictos regulados en la presente Ley.

n) Cualquier otra materia que, por imperativo legal, deba ser excluida.

Artículo 3. Ámbito subjetivo

1. La presente Ley se aplicará a las personas físicas o entidades establecidas en el territorio de Castilla-La Mancha que se acrediten como entidades para la resolución de conflictos, las personas consumidoras residentes en Castilla-La Mancha, y sus causahabientes, así como las empresas que desarrollen su actividad empresarial y comercial en Castilla-La Mancha, definidas ambas en la Ley 3/2019, de 22 de marzo.

Si la persona consumidora no residiera en Castilla-La Mancha se dará traslado a la entidad acreditada competente en la Comunidad Autónoma de residencia de la persona consumidora.

2. No podrán acogerse a los mecanismos alternativos de resolución de conflictos regulados por la presente Ley:

- a) La persona productora-consumidora o prosumidora regulada en el apartado b del artículo 2 de la Ley 3/2019, de 22 de marzo.
- b) Las personas profesionales contemplados en el artículo 205 del Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores.

Artículo 4. Definiciones

A efectos de esta ley se entenderá por:

- a) Resolución alternativa de conflictos en materia de consumo. Procedimiento voluntario a través del cual las personas consumidoras y las personas empresarias o profesionales intentan alcanzar una solución a su conflicto con la ayuda de una entidad o persona mediadora o intermediaria neutral que propone, impone o facilita una solución y actúa de manera independiente, imparcial y confidencial.
- b) Persona consumidora. Persona física que actúe con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Lo son también las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial, empresarial o profesional, de conformidad con el apartado a) del artículo 2 de la Ley 3/2019, de 22 de marzo.
- c) Persona consumidora vulnerable. Aquellas personas físicas que, de forma individual o colectiva, por sus características, necesidades o circunstancias personales, económicas, educativas o sociales, se encuentran, aunque sea territorial, sectorial o temporalmente, en una especial situación de subordinación, indefensión o desprotección que les impide el ejercicio de sus derechos como personas consumidoras en condiciones de igualdad, de conformidad con el artículo 3.2 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, aprobado por RD 1/2007, de 16 de noviembre.



Castilla-La Mancha

- d) Empresa. 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, de conformidad con el artículo 3.2 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, aprobado por RD 1/2007, de 16 de noviembre.
- e) Persona de resolución alternativa de conflictos acreditada. Persona física que lleva a cabo procedimientos de resolución alternativa de conflictos en materia de consumo, que se halle en pleno ejercicio de sus derechos civiles y no haya sido inhabilitada por sentencia firme para el desarrollo de estas funciones y esté en posesión de cualificación requerida para intervenir en actuaciones de resolución alternativa de conflictos en materia de consumo, así como aquellas otras personas que, en virtud del reconocimiento de su ejercicio continuado de funciones relacionadas con la resolución de conflictos de consumo hayan sido acreditadas para estos fines.
- f) Entidad de resolución alternativa de conflictos acreditada. Persona jurídica o entidad de naturaleza pública o privada que, independientemente de su nombre o denominación, lleve a cabo de manera duradera procedimientos de resolución alternativa de conflictos de consumo, esté establecida en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha y se encuentre acreditada por la autoridad competente conforme se dispone en esta Ley.

Se consideran acreditados a efectos de la presente Ley, los Servicios de Consumo dependientes de los órganos de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha con competencia en la protección de las personas consumidoras, así como las Oficinas Municipales de Información al Consumidor de la Administración Local de Castilla-La Mancha.



Capítulo II

Principios aplicables a la resolución alternativa de conflictos en materia de consumo

Artículo 5. Marco general

Los procedimientos de resolución alternativa de conflictos en materia de consumo estarán sujetos a los siguientes principios: obligatoriedad y libre disposición; igualdad de partes y contradicción, imparcialidad y neutralidad de la persona o entidad de resolución alternativa de conflictos, confidencialidad y buena fe, transparencia, gratuidad para las personas consumidoras y celeridad.

En los casos en los que se trate de procedimientos con resultado vinculante para las partes, se ajustarán a los principios y garantías específicos de los mismos.

