



TÍTULO III

De la mediación y otros métodos autocompositivos en materia de consumo

Capítulo I

De las personas y entidades de resolución alternativa de conflictos en materia de consumo

Artículo 41 Requisitos para actuar como persona mediadora o conciliadora

Dentro del marco de actuación de la presente Ley, las personas que actúen como mediadoras o conciliadoras, deberán cumplir con los siguientes requisitos:

1. Podrán ser personas mediadoras o conciliadoras las personas naturales que se hallen en pleno ejercicio de sus derechos civiles, siempre que no se lo impida la legislación a la que puedan estar sometidos en el ejercicio de su profesión.

2. Las personas mediadoras o conciliadoras deberán estar en posesión de título oficial universitario o de formación profesional superior y contar con formación específica para ejercer la mediación o conciliación en materia de consumo, conforme se determine reglamentariamente.

3. Las personas mediadoras o conciliadoras deberán actuar con plena independencia e imparcialidad. Si de forma sobrevenida incurrieren en posibles conflictos de intereses deberán comunicarlo tan pronto se diera tal situación, tanto a las partes como, en su caso, a la institución mediadora o conciliadora que le hubiere asignado el asunto.

4. Contratar un seguro que garantice unas sumas aseguradas y coberturas que reglamentariamente se determine.

5. La pérdida de cualquiera de los requisitos recogidos en el presente artículo, conllevará la imposibilidad de poder ejercer como persona mediadora o conciliadora en el marco de la presente Ley.

En el supuesto de perder la condición de persona mediadora o conciliadora una vez iniciado un encargo, quedaran suspensos los plazos para resolver el conflicto hasta la aceptación del asunto por otra persona mediadora o conciliadora.

6. En caso de reiteradas y fundamentadas quejas por cualquiera de las partes en el proceso, así como las firmantes del presente acuerdo, sobre alguna de las personas mediadoras o conciliadoras, se podrá acordar por la persona titulares del órgano gestor competente en materia de consumo, su revocación, y sustitución por otro, que reúna los requisitos recogidos en la presente Ley.



Artículo 42. De las instituciones mediadoras o conciliadoras

Para poder acreditarse como instituciones de mediación o conciliadoras las entidades públicas o privadas, españolas o extranjeras, y las corporaciones de derecho público, deberán acreditar:

1. Tener entre sus fines el impulso de la mediación y conciliación en materia de consumo. Si entre sus fines figurase también el arbitraje, adoptarán medidas para asegurar la separación entre ambas actividades;
2. Contar con colaboraciones de personas mediadoras o conciliadoras habilitadas para mediar o conciliar en materia de consumo conforme artículo 41 de la presente Ley;
3. Garantizar la transparencia en la gestión de los asuntos que le fueren asignados.
4. Garantizar la independencia de la persona mediadora o conciliadora, así como dotar a ésta de los medios necesarios para desarrollar y resolver el encargo.
5. Contratar un seguro que garantice unas sumas aseguradas y coberturas que reglamentariamente se determine.
6. La institución de mediación o conciliación no podrá prestar directamente el servicio de mediación, ni tendrá más intervención en la misma que la que prevé la presente Ley.

Artículo 43. Obligaciones de la persona mediadora o conciliadora

Las personas que actúen como mediadoras o conciliadoras en el marco de la presente Ley, tendrán las siguientes obligaciones:

1. Ser imparciales a lo largo de todo el procedimiento que tengan asignado.
2. Conocer de las solicitudes que se les presenten en su ámbito competencial y cumplir fielmente con el encargo.
3. Analizar si la solicitud presentada está dentro del marco territorial y subjetivo recogido en la presente ley.
4. Analizar si la acción ha caducado o prescrito.
5. Solicitar a la persona reclamante las aclaraciones que fueren precisas.
6. Registrar y dotar de número de expediente la solicitud recibida.
7. Dar traslado a la contraparte de la solicitud recibida, y a la persona consumidora del número de expediente.
8. Velar por que las partes en litigio dispongan de la información y el asesoramiento suficientes-
9. Velar por la protección adecuada de los intereses de la persona consumidora vulnerable.
10. Fijar fecha para la sesión informativa recogida en el artículo 52 de la presente Ley, así como las fechas de cualesquiera otras sesiones que hubiere durante el proceso.



Castilla-La Mancha

11. Explicar el objeto de la mediación o conciliación, su papel y las garantías de imparcialidad y objetividad, así como del desarrollo de las sesiones, conforme a lo dispuesto en la presente Ley.

12. Dirigir las sesiones, manteniendo el orden en las mismas y proponer soluciones basadas en la equidad, equilibrio y normativa.

13. Establecer un control en el proceso sobre el comportamiento de las partes para asegurarse de que respetan su compromiso de buscar una solución adecuada, justa y oportuna al conflicto.

