



Castilla-La Mancha

TÍTULO I

De las entidades de resolución alternativa de conflictos

Capítulo I

De la acreditación de entidades

Artículo 20. Acreditación de entidades

1. Conforme a lo establecido en el art. 26.2 de 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, las Comunidades Autónomas podrán designar una autoridad competente para la acreditación de entidades de resolución alternativa establecidas en su ámbito territorial.
2. La Consejería con competencias en materia de consumo acreditará las entidades de resolución alternativa de conflictos en materia de consumo, de conformidad con la lo establecido en la presente ley.

Artículo 21. Inicio del procedimiento de acreditación

1. El procedimiento de acreditación se iniciará a solicitud de la persona o entidad interesada.
2. Las solicitudes se dirigirán a la Consejería con competencias en materia de consumo de Castilla-La Mancha por cualesquiera medios admitidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas. La solicitud deberá contener los siguientes datos:
 - a. Datos identificativos de la entidad, domicilio postal, dirección electrónica y e-sitio Web, en su caso.
 - b. Documentación justificativa de que la entidad se encuentra establecida en el territorio de Castilla-La Mancha.
 - c. Información sobre estructura y financiación de la entidad.
 - d. Copia del estatuto o reglamento de organización y funcionamiento interno.
 - e. Información sobre las personas físicas encargadas de la resolución de conflictos, su formación, experiencia, retribución y duración del mandato.
 - f. Descripción detallada del procedimiento o los procedimientos de resolución alternativa que gestionen.
 - g. Las tarifas que, en su caso, pudieran aplicarse a las empresas, con arreglo al procedimiento previsto en desarrollo reglamentario.



Castilla-La Mancha

- h. Declaración responsable sobre el cumplimiento de los demás requisitos en esta norma para la resolución alternativa de conflictos en materia de consumo acompañada, en su caso, de la documentación justificativa.
3. Se faculta a la Consejería con competencias en materia de consumo a la elaboración y aprobación de modelos normalizados de inicio del procedimiento.

Artículo 22. Desarrollo del procedimiento de acreditación

1. Presentada la solicitud, la autoridad competente verificará que la solicitud contiene la información requerida en el artículo anterior y que se acompaña de la documentación exigida, concediendo, en su caso, 10 días a la persona o entidad interesada para la subsanación de los datos o documentos con indicación de que, en caso de no hacerlo, se entenderá que desiste de la solicitud, procediéndose al archivo el procedimiento.
2. Asimismo, la autoridad competente podrá solicitar cuantos informes y documentación adicional estime procedente para verificar el cumplimiento de los requisitos para la obtención de la acreditación.

Artículo 23. Terminación y resolución

En el plazo máximo de tres meses desde que se presentó la solicitud, la autoridad competente dictará resolución concediendo o denegando la solicitud de acreditación.

Capítulo II

De las entidades de resolución alternativa de conflictos acreditadas.

Artículo 24. Lugar de establecimiento de las entidades de resolución alternativa

Las entidades de resolución alternativa deben estar establecidas en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.

Artículo 25. Estatuto o reglamento de funcionamiento de las entidades de resolución alternativa de conflictos

1. Las entidades de resolución alternativa de conflictos dispondrán de un estatuto o reglamento de funcionamiento que contendrá, como mínimo, los siguientes aspectos:
 - a) Información relativa a su organización y funcionamiento.
 - b) Forma de financiación.
 - c) Tipo de conflictos que resuelven, procedimiento y efectos.
 - d) Forma de nombramiento, cualificación y experiencia de las personas encargadas de resolver el conflicto.



Castilla-La Mancha

Cualquier otra información que, de acuerdo a lo legalmente previsto, deba facilitarse a la persona consumidora.

2. La información a que se refiere el apartado anterior debe estar fácilmente accesible a los ciudadanos en la sede electrónica de la entidad.

Capítulo III

Deberes de las entidades de resolución alternativa de conflictos

Artículo 26. Deber de información.

1. Las personas y entidades acreditadas deberán proporcionar información accesible y clara sobre las funciones que desarrollan y forma de instar su actuación. Con este objeto, deberán incluir en su página web y en cualquier otro soporte duradero la información relativa a:
 - a) La dirección postal, sede electrónica y de correo electrónico.
 - b) Conforme reglamentariamente se determine, la acreditación por el órgano competente y los tipos de conflicto en materia de consumo para los que son competentes en su caso.
 - c) Identificación de las personas que intervienen en los métodos alternativos de resolución de conflictos, su sistema de nombramiento, duración del mandato, así como los datos relativos a su formación experiencia y cualificación.
 - d) La participación, en su caso, en sistemas de resolución de litigios transfronterizos.
 - e) Las causas de no admisión a trámite de acuerdo con lo previsto en el artículo 18 de 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.
 - f) Los requisitos previos para el desarrollo de los medios alternativos de resolución de conflictos, con especial mención a la necesidad de reclamar con anterioridad a la empresa.
 - g) Las normas que rigen la tramitación de estos medios alternativos, el tiempo medio de resolución del procedimiento, las consecuencias del incumplimiento de la solución adoptada, así como la posibilidad de desistir y el momento en que pueda producirse el desistimiento.
 - h) La posibilidad de comparecer en el procedimiento sin la asistencia de profesionales jurídicos o asesor/a, así como la posibilidad de ser representados o no en el procedimiento.
 - i) Los costes que deben asumir las partes, así como de las exenciones previstas para las personas consumidoras vulnerables



Castilla-La Mancha

2. Las personas y/o entidades acreditadas deberán hacer pública al menos en su sede electrónica o página web, y en soporte duradero o por cualquier otro medio que considere adecuado, información anual desagregada de cualquier dato de carácter personal acerca de:
 - a) Las solicitudes de resolución alternativa de conflictos tramitadas.
 - b) Características de las controversias y sectores reclamados.
 - c) Las solicitudes no admitidas y causas de inadmisión de las mismas.
 - d) Porcentaje de cumplimiento de los acuerdos adoptados.
 - e) Porcentaje de resoluciones con acuerdo, sin acuerdo, desistimientos y cualesquiera formas de terminación de los asuntos sometidos a su conocimiento e intervención.
 - f) Duración media del procedimiento.

Artículo 27. Garantía de confidencialidad y protección de datos personales

1. De conformidad con lo establecido en el marco jurídico vigente, así como en la presente norma, las entidades de resolución alternativa de conflictos están sujetas al deber de confidencialidad. El incumplimiento de dicho deber por las entidades acreditadas o por las personas encargadas de resolver el conflicto generará la responsabilidad prevista en el ordenamiento jurídico
2. Las entidades acreditadas adoptarán cuantas medidas resulten aplicables para asegurar el respeto de la normativa aplicable en materia de protección de datos personales

Artículo 28. Actualización de datos e informe anual

1. Las entidades acreditadas trasladarán a la autoridad competente que corresponda, dentro del plazo de quince días, cualquier modificación que afecte a los datos comunicados por las mismas, así como a los requisitos, obligaciones o garantías previstas en la Ley
2. Las entidades acreditadas elaborarán anualmente un informe de actividades que deberá publicarse y ser accesible en la sede electrónica de la entidad y ser remitidas semestralmente a la Consejería competente en materia de consumo. Dicho informe contendrá, al menos, el número y tipo de litigios recibidos, tiempo de tramitación, ámbito al que han afectado, forma de terminación e índice de cumplimiento de los acuerdos. Asimismo, se podrá acompañar de recomendaciones dirigidas a evitar que se produzcan conflictos en materia de consumo.