

Las reclamaciones de consumo en Cataluña y el sistema de mediación institucional (Análisis del Decreto 98/2014, de 8 de julio, sobre el procedimiento de mediación en las relaciones de consumo, a la luz de la normativa comunitaria y estatal)

Aura Esther Vilalta Nicuesa

Facultad de Derecho
Universitat Oberta de Catalunya

Abstract

Cataluña se ha dotado muy recientemente de una regulación ad hoc para los procedimientos de mediación de consumo. Hasta ahora solo se contaba con una regulación de la mediación de consumo estatal que ha venido siendo catalogada de “prearbitral”, esto es, desarrollada dentro del proceso arbitral. Con la promulgación en Cataluña del Decreto 98/2014, de 8 de julio, sobre el procedimiento de mediación en las relaciones de consumo, la mediación cuenta también en este territorio con una regulación ad hoc del procedimiento de mediación previsto en el capítulo II del título III, libro I, de la Ley 22/2010, del 20 de julio, del Código de consumo de Cataluña. El recién promulgado Decreto plantea nuevamente dos posibles opciones: sostener la atracción hacia la mediación institucional toda la conflictividad que pueda surgir en materia de consumo o bien, la que pareciera más plausible, sostener que no es un sistema excluyente ni que precluya otras vías o métodos alternativos de resolución. La disparidad de criterios entre algunas provisiones normativas del Decreto y otras normas aplicables en orden a la electrificación de la mediación o la repercusión de los costes de la mediación son algunas de las cuestiones que aborda este trabajo

Catalonia has very recently adopted a specific regulation for consumer mediation procedures. So far it only had a mediation regulation that has come to be cataloged as “pre-arbitral mediation” developed within the arbitral process. With the promulgation of the Decree 98/2014, on July 8, about the mediation process in consumer complaints, mediation also features with an ad hoc regulation of the mediation procedure, announced in Chapter II, Title III, book I, of Law 22/2010, of 20 July, on consumers Law in Catalonia. The newly enacted Decree raises again two different options: institutional mediation holds attraction to any conflict that may arise with consumers or, which seems more plausible, to argue that it is not an exclusive system that precludes other means or methods of alternative resolution. In the other hand, the diverse criteria applied and inconsistency among some regulatory provisions and rules applicable to electronic mediation and to the costs of mediation are some of the issues addressed by this work.

Title: Consumer's claims and the new institutional mediation procedure in Catalonia (the impact of Decree n. 98/2014, of July 8, on the mediation procedure for consumers)

Keywords: consumers, mediation, arbitration, ADR, ODR, commerce, online mediation, online arbitration, institutional mediation

Palabras clave: consumo, mediación, arbitraje, ADR, ODR, comercio, mediación electrónica, arbitraje electrónico, mediación institucional

Sumario

1. Introducción
2. Precedente: el arbitraje de consumo
3. La mediación de consumo
 - 3.1. Alcance y sujetos
 - 3.2. Principios
 - 3.3. Obligaciones de las entidades acreditadas
 - 3.4. Los expertos
 - 3.5. Requisitos formales previos e inicio del procedimiento.
 - 3.6. Duración de los procedimientos de mediación
 - 3.7. Fases de la mediación de consumo
 - 3.8. Nombramiento del mediador
 - 3.9. Selección de la modalidad de mediación
 - 3.10. Desarrollo
 - 3.11. Finalización
 - 3.12. Coste del procedimiento de mediación
5. Bibliografía

