

# Dictamen 22.2013

sobre el Projecte de decret sobre el procediment de mediació en les relacions de consum.



# Dictamen 22.2013

sobre el Projecte de decret sobre el procediment de mediació en les relacions de consum.

## Índex

DICTAMEN 22/2013 sobre el Projecte de decret sobre el procediment de mediació en les relacions de consum .....	2
--	---

## **DICTAMEN 22/2013 sobre el Projecte de decret sobre el procediment de mediació en les relacions de consum.**

Atenent les competències atribuïdes al Consell de Treball, Econòmic i Social de Catalunya per l'article 72.2 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya i la Llei 7/2005, de 8 de juny, el Ple del Consell de Treball, Econòmic i Social, en la sessió extraordinària del dia 9 de desembre de 2013, aprova el següent

### **DICTAMEN**

#### **I. ANTECEDENTS**

En data 20 de novembre de 2013 va tenir entrada al Consell de Treball, Econòmic i Social de Catalunya un escrit tramès pel conseller d'Empresa i Ocupació de la Generalitat de Catalunya en el qual sol·licitava l'emissió del dictamen de caràcter preceptiu, previ a la seva tramitació, del Projecte de decret sobre el procediment de mediació en les relacions de consum.

El Projecte de decret es va acompanyar d'una memòria general, d'una memòria d'avaluació d'impacte i d'un resum de les actuacions dutes a terme durant l'elaboració de la norma.

La Comissió de Treball de Polítiques Sectorials es va reunir el dia 5 de desembre i va elaborar la Proposta de dictamen.

#### **II. CONTINGUT**

El Projecte de decret consta d'un preàmbul, trenta-dos articles englobats en tres capítols, quatre disposicions addicionals i dues disposicions transitòries.

En el preàmbul es descriu el marc competencial i normatiu en què s'insereix el Projecte de decret.

El capítol I s'anomena "Disposicions generals" i engloba els articles de l'1 al 4. En l'article 1 s'estableix l'objecte de la norma i el seu àmbit d'aplicació. En l'article 2 es defineixen uns conceptes que s'utilitzen en la norma. L'article 3 estableix quin és l'objecte de la mediació de consum. En l'article 4 es regulen els deures dels organismes habilitats.

El capítol II s'anomena "Característiques de la mediació de consum" i comprèn els articles del 5 al 12. En els articles del 5 al 10 es recullen els principis als quals s'ha de sotmetre la mediació, el de voluntarietat, el d'imparcialitat i neutralitat de la persona mediadora, el de confidencialitat, el d'universalitat, el de territorialitat i el de bona fe i transparència. En l'article 11 es regulen les funcions de la persona mediadora i en l'article 12, les seves obligacions.

El capítol III s'anomena "Procediment de la mediació de consum" i engloba els articles del 13 al 32. En els articles 13 i 14 es regula la legitimació per iniciar el procediment i el seu inici. En l'article 15 es regula la reclamació prèvia a l'inici del procediment. En els articles 16 i 17 es regula l'admissió de la sol·licitud i les causes de no admissió de la sol·licitud. L'article 18 estableix la designació de la persona mediadora i en l'article 19 es recullen els motius d'abstenció i recusació. L'article 20 regula el trasllat de la sol·licitud i l'acceptació o no de la mediació per part de l'empresa. En l'article

21 es regula la forma de la mediació. L'article 22 determina les actuacions mediadores entre les parts. En els articles 23 i 24 es regula la mediació presencial i la mediació per mitjans telemàtics. En l'article 25 es regula la coincidència de procediments de mediació. L'article 26 regula l'adopció d'acords. En l'article 27 s'estableix el contingut de l'acta d'acord. L'article 28 regula la durada del procediment i l'article 29 en regula la finalització. L'article 30 regula l'arxivament de l'expedient. L'article 31 estableix l'executivitat dels acords de mediació. L'article 32 estableix el cost del procediment de mediació.

La disposició addicional primera faculta els col·legis professionals per adaptar les previsions de la norma a les seves peculiaritats organitzatives.

La disposició addicional segona faculta el titular del departament competent en matèria de consum per habilitar nous organismes i entitats.

La disposició addicional tercera estableix que l'Agència Catalana de Consum ha de mantenir actualitzada, al seu lloc web, la llista d'entitats que tenen la consideració d'organismes habilitats a Catalunya.

La disposició addicional quarta estableix que els organismes habilitats han de publicar la llista d'entitats de resolució alternativa que elabori la Comissió Europea.

La disposició transitòria primera estableix que el Decret serà d'aplicació als procediments que s'inicien a partir de la seva entrada en vigor.

La disposició transitòria segona estableix que els procediments en tramitació s'adaptaran en tot el que sigui possible a aquesta norma.

