



Castilla-La Mancha

**ANTEPROYECTO DE LEY DE GARANTÍAS Y
MEDIOS PARA LA RESOLUCIÓN
ALTERNATIVA DE CONFLICTOS EN MATERIA
DE CONSUMO**



ÍNDICE

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS.....	5
TITULO PRELIMINAR.....	10
Capítulo Primero. Objeto y ámbito de aplicación.....	10
Artículo 1. Objeto	10
Artículo 2. Ámbito objetivo	10
Artículo 3. Ámbito subjetivo.....	12
Artículo 4. Definiciones.....	12
Capítulo Segundo. Principios aplicables a la resolución alternativa de conflictos en materia de consumo	15
Artículo 5. Marco general.....	15
Artículo 6. Obligatoriedad y libre disposición.....	15
Artículo 7. Igualdad de las partes y contradicción.....	15
Artículo 8. Imparcialidad y neutralidad de la persona que interviene en la resolución alternativa del conflicto en materia de consumo.....	16
Artículo 9. Confidencialidad y buena fe.....	16
Artículo 10. Transparencia.....	17
Artículo 11. Gratuidad.....	17
Artículo 12. Celeridad	18
Capítulo tercero. Acceso a los medios alternativos de resolución de conflictos en materia de consumo.....	18
Artículo 13. Información.....	18
Artículo 14. Simplicidad y accesibilidad a la tramitación.....	20
Artículo 15. Acuerdo previo de la persona consumidora con la empresa.....	20
Artículo 16. Solicitud de inicio	20
Artículo 17. Admisión de la solicitud	21
Artículo 18. Motivos de inadmisión a trámite de la solicitud.....	22
Artículo 19. Efectos de la presentación de reclamaciones ante una entidad acreditada de resolución alternativa de conflictos en materia de consumo	23



TÍTULO I. DE LAS ENTIDADES DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS .	23
Capítulo Primero. De la acreditación de entidades	23
Artículo 20. Acreditación de entidades	23
Artículo 21. Inicio del procedimiento de acreditación	23
Artículo 22. Desarrollo del procedimiento de acreditación	24
Artículo 23. Terminación y resolución	24
Capítulo Segundo. De las entidades de resolución alternativa de conflictos acreditadas.	25
Artículo 24. Lugar de establecimiento de las entidades de resolución alternativa	25
Artículo 25. Estatuto o reglamento de funcionamiento de las entidades de resolución alternativa de conflictos	25
Capítulo Tercero. Deberes de las entidades de resolución alternativa de conflictos	25
Artículo 26. Deber de información.	25
Artículo 27. Garantía de confidencialidad y protección de datos personales	27
Artículo 28. Actualización de datos e informe anual	27
TÍTULO II. ARBITRAJE DE CONSUMO. LA JUNTA ARBITRAL	28
Capítulo Primero. Arbitraje de consumo.	28
Artículo 29. Naturaleza	28
Artículo 30. Principios generales	28
Artículo 31. Derecho aplicable	28
Artículo 32. Adhesión al Arbitraje de Consumo	29
Artículo 33. El Sector Público y el Arbitraje de Consumo	29
Capítulo Segundo. La Junta Arbitral de Consumo de Castilla-La Mancha	29
Artículo 34. La Junta Arbitral de Consumo de Castilla-La Mancha	29
Artículo 35. Funciones	30
Artículo 36. Composición	30
Artículo 37. Órganos Arbitrales	30
Artículo 38. Órganos Arbitrales Especializados	31
Artículo 39. Arbitraje de consumo por medios telemáticos	31
Artículo 40. Cooperación	32
TÍTULO III. DE LA MEDIACIÓN Y OTROS MÉTODOS AUTOCOMPOSITIVOS EN MATERIA DE CONSUMO	32
Capítulo Primero. De las personas y entidades de resolución alternativa de conflictos en materia de consumo	32



Castilla-La Mancha

Artículo 41 Requisitos para actuar como persona mediadora o conciliadora	32
Artículo 42. De las instituciones mediadoras o conciliadoras.....	33
Artículo 43. Obligaciones de la persona mediadora o conciliadora	33
Artículo 44. Derechos de la persona mediadora o conciliadora.....	35
Artículo 45. Obligaciones de las instituciones de mediación o conciliación	35
Artículo 46. Derechos de las instituciones de mediación o conciliación.....	37
Artículo 47. Censo y designación de personas mediadoras o conciliadoras e instituciones de mediación o conciliación	37
Capítulo Segundo. Procedimiento	38
Artículo 48. Inicio de la mediación o conciliación	38
Artículo 49. Designación de la persona mediadora o conciliadora	38
Artículo 50. Funciones de la persona mediadora.....	39
Artículo 51. Abstención y recusación.....	39
Artículo 52. Sesión informativa	40
Artículo 53. Duración.....	40
Artículo 54 Desarrollo de la mediación	40
Artículo 55. Mediación por medios telemáticos.....	40
Artículo 56. Terminación del procedimiento.....	41
Artículo 57. Efectos del acuerdo	42
Artículo 58. Coste	42
DISPOSICIÓN DEROGATORIA ÚNICA.....	42
DISPOSICIÓN FINAL ÚNICA	42



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.