Artículo 6. Obligatoriedad y libre disposición.

1. Con carácter previo al inicio de cualesquiera acciones judiciales entre las partes, en el marco de las relaciones de consumo recogidas en el artículo 2 de la presente Ley, se deberán haber instado el procedimiento regulado en el Capítulo Tercero del Título Preliminar de la presente Ley.

2. También podrá instarse demanda cuando la persona consumidora haya solicitado el inicio de procedimiento de resolución alternativa de conflicto contemplado en la presente ley y la empresa no haya comparecido, o ambas partes de mutuo acuerdo hayan pactado dar por finalizado el mismo sin haber alcanzado acuerdo alguno.

3. Podrá acreditarse el intento de resolución alternativa de conflictos mediante cualquier medio admitido en derecho que pruebe que la parte requerida ha recibido dicha propuesta, constando la fecha de recepción y que ha podido acceder a su contenido íntegro

Artículo 7. Igualdad de las partes y contradicción.

1. Las partes que intervienen en el proceso deben disponer de iguales medios y oportunidades para defender y fundamentar sus intereses, con pleno respeto hacia los puntos de vista expresados por cada uno de ellos y equilibrio de sus posiciones.

2. Se garantizará a las partes un plazo razonable para formular sus alegaciones. Todas las alegaciones formuladas se tienen que poner a disposición de la otra parte junto con las pruebas o documentos que hubieran sido aportados.

3. Se garantizará a las partes el suministro e intercambio de información y documentación relativa a su reclamación, ya sea por vía electrónica o por cualquier otro medio. Se posibilitará en todo momento un acceso fácil al estado de su tramitación.

4. Las partes podrán comparecer, en cualquier caso, en su propio nombre y derecho y/o asistidos por persona profesional designada.



Artículo 8. Imparcialidad y neutralidad de la persona que interviene en la resolución alternativa del conflicto en materia de consumo.

1. La persona o entidad acreditada para la resolución alternativa de conflictos de consumo debe actuar con total imparcialidad y neutralidad, quedando prohibida toda actuación en perjuicio o interés de cualquiera de las partes. Su intervención tendrá como objeto el acercamiento entre las mismas con la finalidad de lograr una solución consensuada al conflicto a través de la vía de solución que las partes hayan elegido.

2. La persona o entidad acreditada que intervenga en la resolución del conflicto estará sujeta a las normas de conducta recogidas en Capítulo VI del Título III del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público o, en su caso, a las normas o códigos deontológicos que, en virtud de la condición de la persona que intervenga, resulte de aplicación.

3. Cualquiera de las partes podrá solicitar la exclusión de la persona o entidad acreditada que se hubiere designado para la resolución del conflicto planteado, conforme el procedimiento recogido en el Capítulo Tercero del Título I de la presente Ley.

Artículo 9. Confidencialidad y buena fe

1. Se garantiza la confidencialidad del procedimiento, la cual abarcará tanto las informaciones y opiniones dadas y recogidas en las distintas sesiones que se realicen, como en la documentación que las partes aporten.

Tal obligación de confidencialidad alcanza tanto a las partes como a quienes intervengan en la resolución del conflicto planteado, a las cuales se le exigirá el deber establecido el artículo 53.12 del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, y quedando amparadas por el secreto profesional.

La quiebra de la confidencialidad por cualesquiera de las partes, incluidas quienes intervengan en la resolución del conflicto planteado, generará las responsabilidades correspondientes en los términos previstos en el ordenamiento jurídico.

No será de aplicación el deber de confidencialidad en la resolución que se adopte, salvo que las partes así lo indiquen expresamente o sea necesaria su ejecución judicial.

2. Salvo consentimiento expreso de las partes, formalizado por escrito, o resolución judicial motivada de un órgano judicial de acuerdo con la legislación vigente, la entidad o persona acreditada no está obligada a declarar, comparecer como testigo o perito, a aportar documentación en un procedimiento arbitral o judicial.

3. La entidad o persona acreditada debe actuar en el procedimiento de manera que quede asegurada la buena fe y el respeto mutuo entre las partes.