### III. OBSERVACIONS GENERALS

**Primera.** El CTESC vol posar de manifest que el Projecte de decret obre la possibilitat a l'establiment d'un preu per l'exercici de l'activitat mediadora, sense especificar ni la seva naturalesa ni el seu import ni els subjectes obligats ni cap altra característica pel que fa a la seva determinació. En l'actualitat aquest servei s'ofereix gratuïtament per part de l'Administració de la Generalitat a través de l'Agència Catalana del Consum. En aquest sentit cal tenir en compte que la Directiva 2013/11/UE, sobre resolució alternativa de litigis en matèria de consum, estableix en l'article 8.e) que els procediments de resolució alternativa siguin gratuïts o es prestin a canvi d'un preu simbòlic per als consumidors. El CTESC considera que aquest precepte s'hauria de recollir en l'actual Projecte de decret.

**Segona.** El CTESC considera que el Projecte de decret hauria d'establir els requisits formatius mínims i les condicions que han de reunir les persones mediadores per tal de garantir la seva idoneïtat.

### IV. OBSERVACIONS A L'ARTICULAT

1. El CTESC recomana que es modifiqui el títol del capítol II ja que en aquest capítol, a més de regular-se els principis als quals està sotmès el procediment de mediació, s'hi regulen les funcions i obligacions de la persona mediadora.
2. En l'article 9, el CTESC recomana que s'expliqui el significat de l'expressió "vincl de connexió", atès que no està definit ni en aquest Projecte ni en el Codi de consum que desenvolupa.

3. El CTEESC recomana que en l'article 10.2 es clarifiqui sobre quina qüestió s'ha de prendre la decisió.
4. El CTEESC recomana que s'alteri l'ordre dels articles 14 i 15. Que en primer lloc es reguli la reclamació prèvia a l'empresa (article 15) i després l'inici del procediment de mediació (article 14).
5. Pel que fa l'article 14, el CTEESC proposa la redacció següent:

“Article 14. Inici.

14.1 El procediment de mediació de consum s'inicia a petició de la persona consumidora amb la presentació d'una sol·licitud d'inici de procediment de mediació, tramesa a través de qualsevol mitjà, inclosa la presentació per mitjans telemàtics, en virtut del qual pugui quedar constància de la voluntat de la persona consumidora.

14.2 A la sol·licitud d'inici del procediment de mediació s'han de fer constar les dades següents:

- a) Nom i cognoms de la persona consumidora, DNI, NIE o passaport, NIF, domicili complet i telèfon o adreça de correu electrònic. En cas que actuï mitjançant un representant s'han de fer constar les mateixes dades d'aquest.
- b) Raó social, domicili complet de l'empresari o empresària que ha participat en la relació de consum. En el cas que es conegui, s'ha d'indicar el NIF, l'establiment on s'ha produït la relació de consum i la pàgina web o adreça de correu electrònic.
- c) Exposició dels fets que han originat la controvèrsia en la relació de consum.
- d) La petició concreta que formula la persona consumidora.
- e) Relació de la documentació aportada que acrediti l'existència de la relació de consum, així com qualsevol prova que la persona consumidora porti relacionada amb els fets exposats.
- f) Data i signatura de la persona consumidora o del seu representant.
- g) Justificant que acrediti la presentació de la reclamació prèvia a l'empresa.

14.3 La sol·licitud d'inici del procediment de mediació s'ha de trametre, en el cas que l'organisme habilitat que s'esculli sigui un servei públic de consum, al servei del municipi on estigui domiciliada o on resideix. Si al municipi on està domiciliada o on resideix la persona consumidora no es disposa de servei públic de consum, l'ha de trametre a l'oficina supramunicipal que escaigui i, si no n'hi ha cap, a l'Agència Catalana del Consum. S'ha de fomentar i potenciar l'ús dels sistemes electrònics per presentar les sol·licituds d'inici del procediment de mediació.

14.4 En el cas que l'organisme habilitat sigui una organització de persones consumidores o un col·legi professional, la sol·licitud d'inici del procediment de mediació s'ha de trametre al seu registre.

14.5 La persona consumidora pot presentar la sol·licitud d'inici del procediment de mediació en el termini d'un any des de la data en què es va presentar la reclamació a l'empresa.”

6. El CTEESC considera que en l'article 16 s'ha d'especificar el termini de què disposa l'organisme habilitat per admetre o no la sol·licitud.
7. El CTEESC recomana que en els articles 18 i 19 se substitueixi l'expressió “òrgan competent” per “organisme habilitat”.
8. El CTEESC recomana que en l'article 20 s'aclareixi que el termini de 30

dies inclou que l'empresa accepti o no el procediment de mediació, així com la presentació de la proposta de resolució o de les al·legacions que cregui convenients.