Si el comportamiento de una de las partes entendiere que no es satisfactorio, se informará a ambas partes para que estudien si conviene seguir buscando una solución al conflicto por esa vía.

14. Levantar acta de todas y cada una de las sesiones.

15. Emitir sus resoluciones y las soluciones que plantee, en el formato que se recoge como Anexo XX de la presente Ley, así como notificar a las partes las mismas y registrarlas en soportes duraderos.

16. Elaborar informes y remitirlos al órgano gestor con competencia en materia de consumo, sobre su actuación, concretamente las concernientes a:

- a) Número y tipología de solicitudes recibidas
- b) Número de sesiones y plazos de resolución por cada persona mediadora o conciliadora
- c) Número de soluciones planteadas a cada persona mediadora o conciliadora
- d) Cualquier problema reiterado y sistemático planteado a y por cada persona mediadora o conciliadora en las reclamaciones recibidas por cada persona mediadora o conciliadora
- e) Cualquier problema reiterado y sistemático planteado a y por cada persona mediadora o conciliadora sobre los procedimientos de resolución alternativa de conflictos recogidos en la presente Ley
- f) Grado de cumplimiento de los acuerdos.

17. Igualmente deberán preservar el secreto de todo el procedimiento, así como de los documentos que reciban de las partes, de conformidad con lo establecido en el artículo 9 de la presente Ley.

18. A estar inscritas en el Censo regulado en el artículo 47 de la presente Ley, siempre que cumplan los requisitos mencionados en el mismo.

19. Cualesquiera otras que se les asignen las partes durante el proceso, siempre y cuando no vaya en detrimento de ninguna de ellas, ni sea contraria a la presente ley.

Artículo 44. Derechos de la persona mediadora o conciliadora

Toda persona mediadora o conciliadora tendrá derecho a:

1. Ser remunerada por su participación en cada proceso que le sea asignado, en las cuantías e importes que se recogerán mediante Orden de la Consejería con competencias en materia de consumo.



2. A ser respetado por las partes intervinientes en el litigio.
3. A que se garantice su imparcialidad y objetividad tanto por las partes como por las instituciones de mediación o conciliación.
4. A recibir toda la información relevante para el caso por las partes en litigio.
5. A ser apartada de los procesos cuando vea que su independencia se vea en peligro o exista cualquier causa sobrevenida.
6. Recibir el apoyo necesario para realizar su labor por parte de la institución de mediación o conciliación por cuenta de quien hubiere recibido cualquier encargo, así como del órgano gestor con competencias en materia de consumo.

Artículo 45. Obligaciones de las instituciones de mediación o conciliación

Las instituciones de mediación o conciliación en el marco de la presente ley, tendrán las siguientes obligaciones:

1. Ser imparciales y garantizar la imparcialidad de la persona mediadora o conciliadora a lo largo de todo el procedimiento que tenga asignado.
2. Conocer las solicitudes que se presenten en su ámbito competencial y velar por que se cumpla fielmente con el encargo.
3. Designar a la persona mediadora o conciliadora que estimen adecuada para cada asunto.
4. Garantizar que las partes en litigio dispongan de la información y el asesoramiento suficientes.
5. Garantizar que se explica el objeto de la mediación o conciliación, papel de la persona mediadora o conciliadora y las garantías de imparcialidad y objetividad, así como del desarrollo de las sesiones, conforme a lo dispuesto en la presente ley.
6. Garantizar que se mantenga el orden en las sesiones y que se proponen soluciones basadas en la equidad, equilibrio y normativa.
7. Garantizar que en el proceso sobre el comportamiento de las partes para asegurarse de que respetan su compromiso de buscar una solución adecuada, justa y oportuna al conflicto.
8. Recabar el acta de todas y cada una de las sesiones;
9. Velar porque se emitan las resoluciones en el formato que se recoge en el anexo XX de la presente ley, así como notificar a las partes las mismas y registrarlas en soportes duraderos;
10. Elaborar informes y remitirlos al órgano gestor con competencias en materia de consumo, sobre su actuación, concretamente las concernientes a:
 - a. Número y tipología de solicitudes recibidas.
 - b. Número de sesiones y plazos de resolución por cada persona mediadora o conciliadora.
 - c. Número de soluciones planteadas a cada persona mediadora o conciliadora.



Castilla-La Mancha

- d. Cualquier problema reiterado y sistemático planteado a y por cada persona mediadora o conciliadora en las reclamaciones recibidas por cada persona mediadora o conciliadora.
- e. Cualquier problema reiterado y sistemático planteado a y por cada persona mediadora o conciliadora sobre los procedimientos recogidos en la presente ley.
- f. Grado de cumplimiento de los acuerdos.
- g. Calificación de las personas mediadoras o conciliadoras que colaboren con la institución.