4. Las partes deben actuar con plena disposición y actitud colaborativa durante el proceso de acuerdo con criterios de lealtad y honestidad.



Artículo 10. Transparencia

1. El acceso de las partes al procedimiento en cualquiera de sus fases debe ser sencillo y de fácil identificación, con independencia del lugar en que se encuentren.

Las partes podrán comparecer por sí mismas, representadas o asistidas por una tercera persona, y solicitar, si así lo desean, asesoramiento independiente.

2. Con anterioridad al inicio del procedimiento de resolución alternativa del conflicto, las partes deben disponer de información clara y sencilla sobre el funcionamiento y las características esenciales del mismo con el fin de adoptar la decisión que estimen conveniente a sus intereses.
3. En particular, las entidades de resolución alternativa informarán a las partes de que no están obligadas a actuar asistidas por persona abogada o asesora jurídica. No obstante, si pretendieran actuar asistidas, deberán comunicarlo a la entidad de resolución de conflictos dentro de los tres días siguientes a la fecha de presentación de la reclamación, en el caso de la persona consumidora, o de la recepción de la reclamación en el caso de la empresa.

Artículo 11. Gratuidad

Los procedimientos de resolución alternativa de conflictos serán gratuitos para todas las partes. En el caso que las partes comparezcan con representantes, testigos, abogados, peritos, y o cualesquiera otros profesionales o personas, los honorarios y gastos que devenguen correrán por cuenta de quien traiga al procedimiento a aquéllos.

No obstante, lo anterior, si la persona consumidora tuviere la consideración de persona consumidora vulnerable estará exenta del pago de cualesquiera honorarios y gastos, sin perjuicio de la posible aplicación de las normas de asistencia jurídica gratuita.

El procedimiento que establezca los términos y condiciones para la aplicación del presente artículo se desarrollará reglamentariamente.

Artículo 12. Celeridad

1. La tramitación de los procedimientos alternativos de resolución de conflictos se realizará en los plazos más breves y ajustados posibles según el tipo de procedimiento elegido, según se determine reglamentariamente.

2. La resolución del procedimiento notificará a las partes en un plazo máximo de tres meses contados desde la fecha de la presentación de la reclamación o, en su caso, desde la fecha en que conste en un soporte duradero que permita que quede registrada la recepción de la documentación completa y necesaria para tramitar el procedimiento.

3. No obstante, cuando en el conflicto concurren o sean apreciadas circunstancias o hechos que confieran especial complejidad al asunto, el órgano competente para resolver, de oficio o a petición de las partes, podrá acordar de manera motivada la prórroga del plazo para resolver por un período adicional de tres meses.

4. El acuerdo mediante el que se establezca la prórroga del plazo para la resolución del procedimiento se deberá notificar a las partes con al menos 10 días de antelación a la finalización del mismo.



5. El acuerdo de la prórroga deberá ser motivado, no siendo susceptible de recurso.

Capítulo III

Acceso a los medios alternativos de resolución de conflictos en materia de consumo

Artículo 13. Información

1. Las personas consumidoras, deberán recibir información suficiente, de manera clara, comprensible y fácilmente accesible:
2. De las posibilidades de acogerse a una solución alternativa en materia de consumo, del modo de acceso a dichos medios de resolución, sus características y respectivos efectos
3. De las entidades y/o personas que participen en los mecanismos de resolución alternativa de conflictos reconocidas o acreditadas a estos efectos.
4. De la ausencia de efecto vinculante para la persona consumidora de cualquier acuerdo previo al conflicto con la empresa de someter cualquier desavenencia, desacuerdo o controversia a un procedimiento de resolución alternativa de conflictos.
5. De su derecho a que el asunto sea tratado con la debida confidencialidad y al tratamiento de sus datos de conformidad con lo establecido en la normativa vigente de protección de datos de carácter personal.
6. De la necesidad de haber intentado llegar a un acuerdo con la empresa sobre el conflicto; con carácter previo a la solicitud de inicio de alguno de los procedimientos o mecanismos establecidos en la presente ley.
7. Del carácter gratuito de estos procedimientos
8. De que no están obligadas a actuar asistidas por abogado o asesor jurídico. En el caso de que pretendan valerse de estas personas profesionales, de las posibilidades de acogerse, atendiendo a su situación económica, al derecho a la asistencia jurídica gratuita y, en su caso, de la forma de solicitarlo.
 - a) Antes de que aprueben o se atengan a la solución propuesta:
 - i. De la libertad de aceptar o rechazar la solución propuesta; sin perjuicio de lo establecido en el apartado v que figura a continuación.
 - ii. De que la participación en los procedimientos alternativos establecidos en la presente ley no excluye la posibilidad de acudir, en su caso, a un procedimiento ante un órgano jurisdiccional en los términos establecidos en el artículo 6 de la presente ley.
 - iii. De que el sentido de la solución que se dé puede ser diferente de la que pudiera dar un órgano jurisdiccional que aplique normas jurídicas;
 - iv. De los efectos de aceptar o no la solución propuesta.