9. El CTESC considera que en l'article 21 s'ha de concretar quin és el procediment ordinari de mediació.
10. El CTESC recomana que l'article 22 s'ubiqui després del 24.
11. Pel que fa a l'article 32, el CTESC considera que els procediments de mediació haurien de ser gratuïts. En el cas que s'estableixi un preu, aquest hauria de ser simbòlic per evitar que generi un efecte dissuasori per a la reclamació dels drets de les persones consumidores, amb una exempció per a les reclamacions d'import reduït.
12. Pel que fa a l'article 32.1, el CTESC considera que, en el cas que s'estableixi un preu per a l'exercici de l'activitat mediadora, caldria determinar quins són els subjectes obligats a pagar-lo.
13. Pel que fa a l'article 32.2, el CTESC considera que, en les mediacions que realitzi l'Administració, hauria de ser en aquest Decret on es reguli l'import de la mediació, la forma de pagament, els subjectes obligats i les exempcions.
14. El CTESC considera que en la disposició addicional primera s'hauria de fixar un termini per tal que els col·legis professionals adaptin els seus procediments a les previsions del Decret.

## V. CONCLUSIONS

El Consell de Treball, Econòmic i Social de Catalunya ha valorat el Projecte de decret sobre el procediment de mediació en les relacions de consum i sol·licita al Govern que sigui receptiu a les recomanacions formulades en el present Dictamen.

Barcelona, 9 de desembre de 2013



El president  
Josep Maria Rañé i Blasco



La secretària executiva  
Teresita Itoiz i Cruells

## DECRET

/2013, de\_ de\_, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum.

L'article 123 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya disposa que la Generalitat de Catalunya té competència exclusiva en matèria de consum que inclou, en tot cas, la regulació dels òrgans i els procediments de mediació en matèria de consum.

L'article 132-1 de la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya, defineix la mediació de consum com aquell procediment que es caracteritza per la intervenció d'una tercera persona imparcial i experta, que té com a objecte ajudar les parts i facilitar l'obtenció per elles mateixes d'un acord satisfactori.

L'ordenament jurídic comunitari, mitjançant la Directiva 2008/52/CE, del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2008, sobre determinats aspectes de la mediació en assumptes civils i mercantils, destaca la importància del desenvolupament de sistemes extrajudicials de resolució de conflictes per garantir el funcionament correcte del mercat interior. En efecte, la mediació ofereix a les parts en conflicte un procediment voluntari, àgil i eficaç, i alhora ràpid i econòmic a fi que puguin solucionar, mitjançant l'assistència d'un tercer imparcial, les seves controvèrsies.

La Unió Europea sempre s'ha mostrat molt predisposada i ha estat molt activa en l'establiment i el desenvolupament de sistemes extrajudicials de resolució de conflictes de consum, sobretot tenint en compte que l'aparició de noves pràctiques comercials, com ara el comerç electrònic i les transaccions transfrontereres, augmenta la possibilitat d'un eventual conflicte entre la persona consumidora i l'empresari o empresària. Per aquest motiu, la Comissió va dictar la Recomanació, de 4 d'abril de 2001, relativa als principis aplicables als òrgans extrajudicials de resolució consensual de litigis en matèria de consum. Aquesta Recomanació recorda la necessitat que les administracions competents dels Estats membres garanteixin que les persones consumidores puguin disposar de procediments extrajudicials de resolució de controvèrsies en matèria de consum en els quals es garanteixi la imparcialitat, la transparència, l'eficàcia i l'equitat i, en aquest línia, l'actual normativa comunitària hi incideix, concretament tant a la Directiva 2013/11/UE de 21 de maig, relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum com al Reglament UE/524/2013, de 21 de maig, sobre resolució de litigis en línia en matèria de consum. Aquest Decret té també com a finalitat efectuar la transposició a l'ordenament jurídic català, de la Directiva esmentada en allò que fa referència a la mediació, atesa la competència exclusiva de la Generalitat de Catalunya en la matèria.

L'Administració de la Generalitat, d'antuvi, en el marc de l'Agència Catalana del Consum, així com diversos serveis públics de consum d'arreu del país, disposen d'òrgans que realitzen activitats de mediació els quals, fins ara, no han gaudit d'un procediment que reculli les normes relatives al seu inici, desenvolupament, i acabament, així com dels efectes que han de tenir els acords adoptats en el desenvolupament de l'activitat medidora. En aquest sentit, l'aprovació del Codi de consum de Catalunya, va recollir a la lletra a de la disposició final segona, la necessitat que es dictés una norma reglamentària que recollís les previsions abans esmentades. A més, no s'ha d'oblidar que l'article 131-1 apartat segon del Codi de consum, recorda que correspon a les administracions públiques de Catalunya, en l'àmbit de llurs competències, l'exercici de les funcions de foment, gestió i desenvolupament de la mediació i de l'arbitratge de consum que la legislació els atribueixi.