1. Introducción

Cataluña se ha dotado muy recientemente de una regulación *ad hoc* de los procedimientos de mediación dirigidos al consumo. Esta Comunidad contaba desde el año 2009 con un marco normativo propio, la Ley 15/2009, de 22 de julio, de Mediación en el ámbito del derecho privado. Asimismo, el título III de la Ley 22/2010, del 20 de julio, del Código de consumo de Cataluña, dedicó ya en su día diversos artículos dirigidos al fomento de los sistemas voluntarios de resolución de conflictos¹ en este sector, misión que encomendó a las Administraciones públicas de Cataluña en colaboración con las organizaciones de consumidores y empresarios y definía la mediación de consumo como un procedimiento caracterizado por la intervención de un experto imparcial que tiene como objeto ayudar a las partes y facilitar la obtención, por ellas mismas, de un acuerdo satisfactorio. Los acuerdos que alcancen tendrán valor vinculante para las partes, pueden formalizarse en un documento escrito firmado por ellas mismas y la persona mediadora y podrán resultar ejecutivos dichos acuerdos si se llevan a cabo de conformidad con la normativa sobre mediación. Deberá entenderse por ello, la normativa estatal que regula en la actualidad la ejecutividad de los acuerdos de mediación en general², según la cual las partes podrán elevar a escritura pública el acuerdo alcanzado tras un procedimiento de mediación³ y, dicho acuerdo, si se presenta por las partes ante un notario –acompañado de copia de las actas de la sesión constitutiva y final del procedimiento– y el notario verifica el cumplimiento de los requisitos exigidos en la ley y que su contenido no es contrario a derecho, será ejecutivo ante los tribunales⁴. Ahora bien, un acuerdo de mediación obtenido en el extranjero que no haya sido declarado ejecutable por la autoridad extranjera sólo podrá ser ejecutado en España si no resulta manifiestamente contrario al orden público español, previa elevación a escritura pública por notario español a solicitud de las partes, o de una de ellas con el consentimiento expreso de las demás.

Debe decirse que ya entonces, tal previsión normativa dirigida a la mediación de consumo en Cataluña constituía una novedad en tanto dotaba a este procedimiento de cierta autonomía respecto del arbitraje institucional de consumo existente a nivel estatal. En efecto, la mediación prevista para las controversias de consumo había sido, hasta el momento, incorporada como una simple “alternativa de la alternativa que significa el arbitraje respecto de la jurisdicción de los tribunales, inserta intraprocesalmente en el arbitraje institucional de consumo como una fase previa al mismo.” Así, se observa como a la mediación en consumo, el legislador dedica un solo

¹ En particular, de los fundamentados en la mediación y el arbitraje de consumo. Véanse arts. 131.1 a 133.5 de la Ley 22/2010, del 20 de julio, del Código de Consumo de Cataluña (BOE nº 196, de 13.8. 2010).

² Recordemos que la normativa estatal resulta de aplicación supletoria en la medida que no se oponga a las disposiciones del Derecho Civil de Cataluña o a los principios generales que lo informan. Véase en este sentido, artículo 111.3 de la Ley 29/2002, de 30 de diciembre, Primera Ley del Código Civil de Cataluña (BOE nº 32, de 6.2.2003).

³ Véase art. 25 y siguientes de la Ley Estatal 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en asuntos civiles y mercantiles (BOE nº 162, de 7.7. 2012, Sec. I. p. 49224).

⁴ Debe tenerse en cuenta que la regulación catalana no puede abordar ciertas cuestiones por razón de competencia, como las procesales vinculadas al reconocimiento de la ejecutividad de los acuerdos en materia de mediación.

artículo inserido en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo⁵, el cual dispone que cuando no existan causas de inadmisión de la solicitud de arbitraje se intentará mediar para que las partes alcancen un acuerdo que ponga fin al conflicto, salvo oposición expresa de cualquiera de ellas o cuando conste que la mediación ha sido intentada sin efecto. A estos efectos dispone también que la mediación se regirá por la legislación sobre la materia que resulte de aplicación, correspondiendo, no obstante, al secretario de la Junta Arbitral de Consumo dejar constancia en el procedimiento arbitral de la fecha de inicio y fin de la mediación, así como del resultado de esta. Prueba del escaso peso que atribuye el Real Decreto a la mediación es el hecho que señala que, “en todo caso, quien actúe como mediador en el procedimiento arbitral está sujeto en su actuación a los mismos requisitos de independencia, imparcialidad y confidencialidad exigidos a los árbitros”, sin identificar uno solo de los principios que deben regir todo procedimiento mediador.