Castilla-La Mancha

- v. Cuando el medio de resolución alternativa tenga por objeto resolver el conflicto mediante la imposición de una solución, las partes deberán haber sido informadas con antelación de dicho carácter vinculante y deben aceptarlo expresamente. Esta garantía de consentimiento informado no será de aplicación a la empresa cuando se encuentre obligada, por disposición legal o por adhesión previa, a participar en dicho procedimiento;
 - vi. De que disponen de un plazo de reflexión no inferior a 3 días hábiles antes de adoptar una decisión respecto de la solución propuesta, a contar desde su recepción.
9. Esta información deberá ser proporcionada por las personas y/o entidades reconocidas de resolución alternativa de conflictos, y las empresas adheridas al sistema, así como por organismos públicos con competencia en materia de consumo de la Comunidad Autónoma a través de sus sitios Web, o por cualquier otro medio duradero y de fácil acceso que se considere adecuado.
- En el caso de las empresas anteriormente citadas, dicha información se incluirá además en las condiciones generales aplicables a los contratos de compraventa o de servicios entre la empresa y la persona consumidora.
10. Asimismo, se animará a las organizaciones de personas consumidoras y de empresas de la Comunidad Autónoma de Castilla- La Mancha para que faciliten esta información, bien a través de sus sitios Web o por cualquier otro medio de fácil acceso y que consideren adecuado.

Artículo 14. Simplicidad y accesibilidad a la tramitación

1. El acceso de las partes a los procedimientos establecidos en la presente ley, ya sea por medios telemáticos u cualesquiera otros, deberá ser sencillo y de fácil identificación, con independencia del lugar donde se encuentren.
2. Las oficinas y los servicios de información y atención de las personas y entidades de resolución alternativa de conflictos en materia de consumo deben disponer de medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal o, en su caso, cualesquiera otros medios adecuados para garantizar el acceso a los mismos de personas consumidoras vulnerables.

Artículo 15. Acuerdo previo de la persona consumidora con la empresa.

1. El acuerdo previo con la empresa de someter cualquier litigio a un procedimiento de resolución alternativa de conflictos carecerá de efecto vinculante para la persona consumidora.
2. No obstante, este acuerdo previo sí será vinculante para la empresa cuando reúna las condiciones de validez exigidas por la normativa aplicable a dicho convenio. No será necesario este acuerdo cuando la empresa se encuentre obligada por ley o por su adhesión previa a participar en dicho procedimiento arbitral.

Artículo 16. Solicitud de inicio

1. El procedimiento para la solución alternativa de los conflictos de consumo a que se refiere esta norma se inicia a petición de la persona consumidora, bien por medios telemáticos, bien directamente de modo presencial ante la entidad competente, a través del formulario previsto al efecto, o por cualquier otro medio en virtud del que pueda quedar constancia de la voluntad de la persona consumidora.