Així doncs, de conformitat amb allò que disposen el títol IV de la Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya i els articles 39.1 i 40.1 de la Llei 13/2008, del 5 de novembre, de la presidència de la Generalitat i del Govern, un cop dictaminat el Projecte de decret pel Consell de Treball Econòmic i Social de Catalunya.

A proposta del conseller d'Empresa i Ocupació, vist/d'acord amb el Dictamen de la Comissió Jurídica Assessora, i d'acord amb el Govern,

Decreto:

## Capítol I Disposicions generals

### Article 1 Objecte i àmbit d'aplicació

1.1 Aquest Decret té per objecte la regulació del procediment de mediació previst al capítol II del títol III, llibre I de la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya.

1.1 L'àmbit d'aplicació d'aquesta norma abasta tots els procediments de mediació de consum que duguin a terme els organismes habilitats, de conformitat amb la definició inclosa a l'article 2.2 d'aquest Decret, al territori de Catalunya.

### Article 2 Conceptes

2.1 Mediació de consum: és un procediment voluntari de resolució extrajudicial de conflictes mitjançant el qual les persones consumidores i les empreses promouen l'obtenció d'una solució consensuada a un conflicte, amb la intervenció d'una persona mediadora formada en mediació que actua de manera imparcial, experta i neutral.

2.2 Organisme habilitat: aquell organisme que té la consideració d'administració pública o que disposa de potestats públiques, i també aquells que tenen competències en la tramitació de queixes i reclamacions en matèria de consum. En especial, s'hi inclouen, les organitzacions de persones consumidores, amb relació a llurs associats, i els col·legis professionals, respecte de les queixes i reclamacions que afecten als seus col·legiats.

2.3 Persona mediadora: aquella persona física que disposa dels coneixements especialitzats necessaris per desenvolupar la mediació de consum. Aquests coneixements s'acrediten amb la coneixença suficient en l'àmbit del dret del consum i en la realització de tasques de resolució de conflictes.

### Article 3 Objecte de la mediació de consum

3.1 Només poden ser objecte de la mediació de consum els conflictes derivats d'una relació de consum i que recaiguin sobre matèries de lliure disposició de les parts.

3.2 En cap cas poden ser objecte de mediació els conflictes quan concorrin circumstàncies d'intoxicació, lesió, mort o indicis racionals de delictes.

## Article 4

### Deures dels organismes habilitats

Els organismes habilitats han de complir amb els deures següents:

- a) Mantenir un lloc web actualitzat que faciliti a les parts un accés senzill a la informació a què es refereix l'article 10.3 i que permeti a les persones consumidores presentar telemàticament una reclamació juntament amb els documents justificatius necessaris.
- b) Permetre les persones consumidores que presentin les reclamacions per mitjans no telemàtics.
- c) Fer possible l'intercanvi d'informació entre les parts per via electrònica o, si s'escau, per correu ordinari.
- d) Acceptar les sol·licituds de mediació, tant internes com transfrontereres, amb independència que la relació de consum sigui presencial o a distància.
- e) Adoptar les mesures necessàries per garantir que el tractament de les dades personals compleix les normes sobre protecció de dades personals establertes per la legislació vigent.

## Capítol II

### Característiques de la mediació de consum

## Article 5

### Principi de voluntarietat

Les parts són lliures d'acollir-se a la mediació així com de desistir-ne en qualsevol moment.

## Article 6

### Principi d'imparcialitat i neutralitat de la persona mediadora

La persona mediadora ha de garantir la igualtat d'oportunitats entre les parts i ha d'ajudar els participants a arribar a un acord per ells mateixos, sense imposar cap solució o mesura concreta.

## Article 7

### Principi de confidencialitat

7.1 La persona mediadora i les parts tenen l'obligació de no desvetllar les informacions que coneguin com a conseqüència del procediment de mediació.

7.2 Les parts es comprometen a mantenir-ne el secret i no poden sol·licitar la declaració de la persona mediadora com a testimoni o pèrit en procediments judicials o arbitral, sens perjudici d'allò establert a la legislació penal i processal.

7.3 Els documents i les actes que s'elaborin durant el procediment de mediació tenen caràcter reservat. Si qualsevol de les parts desisteix un cop iniciat el procediment de mediació, no poden tenir efectes en litigis o procediments posteriors el fet del desistiment, les ofertes de negociació de les parts, els acords que hagin estat revocats en el temps i la forma adequats ni cap altra circumstància coneguda com a conseqüència del procediment.