Se ha argüido, con objeto de explicar el escaso desarrollo normativo de la mediación de consumo en el ámbito estatal que tanto el presumible desequilibrio en el poder de las partes, como la reducida capacidad de negociación del consumidor frente al empresario y el campo limitado de materias de libre disposición⁶ han conducido a esta realidad; sin embargo razones competenciales –la voluntad de no entrar en colisión con las competencias autonómicas que tenían atribuida esta materia⁷– parecen haber sido decisivas. En concreto, en Cataluña, los artículos 49 y 123 del Estatuto de Autonomía de Catalunya disponen que el impulso y la regulación de la mediación en consumo corresponde a la Generalitat de Catalunya.

2. Precedente: el arbitraje de consumo

La regulación de un sistema de arbitraje institucional dirigido al consumo fue la primera iniciativa legislativa al efecto de proporcionar a los consumidores y usuarios un servicio especializado dirigido a la tutela de sus intereses en caso de conflicto. Es, sin duda, el procedimiento con mayor implantación en las relaciones entre empresarios y consumidores (*Business to Consumers*, en adelante B2C) en España, debido en gran parte a esta apuesta legislativa. La Ley catalana de Consumo⁸ dispone su procedencia si existe un convenio arbitral previo entre las partes y, en dicho caso⁹, la administración de la que depende el ente receptor de

⁵ Publicado en el BOE n 48, de 25.2. 2008.

⁶ En estos términos, Isabel ESPIN ALBA(2013).

⁷ Así lo expresa la Exposición de motivos del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

⁸ Véase Capítulo III, artículos 133-1 a 5 de la Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de Consumo de Cataluña.

⁹ La Ley impone a las Administraciones públicas de Cataluña que sus empresas públicas sometidas al derecho privado establezcan en las condiciones generales de contratación y en los contratos con las personas consumidoras, cláusulas de adhesión o de compromiso al arbitraje de consumo. Asimismo los órganos de contratación de la Generalidad y sus organismos públicos y empresas deben incorporar la adhesión al arbitraje de consumo como condición de ejecución en la adjudicación de contratos. También las entidades o empresas privadas que gestionan servicios públicos deben asumir la obligación que en los contratos con personas

la solicitud debe dar traslado a la Junta arbitral que resulte competente por razón del territorio. El funcionamiento de este arbitraje sigue, no obstante lo expresado, los dictados del Real Decreto Estatal 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo que, en extrema síntesis, dispone lo siguiente:

El arbitraje de consumo se decide en equidad, salvo que las partes opten expresamente por la decisión en derecho. Las normas jurídicas aplicables y las estipulaciones del contrato servirán de apoyo a la decisión en equidad que, en todo caso, deberá ser motivada.

El consumidor puede presentar por escrito, por vía electrónica o por cualquier otro medio que permita tener constancia de la solicitud y de su autenticidad. Si la solicitud de arbitraje se formula por escrito deberá presentarse, junto con la documentación que la acompañe, por duplicado. Junto a ésta podrán aportarse o proponer las pruebas de que el reclamado intente valerse.

La resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo sobre la admisión o inadmisión de la solicitud de arbitraje podrá ser recurrida ante la Comisión de las Juntas Arbitrales –o ante el presidente de la Junta arbitral de Consumo que dictó la resolución– en el plazo de 15 días desde la notificación del acuerdo que se impugna. El plazo máximo para dictar y notificar la resolución será de tres meses desde que se interpuso. Transcurrido este plazo sin que recaiga resolución, se podrá entender desestimado el recurso.

Si el reclamado contesta aceptando el arbitraje de consumo, se considerará iniciado el procedimiento en la fecha de entrada de la aceptación en la Junta Arbitral de Consumo.