Castilla-La Mancha

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 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



Castilla-La Mancha

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

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



Castilla-La Mancha

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 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



Castilla-La Mancha

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.

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.



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:

- 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.



Castilla-La Mancha

- 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 sometidos 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 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



Castilla-La Mancha

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.
- 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.



Castilla-La Mancha

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.



Castilla-La Mancha

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,



Castilla-La Mancha

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.
 - 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.



Castilla-La Mancha

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



Castilla-La Mancha

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, 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 refiere 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.
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.

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



Castilla-La Mancha

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.
- 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.
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.



Castilla-La Mancha

- 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
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.



Castilla-La Mancha

- 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.



Castilla-La Mancha

TÍTULO II

Arbitraje de consumo. La Junta Arbitral

Capítulo I

Arbitraje de consumo:

Artículo 29. Naturaleza

1. El arbitraje de consumo es el mecanismo institucional de naturaleza extrajudicial, que tiene como finalidad atender y resolver con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, aquellas controversias que versen sobre materias de libre disposición que surjan entre las empresas o profesionales y las personas consumidoras o usuarias, en relación con los derechos legal o contractualmente reconocidos a éstas últimas
2. No podrán ser objeto de arbitraje de consumo los conflictos que se refieran a litigios en los que exista intoxicación, lesiones, muerte o indicios de delito, de acuerdo con la legislación vigente.

Artículo 30. Principios generales

1. El procedimiento arbitral se ajustará a los principios de igualdad, contradicción, imparcialidad, confidencialidad y eficacia.
- 2.-El arbitraje de consumo tiene carácter voluntario para ambas partes. La sumisión al Sistema arbitral de Consumo deberá constar de forma expresa por escrito, ya sea por medios electrónicos o cualquier otra forma válida, según lo dispuesto en la legislación al respecto.
3. No serán vinculantes para las personas consumidoras los acuerdos de sometimiento al arbitraje de consumo entre ésta y una empresa o profesional formalizados antes de que hubiera surgido el conflicto.

Artículo 31. Derecho aplicable

Sin perjuicio de las especialidades del presente capítulo, el arbitraje de consumo se regirá por lo dispuesto en la Ley 60/2003, de 23 de diciembre de Arbitraje, el RD 231/2008, de 15 de febrero y demás normas que, con carácter imperativo, resulten aplicables en este ámbito.



Artículo 32. Adhesión al arbitraje de consumo

1. Las Administraciones Públicas de Castilla-La Mancha fomentarán la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de las empresas y profesionales, así como de sus organizaciones a través de convenios, acuerdos u otros instrumentos que puedan utilizarse al efecto.
2. Las empresas y profesionales que hayan formalizado su adhesión al Sistema Arbitral de Consumo recibirán el distintivo oficial. Dicho distintivo deberá ser exhibido en los establecimientos, centros e instalaciones abiertas al público. También deberá informarse de la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo mediante la inclusión del distintivo oficial, en facturas, comunicaciones comerciales, comunicaciones electrónicas y en cualquier otro medio o soporte que permita a la persona consumidora tener constancia de dicha adhesión.

Artículo 33. El Sector Público y el arbitraje de consumo

1. Las Entidades o Empresas que integran el Sector Público de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha y que provean bienes, productos, servicios o actividades destinadas a personas consumidoras o usuarias finales, en régimen de derecho privado, deberán formalizar su adhesión al Sistema arbitral de Consumo, previo acuerdo del órgano correspondiente de la Entidad o Institución.
2. La Administración Autonómica promoverá que aquellas entidades o empresas que gestionen servicios públicos o de interés general en régimen de concesión administrativa, formulen Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo
3. La adhesión al Sistema Arbitral de Consumo será valorada como criterio objetivo a tener en cuenta para la adjudicación de contratos por la Junta de Comunidades de Castilla- La Mancha, así como sus Entidades y Empresas Públicas.

Capítulo II

La Junta Arbitral de Consumo de Castilla-La Mancha

Artículo 34. La Junta Arbitral de Consumo de Castilla-La Mancha

1. La Junta Arbitral de Consumo es el órgano al que corresponden las funciones de gestión, administración y desarrollo del Arbitraje de Consumo en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha
2. la Junta Arbitral de Consumo de Castilla-La Mancha es un órgano de naturaleza administrativa, dotado de presupuesto independiente y adscrito a la



Castilla-La Mancha

Consejería con competencias en materia de defensa y protección de la persona consumidora.