12. Garantizar el secreto de todo el procedimiento, así como de los documentos que reciban de las partes, conforme a lo recogido en el artículo 9 de la presente ley.

13. A estar inscritas en el Censo regulado en el artículo 47 de la presente ley, siempre que cumplan los requisitos establecidos en la presente ley.

18. Cualesquiera otras que se les asignen las partes durante el proceso, siempre y cuando no vaya en detrimento de ninguna de ellas, ni sea contraria al presente acuerdo.

Artículo 46. Derechos de las instituciones de mediación o conciliación

Las instituciones de mediación o conciliación en el marco de la presente Ley, tendrán los siguientes derechos:

1. Ser remuneradas por la gestión de los procedimientos que les sean asignado, en las cuantías e importes que se recogerán mediante Orden de la Consejería con competencias en materia de consumo.

3. A que se garantice su imparcialidad y objetividad.

4. A recibir toda la información relevante para el caso por las partes en litigio.

5. A ser apartada de los procesos cuando vea que su independencia se vea en peligro o exista cualquier causa sobrevenida.

6. Recibir el apoyo necesario para realizar su labor por parte del órgano directivo con competencias en materia de consumo.

7. A estar inscritas en el Censo regulado en el artículo 47 de la presente ley, siempre que cumplan los requisitos establecidos en la presente ley.

Artículo 47. Censo y designación de personas mediadoras o conciliadoras e instituciones de mediación o conciliación.

Las personas mediadoras o conciliadoras e instituciones de mediación o conciliación deberán estar adscritas al órgano directivo con competencias en materia de consumo.

El órgano gestor con competencias en materia de consumo elaborará un censo donde se recogerán los datos concernientes a las personas mediadoras o conciliadoras que actúen como sustitutas en los casos de conflicto de intereses, cese o vacante.

Tal censo será publicitado por los medios y plataformas que la Consejería con competencias en materia de consumo estime oportunos.



Capítulo II Procedimiento

Artículo 48. Inicio de la mediación o conciliación

1. La mediación o conciliación en materia de consumo se iniciará a instancia de la persona consumidora mediante la presentación de una solicitud que se sujetará a los requisitos de contenido y admisibilidad establecidos en el Capítulo Tercero del Título Primero de esta norma.
2. Una vez admitida la solicitud, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 15, se notificará, a la persona consumidora y a la empresa que haya participado en la relación de consumo, que dispondrá de un plazo de un mes para manifestar la aceptación o no del procedimiento de mediación
3. Si la empresa acepta la mediación o conciliación, continuará conforme a lo dispuesto en los siguientes artículos
4. En el caso de que la empresa no acepte la mediación o conciliación o bien haya transcurrido el plazo de un mes sin respuesta alguna, la persona o entidad mediadora lo hará constar en una decisión de archivo de actuaciones, que deberá notificar a las partes.
5. Asimismo, la mediación o conciliación podrá iniciarse de común acuerdo de las partes en conflicto.

Artículo 49. Designación de la persona mediadora o conciliadora

1. Aceptada la mediación o conciliación, la entidad de resolución alternativa de conflictos procederá a la designación de la persona mediadora entre aquellas adscritas a su organización.

Atendiendo la complejidad del conflicto, podrán designarse dos personas mediadoras para su resolución, que deberán actuar de forma coordinada.

2. El nombramiento de la persona mediadora o, en su caso, de las co-mediadoras se deberá notificar a las partes interesadas junto al acuerdo de inicio del procedimiento de mediación

Artículo 50. Funciones de la persona mediadora

1 La persona mediadora, desde su posición de neutralidad y con respeto a su deber de confidencialidad, debe ayudar a las partes a alcanzar por sí mismas una solución satisfactoria del conflicto.

2 Para desarrollar sus funciones la persona mediadora puede:



- a) Convocar a las partes cuando proceda
- b) Velar por que las partes tengan el asesoramiento suficiente para alcanzar los acuerdos de una manera libre y consciente
- c) Adoptar las medidas que considere adecuadas para la gestión del procedimiento de mediación
- d) Finalizar el procedimiento de mediación, justificadamente, si considera que no es posible resolver el conflicto mediante esta vía

3. La persona mediadora también podrá proponer a las partes la forma de la mediación, presencial o por medios electrónicos, que considere más adecuada para la resolución del caso, teniendo en cuenta las circunstancias concretas del mismo. Para ello deberá contar con el acuerdo de las partes.

Artículo 51. Abstención y recusación

1. En el caso de que concurra algún posible conflicto de intereses, vínculo de parentesco por consanguinidad hasta el cuarto grado o afinidad hasta el segundo grado, o amistad íntima o enemistad manifiesta entre la persona mediadora y una de las partes, la persona mediadora deberá declinar la designación.