Se emitirá acuerdo expreso de iniciación del procedimiento con invitación a la mediación previa, salvo el caso de que conste realizado este trámite o salvo oposición expresa de cualquiera de las partes. Esta mediación se rige por la legislación existente en la materia. Quien actúe como mediador en el procedimiento arbitral está sujeto en su actuación a los mismos requisitos de independencia, imparcialidad y confidencialidad exigidos a los árbitros.

En los arbitrajes de carácter sectorial que requieran la inmediatez de su tramitación, podrá convocarse a las partes a audiencia siempre que se haya verificado la admisibilidad de la solicitud y la validez del convenio arbitral y se haya procedido a la designación del árbitro o árbitros que conocerán del conflicto.

En cualquier momento antes de la finalización del trámite de audiencia, las partes pueden modificar o ampliar la solicitud y la contestación, e incluso plantear reconvencción.

La audiencia de las partes podrá ser escrita, utilizando la firma convencional o electrónica, u oral, ya sea presencialmente o a través de videoconferencias y otros medios técnicos que permitan la

consumidoras se prevea la adhesión al arbitraje de consumo. La adhesión al arbitraje de consumo es mérito objetivo en la valoración de premios a la calidad. La Ley dispone la creación de un distintivo que acredite la adhesión al arbitraje de consumo como distintivo de calidad.

identificación y comunicación directa de los comparecientes. Si es presencial, las partes serán citadas con suficiente antelación. En ella podrán presentar más alegaciones y pruebas si así lo estiman preciso. El órgano arbitral puede proponer de oficio la práctica de pruebas complementarias que se consideren imprescindibles para la solución de la controversia. Resultan admisibles los medios de reproducción de la palabra, el sonido y la imagen, así como los instrumentos que permitan archivar y conocer o reproducir palabras, datos, cifras y otras operaciones relevantes para el procedimiento. En el arbitraje electrónico esta prueba podrá realizarse por videoconferencia o por cualquier medio técnico que permita la identificación y comunicación directa de los comparecientes.

Con carácter general, la no contestación, la inactividad o la incomparecencia injustificada de las partes en cualquier momento del procedimiento arbitral –incluida la audiencia– no impide que se dicte el laudo, ni le priva de eficacia, siempre que el órgano arbitral pueda decidir la controversia con los hechos y documentos que consten en la demanda y contestación, si ésta se ha producido.

El silencio, la falta de actividad o la incomparecencia de las partes no se considerará como allanamiento o admisión de los hechos alegados por la otra parte. Las decisiones se adoptan por mayoría y, si no existiera mayoría, decide el Presidente. El laudo será motivado y se dictará de conformidad con los dictados de la Ley Estatal 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje. Si las partes llegan a un acuerdo, el órgano arbitral incorpora éste en el laudo, salvo que aprecie motivos para oponerse.

El plazo para dictar un laudo es de seis meses desde el inicio del procedimiento arbitral. Puede ser prorrogado mediante decisión motivada, salvo acuerdo en contrario de las partes, por un período no superior a dos meses. Si las partes logran un acuerdo iniciadas las actuaciones arbitrales, el plazo para dictar el laudo es de quince días desde la adopción del acuerdo.

Estos arbitrajes quedan sometidos, como se sabe, a los principios de audiencia, contradicción, igualdad entre las partes, gratuidad y confidencialidad. Y, en la medida que sea posible, se potenciará el arbitraje de consumo electrónico, que se sustanciará íntegramente por medios electrónicos, lo que no impide que alguna actuación arbitral deba practicarse por medios tradicionales.¹⁰

3. La mediación de consumo

Como ha sido descrito, hasta ahora solo se contaba con una regulación de la mediación de consumo que ha venido siendo catalogada de “prearbitral”, esto es, desarrollada dentro del