7.4 Les parts, de manera expressa i per escrit, poden dispensar del deure de confidencialitat a la persona consumidora.

## Article 8

### Principi d'universalitat

La competència dels organismes habilitats s'estén a qualsevol assumpte que afecti les persones consumidores amb les excepcions establertes a les lleis.

## Article 9

### Principi de territorialitat

Els organismes habilitats han d'ajustar-se al previst en aquest Decret sempre que una de les parts tingui un vincle de connexió amb el territori de Catalunya, fins i tot, en el cas de conflictes transfronterers.

## Article 10

### Principi de bona fe i transparència

10.1 Les parts i la persona mediadora han d'actuar d'acord amb les exigències de la bona fe.

10.2 Per garantir la transparència en el procediment de mediació cal que les parts en conflicte, abans d'iniciar el procediment, rebin tota la informació necessària per prendre una decisió amb coneixement de causa.

10.3 A aquests efectes, els organismes habilitats han d'incloure en el seu lloc web, o - quan així se sol·liciti -, ha de lliurar, en suport durador, informació clara i comprensible sobre:

- a) La seva adreça postal i la de correu electrònic.
- b) La seva acreditació com a organisme habilitat.
- c) La identificació de les persones mediadores, el mètode emprat per al seu nomenament i la durada del nomenament.
- d) La seva participació, si s'escau, en xarxes d'entitats de resolució alternativa de litigis transfronterers.
- e) Les causes de no admissió a tràmit de la sol·licitud de mediació previstes a l'article 17.
- f) Els requisits previs que cal complir abans de presentar la sol·licitud de mediació.
- g) La no obligatorietat de ser assistides per un/a lletrat/a o assessor/a jurídic/a, de la possibilitat de sol·licitar assessorament independent i de ser representades o assistides per tercers en qualsevol fase del procediment.
- h) El procediment de mediació, la seva durada mitjana, la possibilitat de desistir-ne en qualsevol moment i els efectes que la mediació comporta, incloses les sancions per incompliment de l'acord.
- i) Les llengües en què es poden presentar les sol·licituds de mediació i en les quals es desenvoluparà el procediment.
- j) Els costos que han d'assumir les parts.

10.3 Els organismes habilitats han d'incloure en el seu lloc web, o quan així se sol·liciti, en un suport durador, els seus informes anuals d'activitat que han d'incloure la informació relacionada tant amb litigis interns com transfronterers respecte de:

- a) El nombre de sol·licituds de mediació rebudes i els tipus de controvèrsies amb què es relacionen.
- b) Els problemes sistemàtics o significatius que s'esdevinguin amb freqüència i originin controvèrsies entre persones consumidores i empreses. Aquesta informació es pot

acompanyar de recomanacions indicatives de la manera d'evitar o resoldre aquests problemes en el futur.

c) La proporció de sol·licituds no admeses i el percentatge dels motius de no admissió.

d) La durada mitjana dels procediments de mediació.

e) La proporció de compliment dels acords adoptats, si es coneix.

f) La cooperació en xarxes de resolució alternativa de caràcter transfronterer, si s'escau.

## Article 11

### Funcions de la persona mediadora

11.1 La persona mediadora ha d'ajudar a les parts a arribar per si mateixes a una solució satisfactòria del conflicte.

11.2 Per desenvolupar les seves funcions la persona mediadora pot:

a) Convocar les parts quan així ho cregui convenient.

b) Vetllar perquè les parts tinguin l'assessorament suficient per assolir els acords d'una manera lliure i conscient.

c) Adoptar les mesures que consideri adequades per a la gestió del procediment de mediació.

d) Finalitzar el procediment de mediació, justificadament, si considera que no es pot resoldre el conflicte mitjançant aquesta via.

## Article 12

### Obligacions de la persona mediadora

12.1 Ha de facilitar el diàleg, promoure la comprensió entre les parts i ajudar a cercar solucions al conflicte.

12.2 Ha de vetllar perquè les parts prenguin les seves pròpies decisions i tinguin la informació i assessorament suficients per arribar a assolir acords d'una manera lliure i conscient.

12.3 Ha d'informar adequadament les parts sobre les vies alternatives de resolució del conflicte, en cas de finalització del procediment de mediació, sense que s'hagi arribat a un acord.

## Capítol III

### Procediment de la mediació de consum

## Article 13

### Legitimació per iniciar el procediment.

13.1 La legitimació per formular una petició d'inici d'un procediment de mediació correspon a les persones consumidores o bé als seus representants.

13.2 La legitimació de la persona consumidora s'estén a aquelles relacions de consum en les quals ha estat part.

13.3 L'altra part del procediment ha de ser l'empresa o el seu representant que ha intervingut en la relació de consum objecte de controvèrsia.