2. También deberá declinar la designación la persona mediadora cuando anteriormente hubiera intervenido profesionalmente en defensa de los intereses de una de las partes en contra de la otra

3. Cuando, en los casos anteriores, la persona mediadora no hubiera declinado la designación, cualquiera de las partes podrá, en cualquier momento del procedimiento, recusar su nombramiento ante la entidad de resolución alternativa de conflictos.

4. En los casos previstos en los apartados anteriores, la entidad mediadora deberá nombrar a una nueva persona mediadora en el plazo de diez días hábiles. Si no es posible, deberá proponer a las partes que planteen la controversia ante otra entidad mediadora.

Artículo 52. Sesión informativa

- 1. Cuando las partes hayan consensuado la mediación presencial, la persona mediadora las convocará a una sesión informativa. En dicha sesión les informará de las de las posibles causas que puedan afectar a su imparcialidad, de su profesión, formación y experiencia. También de las características de la mediación y las consecuencias jurídicas del acuerdo que se pudiera alcanzar.
- 2. En la primera sesión o comunicación realizará a las partes una propuesta de organización del procedimiento.
- 3. La incomparecencia injustificada de alguna de las partes, será entendida como no aceptación de la mediación; y dará lugar al archivo de las actuaciones, con notificación a las partes.



Artículo 53. Duración

1. El procedimiento tendrá una duración máxima de tres meses. Este plazo podrá ser ampliado por la persona mediadora hasta tres meses más cuando concurra causa cusa justificada. Transcurridos estos plazos, la persona mediadora deberá archivar el procedimiento por falta de acuerdo.
2. Las actuaciones de mediación se concentrarán en el menor número de sesiones posibles

Artículo 54. Desarrollo de la mediación

1. 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.
2. Las comunicaciones entre la persona mediadora y las personas en conflicto podrán ser o no simultáneas. En este último caso, la persona mediadora comunicará a las partes las reuniones que tengan lugar por separado, sin perjuicio de la confidencialidad de lo tratado.

Artículo 55. Mediación por medios telemáticos

1. La persona mediadora, de conformidad con las partes, puede acordar que todas o algunas de las actuaciones de mediación se lleven a cabo por medios electrónicos, telemáticos u otro medio de transmisión de voz y sonido análogo, siempre que quede garantizada la identidad de las partes y el respeto a los principios que establece esta norma.
2. Esta forma de mediación se adoptará preferiblemente cuando la petición formulada por la persona consumidora no supere los trescientos euros, salvo que alguna de las partes no tenga acceso a alguno de estos medios o se oponga expresamente a su utilización y siempre que la naturaleza de la pretensión lo haga posible.

Artículo 56. Terminación del procedimiento

1. El procedimiento de mediación puede terminar:
 - a) Por acuerdo de las partes, bien sobre la totalidad del conflicto, bien sobre alguno de sus aspectos.
 - b) Sin acuerdo, en los siguientes casos:
 - a) Desistimiento de algunas de las partes;
 - b) Transcurso del plazo máximo de duración del procedimiento;



Castilla-La Mancha

- c) Por resultar imposible llegar a un acuerdo
 - d) Por incomparecencia injustificada de alguna de las partes a las sesiones programadas
 - e) Por decisión justificada de la persona mediadora cuando considere que, atendidas las circunstancias del caso, no va a ser posible alcanzar un acuerdo.
2. Con la terminación del procedimiento se devolverán a cada parte los documentos que hubiere aportado. Con los documentos que no hubieren de devolverse a las partes, se formará un expediente que deberá conservar y custodiar la persona mediadora o, en su caso, la institución de mediación, una vez terminado el procedimiento, por un plazo de cuatro meses.
 3. A la finalización del procedimiento se elaborará un acta final en la que, tras identificar a las partes y a la persona mediadora, se expresará de manera clara y comprensible, el motivo de finalización y, en su caso, los acuerdos alcanzados y las obligaciones que las partes asumen.
 4. El acta deberá ir firmada por todas las partes y por la persona mediadora y se entregará un ejemplar original a cada una de ellas. En caso de que alguna de las partes no quisiera firma el acta, la persona mediadora hará constar en la misma esta circunstancia, entregando un ejemplar a las partes que lo deseen.

Artículo 57. Efectos del acuerdo

Los acuerdos en materia de consumo tienen carácter vinculante, siendo anulable por las causas que invalidan los contratos y posible fuerza ejecutiva si se eleva a escritura pública.

Artículo 58. Coste

1. Las entidades mediadoras pueden establecer un precio para el ejercicio de la actividad mediadora, que no podrán tener carácter disuasorio. En cualquier caso, el procedimiento tendrá carácter gratuito para la persona consumidora.
2. El coste, la forma de pago, las personas obligadas al pago y las excepciones se adecuarán a la normativa vigente.