¹⁰ Las notificaciones se llevan a cabo en el correo electrónico designado por las partes y se entiende realizada el día siguiente a aquél en que conste el acceso al contenido de la actuación arbitral objeto de notificación. No obstante, si el notificado no hubiera accedido al contenido de la actuación arbitral transcurridos diez días desde la fecha y hora en que se produjo su puesta a disposición, la notificación se considerará que se ha intentado sin efecto, procediéndose a la publicación edictal en las sedes electrónicas de las Juntas Arbitrales de Consumo.

proceso arbitral, porque la mayoría de las CCAA asumieron como competencia exclusiva la mediación de consumo, manteniéndose la “cláusula residual” del art. 149.3 CE a favor del Estado.¹¹

Con la promulgación del Decreto 98/2014, de 8 de julio, sobre el Procedimiento de mediación en las relaciones de consumo¹², la mediación cuenta también en Cataluña con una regulación *ad hoc* del procedimiento de mediación previsto en el capítulo II del título III, libro I, de la Ley 22/2010, del 20 de julio, del Código de consumo de Cataluña.

Como muy didácticamente expresa el Preámbulo del Decreto¹³, el artículo 123 del Estatuto de autonomía de Cataluña dispone que la Generalidad de Cataluña tiene competencia exclusiva en materia de consumo que incluye, en todo caso, la regulación de los órganos y de los procedimientos de mediación en materia de consumo. Asimismo el artículo 132.1 de la Ley 22/2010, del 20 de julio, del Código de Consumo de Cataluña define la mediación de consumo como aquel procedimiento que se caracteriza por la intervención de una tercera persona imparcial y experta que tiene como objeto ayudar a las partes y facilitar la obtención por ellas mismas de un acuerdo satisfactorio. La Disposición Final segunda de la mencionada Ley incorpora a mayor abundamiento un mandato al Gobierno para llevar a cabo el despliegue reglamentario, entre otros, del procedimiento de mediación. Sin olvidar que el legislador comunitario destaca la importancia de desarrollar sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos que garanticen el correcto funcionamiento del mercado interior.

En efecto, la mediación ofrece a las partes en conflicto un procedimiento voluntario, ágil y eficaz, y al mismo tiempo rápido y económico, para que puedan solucionar, mediante la asistencia de un tercero imparcial, sus controversias y la Unión Europea siempre ha mostrado gran disposición al establecimiento y desarrollo de sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos de consumo que contemplen la mediación, en particular por la aparición de nuevas prácticas comerciales, como el comercio electrónico y las transacciones transfronterizas en cuyo contexto aumenta la posibilidad de un eventual conflicto entre consumidores y empresarios. Ya en el año 2001 la Comisión dictó la importante Recomendación de 4 de abril de 2001, relativa a los principios

¹¹ Debe tenerse en cuenta la legislación siguiente en el ámbito de Cataluña, el Decreto 98/2014, de 8 de julio, de Cataluña, sobre el procedimiento de mediación en las relaciones de consumo y la Ley Catalana 22/2010, del 20 de julio, del Código de Consumo de Cataluña. A ella deberá añadirse el Real decreto estatal 231/2008, de 15 de febrero, por el cual se regula el sistema arbitral de consumo, así como 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 los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, 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/2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE. Directiva 2013/11/UE, de 21 de mayo, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, y Directiva 2008/52/CE, de 21 de mayo, sobre determinados aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles. Para un mayor conocimiento acerca de la mediación de consumo como mecanismo extrajudicial veánse asimismo los trabajos de José Manuel BUSTO LAGO, Natalia ÁLVAREZ LATA, Fernando PEÑA LÓPEZ, (2008), Lorenzo COTINO HUESO (2008) y Carmen FERNÁNDEZ CANALES(2010, pp. 415-432).

¹² Publicado en el DOGC nº 6661, de 10.7.2014.