## Article 14

Inici

14.1 El procediment de mediació de consum s'inicia a petició de la persona consumidora amb la presentació d'un full oficial de queixa, reclamació i denúncia o d'una sol·licitud de mediació tramesa a través de qualsevol altre mitjà, inclosa la presentació per mitjans telemàtics, en virtut del qual pugui quedar constància de la voluntat de la persona consumidora.

14.2 La sol·licitud d'inici del procediment de mediació s'ha de trametre, en cas que l'organisme habilitat que s'esculli sigui un servei públic de consum, al servei del municipi on estigui domiciliada o on resideix. Si al municipi on està domiciliada o on resideix la persona consumidora no es disposa de servei públic de consum l'ha de trametre a l'oficina supramunicipal que escaigui i, si no n'hi ha cap, a l'Agència Catalana del Consum. S'ha de fomentar i potenciar l'ús dels sistemes electrònics per presentar les sol·licituds d'inici del procediment de mediació.

14.3 En cas que l'organisme habilitat sigui una organització de persones consumidores o un col·legi professional, la sol·licitud d'inici del procediment de mediació s'ha de trametre al seu registre.

14.4 A la sol·licitud d'inici del procediment de mediació s'han de fer constar les dades següents:

- a) Nom i cognoms de la persona consumidora, DNI, NIE o passaport, NIF, domicili complet i telèfon o adreça de correu electrònic. En cas que actuï mitjançant un representant s'ha de fer constar les mateixes dades d'aquest.
- b) Raó social, domicili complet de l'empresari o empresària que ha participat en la relació de consum. En el cas que es conegui, s'ha d'indicar el NIF, l'establiment on s'ha produït la relació de consum i la pàgina web o adreça de correu electrònic
- c) Exposició dels fets que han originat la controvèrsia en la relació de consum.
- d) La petició concreta que formula la persona consumidora.
- e) Relació de la documentació aportada que acrediti l'existència de la relació de consum, així com qualsevol prova que la persona consumidora aportï relacionada amb els fets exposats.
- f) Data i signatura de la persona consumidora o del seu representant.

## Article 15

### Reclamació prèvia a l'empresa

Abans de la sol·licitud d'inici de la mediació de consum la persona consumidora ha d'haver presentat reclamació prèvia a l'empresa amb qui ha tingut la relació de consum. Transcorregut el termini d'un mes sense haver obtingut resposta o en cas de resposta no satisfactòria a les pretensions formulades es pot iniciar el procediment de mediació davant de l'organisme habilitat.

## Article 16

### Admissió de la sol·licitud

16.1 Un cop rebuda la sol·licitud de mediació, l'organisme habilitat ha d'avaluar la viabilitat de la mediació atenent la tipologia i sector del conflicte, la normativa aplicable, les proves aportades i altres circumstàncies rellevants.

16.2 En cas que no quedi acreditat que s'ha presentat la reclamació prèvia prevista a l'article 15 o bé manqui documentació o alguna de les dades de l'article 14.4, s'ha de donar a la persona consumidora un termini de deu dies per a la millora o esmena de la

sol·licitud, amb l'advertiment que si no ho fa es considerarà que desisteix de la seva pretensió, llevat que ateses les circumstàncies del cas la persona mediadora consideri necessària una ampliació de termini.

#### Article 17

##### Causes de no admissió a tràmit de la sol·licitud

L'organisme habilitat no ha d'admetre la sol·licitud de mediació i ha de comunicar a les parts la seva decisió quan concorri qualsevol de les circumstàncies següents:

- a) Que els fets no puguin ser objecte de mediació de consum.
- b) Que el litigi sigui frívol o vexatori.
- c) Que la persona consumidora presenti la reclamació davant l'organisme habilitat en un termini superior a un any des de la data en què va presentar la reclamació a l'empresa.
- d) Que una altra entitat de resolució alternativa o un òrgan jurisdiccional estigui examinant o ja s'hagi pronunciat sobre la resolució de la controvèrsia.

#### Article 18

##### Designació de la persona mediadora

18.1 L'òrgan competent ha de nomenar la persona mediadora entre les adscrites a la seva organització.

18.2 El nomenament de la persona mediadora s'ha de notificar a les parts interessades juntament amb l'acord d'inici del procediment de mediació.

#### Article 19

##### Abstenció i recusació

19.1 Si concorre algun dels motius previstos a l'apartat segon de l'article 28 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, o qualsevol altra circumstància que pugui afectar a la seva independència o imparcialitat, la persona mediadora s'ha d'abstenir.

19.2 Les parts, un cop tinguin coneixement de l'inici del procediment i el nomenament de la persona mediadora, poden recusar-la quan concorri algun dels motius previstos a l'apartat segon de l'article 28 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, per escrit de forma motivada, en un termini de deu dies que es compta des de la data en què els sigui notificada la designació de la persona mediadora o bé des que es tingui coneixement de qualsevol circumstància que doni lloc a dubtes justificats sobre la seva imparcialitat o independència. En aquest supòsit l'òrgan competent ha de resoldre acceptar o rebutjar la recusació de manera motivada i s'ha de notificar a les parts.