2. En la solicitud de inicio del procedimiento deben constar los datos siguientes:

a) Datos de identificación de la persona consumidora: nombre y apellidos; DNI, NIF, NIE o pasaporte; domicilio completo y teléfono o dirección de correo electrónico a efectos de notificaciones. En caso de que actúe mediante un representante, se deberán hacer constar estos mismos datos de la persona representante.

b) Datos relativos a la empresa con la que se ha producido la relación de consumo: nombre, dirección, página web o dirección de correo electrónico. En caso de que se conozcan, razón social, domicilio completo de la persona empresaria que ha participado en la relación de consumo y NIF.

c) Exposición de los hechos que han originado el conflicto en la relación de consumo

d) La petición concreta que formula

e) Relación de los documentos o medios de que disponga que sirvan para acreditar la existencia de la relación de consumo y los hechos expuestos

f) Medio de resolución alternativa por el que solicita que se resuelva el conflicto en materia de consumo

g) Declaración responsable de que no se ha iniciado un procedimiento, judicial o extrajudicial, sobre ese mismo asunto o estar éste pendiente de resolución

h) Fecha y firma de la persona consumidora o de su representante

i) Justificación por cualquier medio que sirva para acreditar el intento previo de solución con la empresa

3. La persona consumidora podrá presentar la solicitud de inicio del procedimiento de solución alternativa del conflicto en el plazo de un año contado desde que se produjo la relación de consumo que ha dado lugar al conflicto.

Artículo 17. Admisión de la solicitud

1. Una vez recibida la solicitud de inicio, la persona o entidad de resolución alternativa de conflictos revisará la adecuación de toda la documentación aportada dando, en su caso, la posibilidad de subsanar en un plazo de cinco días hábiles, con la advertencia de que, si no lo hace,



Castilla-La Mancha

se le considerará desistida de su petición, salvo que, dadas las circunstancias del caso, la persona o entidad de resolución considere necesaria una ampliación de plazo por otros cinco días hábiles.

2. Verificada la adecuación de la solicitud o, en su caso, tras haberse procedido a su subsanación, la persona o entidad de resolución alternativa de conflictos notificará a las partes, la decisión sobre la admisión en un plazo de tres semanas desde su presentación.

3 Será requisito para su admisión acreditar por cualquier medio que haya transcurrido más de un mes desde que la persona consumidora ha intentado llegar a una solución al conflicto con la empresa sin obtener respuesta satisfactoria a su reclamación, de conformidad con lo establecido en la letra e) del apartado 1 del artículo 13.

Artículo 18. Motivos de inadmisión a trámite de la solicitud

1. La persona o entidad de resolución alternativa de conflictos inadmitirá la solicitud cuando concurra cualquiera de las circunstancias siguientes:

a) Cuando la persona consumidora no se hubiera puesto previamente en contacto con la empresa al objeto de resolver el conflicto o no lo haya podido acreditar.

b) Que el contenido de la reclamación sea frívolo o vejatorio, por resultar intrascendente o por tener intención de producir perjuicio.

c) Que la solicitud sea manifiestamente infundada, o no se aprecie afectación de derechos o intereses legítimos de la persona consumidora.

d) Que la persona consumidora presente la solicitud de resolución alternativa de conflictos en un plazo superior a un año contado desde que se produjo la relación de consumo que ha dado lugar al conflicto.

e) Que otra persona, entidad de resolución alternativa o un órgano jurisdiccional estuviera examinando o ya se hubiera pronunciado sobre la resolución de la controversia.

e) Que, tratándose de un procedimiento con resultado vinculante para la persona consumidora, el conflicto planteado se refiera a una intoxicación, lesión, muerte o existen indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos.

Que se encuentre en alguno de los supuestos excluidos de conformidad con el apartado 4 del artículo 2 de la presente ley.

Artículo 19. Efectos de la presentación de reclamaciones ante una entidad acreditada de resolución alternativa de conflictos en materia de consumo

1. La presentación de una reclamación ante una entidad acreditada suspenderá o interrumpirá los plazos de caducidad y de prescripción de acciones conforme a lo establecido en la normativa que resulte de aplicación.



Castilla-La Mancha

2. Cuando de manera voluntaria se inicie ante una entidad acreditada un procedimiento de resolución alternativa con resultado no vinculante estando en curso un proceso judicial, las partes, de común acuerdo, podrán solicitar su suspensión de conformidad con la legislación procesal.