¹³ Véase párrafo primero del Decreto 98/2014, de 8 de julio, sobre el Procedimiento de mediación en las relaciones de consumo (DOGC nº 6661, de 10.7. 2014).

aplicables a los órganos extrajudiciales de resolución consensual de litigios en materia de consumo. Esta Recomendación recuerda la necesidad de que las administraciones competentes de los Estados miembros garanticen que las personas consumidoras puedan disponer de procedimientos extrajudiciales en cuyo seno se asegure la imparcialidad, la transparencia, la eficacia y la equidad. En esta línea ha incidido toda la normativa comunitaria promulgada con posterioridad, hasta la actual Directiva 2013/11/UE, de 21 de mayo, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo –en adelante, Directiva ADR¹⁴ de consumo– y el propio Reglamento UE/524/2013, de 21 de mayo, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo –en adelante, Reglamento ODR de consumo–, este último con objeto de implantar los mecanismos electrónicos, mejor conocidos en el mundo anglosajón como ODR (Online Dispute Resolution).

En consecuencia, el Decreto de la Generalitat de Cataluña tiene como finalidad aplicar y ejecutar en el ordenamiento jurídico catalán la Directiva ADR de consumo mencionada por lo que hace a la mediación, vista la competencia exclusiva de la Generalidad de Cataluña en dicha materia, proporcionando un procedimiento que recoja las normas relativas a su inicio, desarrollo, y finalización, así como los efectos que deben adquirir los acuerdos alcanzados en el seno de la actividad mediadora. En este sentido, el Código de Consumo de Cataluña recoge en su apartado a) de la Disposición Final segunda, la necesidad de que se dicte una norma reglamentaria que recoja las previsiones mencionadas.¹⁵

3.1 Alcance y sujetos

El Decreto objeto de análisis aborda el procedimiento de mediación institucional de consumo que lleven a cabo las entidades acreditadas en el territorio de Cataluña. Y se entiende por tal, como ha sido expresado, el procedimiento voluntario de resolución extrajudicial de conflictos mediante el cual las personas consumidoras y los empresarios promueven la obtención de una solución consensuada a un conflicto, con la intervención de una persona mediadora formada en mediación que actúa de manera imparcial, experta y neutral.¹⁶

Ahora bien, ¿que debemos entender por “personas consumidoras”? A tenor de la Ley 22/2010, de 20 de julio, de Consumo de Cataluña¹⁷, tienen esta consideración las personas físicas o

¹⁴ ADR es un acrónimo anglosajón referido a *Alternative Dispute Resolution*, en español RAL.

¹⁵ No debe olvidarse, por otro lado, que el artículo 131.1, apartado segundo, del Código de Consumo, atribuye a las administraciones públicas de Cataluña, en el ámbito de sus competencias, el ejercicio de las funciones de fomento, gestión y desarrollo de la mediación y del arbitraje de consumo que la legislación les atribuya.

¹⁶ El artículo 1 de la Ley de Cataluña 15/2009, de 22 de julio, de Mediación en el ámbito del derecho privado describe la mediación en general en términos muy semejantes, si bien subraya el carácter confidencial, por un lado, y no menciona que la persona mediadora deba ser "experta". Sin embargo en su artículo tercero dispone que éste debe contar un título universitario oficial, acreditar una formación y una capacitación específicas en mediación, y estar colegiada en el colegio profesional correspondiente, o pertenecer a una asociación profesional del ámbito de la mediación, acreditada por el departamento competente en materia de derecho civil, o debe prestar servicios como mediador o mediadora para la Administración.