Artículo 35. Funciones

La Junta Arbitral de Consumo de Castilla-La Mancha desempeña entre otras, las siguientes funciones:

- a) Gestión de los procedimientos arbitrales
- b) Fomento y promoción del Sistema Arbitral de Consumo entre empresas y profesionales y personas consumidoras y usuarias.
- c) Impulsar las Ofertas Públicas de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo entre las empresas y profesionales y sus organizaciones.
- d) Colaborar con las Asociaciones de personas consumidoras con implantación en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha y fomentar su participación en los órganos Arbitrales de Consumo.
- e) Fomentar la elaboración y adopción de Códigos de Buenas Prácticas por empresas, profesionales y sus organizaciones.
- f) Promover la formación de las personas integrantes de los Órganos Arbitrales de Consumo.
- g) Gestionar y actualizar el Registro de Empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo.
- h) Impulsar la creación de órganos Arbitrales especializados en aquellos sectores concretos en los que, por la naturaleza de las reclamaciones, el ingente número de las mismas o cualquiera otra circunstancia así lo aconseje.
- i) Realizar el trámite de mediación en aquellos casos en los que así proceda.
- j) Ejercer la coordinación con el resto de Juntas Arbitrales y con los diferentes recursos públicos de consumo de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.

Artículo 36. Composición

La Junta Arbitral de Consumo se compone de una personas que ejercerá la presidencia y una persona que ejercerá la secretaría , ambas titulares, así como sus respectivas suplentes. Son nombrados por la persona titular de la Consejería que ejerza las competencias en materia de consumo, a propuesta de la persona titular de la Dirección General con competencias en la misma materia, entre personal funcionario de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, que ostente la titulación de Licenciatura o Grado en Derecho. Su nombramiento se publicará en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

Artículo 37. Órganos Arbitrales

1. Los Órganos arbitrales pueden ser unipersonales o colegiados.



Castilla-La Mancha

2. La persona que ejerza la función arbitral en los Órganos Unipersonales será designada entre aquellas propuestas por la Administración Pública.
- 3.-El Órgano Arbitral Colegiado estará integrado por tres personas, designadas respectivamente, a propuesta de la Administración Pública, que ejercerá la presidencia de este, Asociaciones de Personas Consumidoras y Organizaciones Empresariales.
4. Los Órganos Arbitrales estarán asistidos por una persona que ejercerá la función de Secretaría, designada entre personal al servicio de la Administración de la Administración Pública.
5. El nombramiento de las personas designadas a propuesta de las Administraciones Públicas corresponde al titular de la Consejería competente en materia de protección y defensa de los derechos de las personas consumidoras.
6. La Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha apoyará la actividad de la Junta Arbitral de Consumo mediante la dotación de los medios materiales y humanos necesarios para el ejercicio de su función, e igualmente, contribuirá a la formación de aquellas personas que formen parte de los Órganos arbitrales.
7. La actuación de las personas que ejercen la función arbitral dará lugar a la compensación económica en la forma y cuantía que reglamentariamente se determine.

Artículo 38 . Órganos Arbitrales Especializados

De acuerdo con lo previsto en la legislación del Estado, en aquellos sectores que, por su naturaleza, complejidad o circunstancias derivadas de la actividad económica, así se requiera podrán constituirse secciones especializadas mediante Resolución de la Presidencia de la Junta Arbitral de Consumo. En este supuesto, podrán nombrarse personas que ejercerán la presidencia y secretaría de la misma.

Artículo 39. Arbitraje de consumo por medios telemáticos

1. Constituye el arbitraje de Consumo por medios telemáticos el procedimiento arbitral en el que la mayoría de los trámites se sustancian por medios electrónicos, sin perjuicio de que algunas actuaciones puedan realizarse por medios no telemáticos.
2. La Administración de la Comunidad Autónoma competente en materia de consumo, deberá garantizar que las personas consumidoras puedan relacionarse a través de medios electrónicos con la Junta Arbitral de Consumo. Igualmente, fomentarán el uso de medios electrónicos en el tratamiento y gestión de los procedimientos arbitrales, siempre que se garantice la seguridad jurídica de los trámites y el empleo de sistemas de comunicación por videoconferencia, acreditando en todo caso la identidad de las partes.



Artículo 40. Cooperación

La Junta Arbitral de Consumo de Castilla-La Mancha cooperará con el resto de Juntas Arbitrales que integran el Sistema Arbitral de Consumo, tanto autonómicos, como estatales y europeo, y asimismo con los recursos públicos de consumo de Castilla-La Mancha con el fin de facilitar la eficacia en las actuaciones de los mismos.

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.
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:



Castilla-La Mancha

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.
 - 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 consanguineidad 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;
 - 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.

Disposiciones derogatoria única:

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo establecido en esta ley.

Disposición final única.

La presente ley entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el Diario Oficial de Castilla- La Mancha.