19.3 En els casos previstos en els apartats anteriors, l'organisme habilitat ha de nomenar una nova persona mediadora sense dilacions indegudes. Si no és possible, ha de proposar a les parts que plantegin la controvèrsia a un altre organisme habilitat.

#### Article 20

##### Trasllat de la sol·licitud i acceptació de la mediació per part de l'empresa.

20.1 Un cop admesa la sol·licitud de mediació se n'ha de donar trasllat l'empresa que hagi participat en la relació de consum el qual disposa d'un termini de 30 dies per manifestar l'acceptació o no del procediment de mediació.

20.2 En cas que accepti el procediment ha de formular la proposta que consideri escaient per solucionar el conflicte plantejat o bé les al·legacions que cregui convenients respecte dels fets plantejats per la persona consumidora.

20.3 Si l'empresa accepta el procediment de mediació, la persona mediadora ho ha de fer constar i ha d'arxivar les actuacions que ha de notificar a les parts. Si transcorregut el termini de 30 dies previst a l'apartat primer de l'article 18 l'empresari o empresària no ha contestat s'entén que no accepta el procediment de mediació i s'han d'arxivar les actuacions i notificar-ho a les parts.

#### Article 21

##### Forma de la mediació

La persona mediadora ha d'escollir el mitjà més adient per dur a terme el procediment de mediació.

#### Article 22

##### Actuacions mediadores entre les parts

22.1 Si l'empresari o empresària formula una proposta per solucionar un conflicte o dissenteix dels fets inclosos a la sol·licitud de mediació, se n'ha de donar trasllat a la persona consumidora per tal que en un termini de deu dies formuli les al·legacions que estimi oportunes amb l'avertiment que de no presentar cap tipus d'al·legació s'entén que accepta la proposta feta per l'empresari o empresària. En aquest cas la persona mediadora ha d'arxivar les actuacions i notificar-ho a les parts. Aquest termini pot ésser ampliat, en funció de les circumstàncies del cas, en el cas que la persona mediadora ho consideri necessari.

22.2 En cas que la persona consumidora presenti al·legacions s'ha de donar trasllat a l'empresa per tal que manifesti allò que consideri oportú en un termini de deu dies amb l'avertiment que, de no presentar cap tipus d'al·legació, s'entén que accepta la proposta feta per la persona consumidora. En aquest cas la persona mediadora ha d'arxivar les actuacions i notificar-ho a les parts.

22.3 En cas que l'empresa formuli al·legacions i, per tant, no sigui possible arribar a un acord entre les parts, la persona mediadora ho ha de fer constar a la corresponent acta i arxivar les actuacions. Si la persona consumidora ha sol·licitat l'arbitratge i l'empresari o empresària està adherit al sistema arbitral de consum, la persona mediadora ha de donar trasllat de les actuacions a la junta arbitral competent.

#### Article 23

##### Mediació presencial

23.1 En els casos que la persona mediadora ho cregui oportú per raó de la quantia, la complexitat dels fets o qualsevol altre motiu, es pot indicar que la mediació ha de dur-se a terme de manera presencial. En aquest supòsit, la persona mediadora ha de comunicar a les parts el dia, hora i lloc on es durà a terme el procediment de mediació.

23.2 Les parts poden assistir a l'acte de la mediació personalment o mitjançant un representant acreditat. La persona mediadora ha d'explicar a les parts el procediment i els principis i l'abast de la mediació i ha d'intentar que arribin a un acord. La persona mediadora ha d'escoltar les parts i ha d'intentar que arribin a un acord per resoldre la controvèrsia de manera objectiva, independent i imparcial.

23.3 En cas que alguna de les parts no comparegui de manera injustificada al dia, hora i lloc assenyalats, la persona mediadora ho ha de fer constar i arxivar les actuacions per no acceptació de la mediació, amb notificació a les parts.

#### Article 24

##### Mediació per mitjans telemàtics

24.1 La persona mediadora, amb la conformitat d'ambdues parts, pot acordar que totes o algunes de les actuacions de mediació es duguin a terme per mitjans telemàtics, sempre que quedi garantida la identitat de les parts i el respecte als principis establerts en aquest Decret.

24.2 La mediació en la qual la petició formulada per la persona consumidora no superi els tres-cents euros, s'ha de desenvolupar preferentment per mitjans telemàtics llevat que alguna de les parts no tingui accés a algun d'aquests mitjans o s'oposi expressament a la seva utilització.

#### Article 25

##### Coincidència de procediments de mediació

Si en el transcurs de la mediació és té coneixement que s'està duent a terme un altre procediment de mediació pels mateixos fets, amb identitat de les parts, s'ha de continuar el procediment mitjançant l'organisme que acordin les parts. En cas de manca d'acord ha de continuar el procediment l'organisme on s'hagués formulat la sol·licitud en primer lloc.

#### Article 26

##### Adopció d'acords

26.1 Els acords del procediment de mediació de consum han de tenir les característiques de viabilitat i legalitat. L'acord pot fer referència a tots o a una part dels aspectes sotmesos a mediació.

26.2 Si qualsevol de les parts ho sol·licita, la persona mediadora ha de redactar l'acord amb una acta que ha d'ésser signada per la persona mediadora i les parts a les quals se n'ha de lliurar una còpia.

#### Article 27

##### Contingut de l'acta d'acord

27.1 L'acta d'acord identifica les parts, llur domicili, lloc i data en què se subscriu i les obligacions que cada part assumeix.

27.2 També ha de constar que s'ha seguit el procediment de mediació de consum establert en aquest Decret, amb indicació de la persona mediadora i de l'organisme de mediació que ha intervingut.

#### Article 28

##### Durada del procediment de mediació

28.1 Els procediments de mediació de consum tenen una durada màxima de tres mesos des que es notifica l'acord d'inici.

28.2 La persona mediadora, si concorre causa justificada, pot ampliar el termini que en cap cas pot excedir dels sis mesos. En cas que se superi aquest termini sense causa justificada s'ha d'arxivar el procediment per manca d'acord.



28.3 S'ha d'informar les parts de qualsevol ampliació de terminis, així com dels nous terminis corresponents.

#### Article 29

##### Finalització del procediment

29.1 El procediment de mediació finalitza per:

- a) Acord de les parts.
- b) Manca d'acord de les parts.
- c) No localització de qualsevol de les parts.
- d) Desistiment de qualsevol de les parts.
- e) En cas de mediació presencial, la manca de compareixença sense justificació d'alguna de les parts.
- f) Transcurs del termini establert en l'article 26 d'aquest Decret.
- g) Resolució motivada de la persona mediadora, si considera que ateses les circumstàncies, no és possible arribar a un acord.
- h) Quan sobrevingui alguna de les circumstàncies previstes a l'article 3.2.

29.2 En qualsevol cas, l'acte que finalitza el procediment de mediació així com l'arxivament ha de ser notificat a les parts en un termini de deu dies des que s'ha adoptat.

#### Article 30

##### Arxivament

Un cop arxivat l'expedient, no es podrà tornar a obrir llevat que hagi hagut una modificació substancial de les circumstàncies que van motivar l'arxivament o que apareguin documents de valor essencial.

#### Article 31

##### Executivitat dels acords de mediació

Els acords de mediació de consum són vinculants i executius d'acord amb la normativa vigent sobre la mediació.

#### Article 32

##### Cost del procediment de mediació

32.1 Els organismes habilitats que duen a terme el procediment de mediació de consum poden establir un preu per a l'exercici de l'activitat mediadora.

32.2 L'import, la forma de pagament, subjectes obligats i les excepcions, s'han de desenvolupar d'acord amb la normativa vigent.

32.3 És d'aplicació el dret a la justícia gratuïta en els supòsits previstos a les normes reguladores corresponents que esdevinguin d'aplicació.

##### Disposició addicional

—1 Els col·legis professionals estan facultats per adaptar les previsions d'aquest Decret a les seves peculiaritats organitzatives.

—2 Per resolució del titular del departament competent en matèria de consum es poden habilitar nous organismes i entitats que tinguin la consideració d'organisme habilitat d'acord amb l'article 2.2 d'aquesta norma.

—3 L'Agència Catalana del Consum ha de mantenir actualitzada en el seu lloc web la llista d'entitats que tenen la consideració d'organismes habilitats que desenvolupen llur activitat a Catalunya.

—4 Els organismes habilitats han de publicar en els seus llocs web i mitjançant qualsevol altre lloc que considerin adequat la llista d'entitats de resolució alternativa que elabori la Comissió Europea.

#### Disposició transitòria

—1 Aquest Decret és d'aplicació als procediments de mediació de consum que s'iniciïn a partir de la seva entrada en vigor.

—2 Els procediments de mediació en tramitació abans de l'entrada en vigor d'aquest Decret s'adaptaran en tot allò que sigui possible a les determinacions d'aquesta norma.

Barcelona, \_de \_de 2013

Artur Mas i Gavarró  
President de la Generalitat de Catalunya

Felip Puig i Godes  
Conseller d'Empresa i Ocupació

**Aquest text és transcripció del document de treball lliurat pel Departament d'Empresa i Ocupació de la Generalitat de Catalunya.**