¹⁷ Modificada recientemente la letra v) del artículo 111-2 introducida por el artículo 1 del D.Ley de Cataluña

jurídicas que actúan en el marco de las relaciones de consumo en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional –así como también los socios cooperativistas en las relaciones de consumo con la cooperativa– en la medida que gozan de bienes y servicios fruto de la actividad empresarial en el mercado. Se observa en primer lugar como el concepto que contiene no ha sido actualizado todavía al contenido de la Directiva comunitaria 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo.¹⁸ En ella, a través de su artículo segundo, se aporta una descripción legal más depurada del concepto de consumidor, entendido hoy como toda persona física que actúe con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresa, oficio o profesión. En cualquier caso, a nivel estatal, 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 los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, ya contempla esta noción de consumidor, si bien conserva asimismo la peculiaridad española de considerar también como tales a las personas jurídicas y a las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial¹⁹

De conformidad con dicha Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de octubre de 2011, sobre los Derechos de los consumidores, la definición de consumidor debe abarcar, además, a aquellos sujetos que celebran contratos con un objeto en parte relacionado y en parte no relacionado con una actividad comercial de la persona, cuando el objeto de la actividad comercial es tan limitado que no predomina en el contexto general del contrato.²⁰

Por su parte, las entidades acreditadas son, a los efectos del Decreto analizado, los servicios públicos de consumo, las organizaciones de personas consumidoras, las asociaciones y los colegios profesionales, así como las otras entidades que reciban la acreditación mediante una norma con rango de ley. Sorprende tal restricción cuando 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,²¹ dispone expresamente que entidades ADR de consumo pueden ser tanto públicas como privadas y la única exigencia para éstas se reduce a que cuenten con

6/2013, de 23 de diciembre, por el que se modifica la Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de consumo de Cataluña (DOGC, de 31.12. 2013).

¹⁸ Véase Directiva 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 publicado en fecha 22 de noviembre de 2011 en el Diario Oficial de la Unión Europea.

¹⁹ Artículo 3 redactado por el apartado uno del artículo único de la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el R.D. Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (BOE núm. 287 de 30.11.2007). Las disposiciones de la citada Ley serán de aplicación a los contratos con los consumidores y usuarios celebrados a partir de 13 junio de 2014.

²⁰ En dicho caso la persona debe ser considerada consumidor. Véase Considerando núm. 17 de la señalada Directiva comunitaria.

²¹ 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) n. 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo (Diario Oficial de la Unión Europea L 165/63)

financiación, recursos y web adecuadas. Este instrumento normativo comunitario da carta de naturaleza a las entidades privadas que ofrezcan servicios de resolución alternativa de litigios – en adelante servicios de RAL– a las que exige, como única salvaguarda como decimos, que cuenten con suficientes recursos humanos, materiales y financieros para llevar a cabo sus fines²²:

Por último, debe tenerse presente que la señalada Directiva comunitaria exige a las entidades acreditadas que cumplan con algunos deberes que traspone ahora el Decreto: (i) mantener un sitio web actualizado con acceso sencillo a la información que permita a las personas consumidoras presentar telemáticamente una reclamación junto con los documentos justificativos necesarios; (ii) permitir a las personas consumidoras la presentación de las reclamaciones por medios no telemáticos. (iii) Hacer posible el intercambio de información entre las partes por vía electrónica o, en su caso, por correo ordinario; y (iv) y adoptar las medidas necesarias para garantizar que el tratamiento de los datos personales cumple las normas sobre protección de datos personales establecidas por la legislación vigente. De todo lo expresado cabe colegir que la electrificación de los procesos de mediación es una cuestión ciertamente obligada para toda entidad acreditada.

3.2 Principios

Son reglas y principios que regirán estos procedimientos institucionales de mediación, a tenor del Decreto de Cataluña, la voluntariedad, la imparcialidad, la neutralidad de la persona mediadora, así como la confidencialidad²³, que incluye que documentos y actas que se elaboren durante el

²² De conformidad con lo anterior, La Directiva exige a los comerciantes que estén obligados a recurrir a entidades de RAL para resolver sus controversias con los consumidores o que hayan sometido voluntariamente sus controversias a una ADR/ODR, entre otros, lo siguiente: (i) entidad o entidades que dan cobertura a dichos comerciantes; (ii) información del sitio web de dichas entidades RAL/ODR, que podrá ser suministrada a través de los propios contratos de compraventa o servicios que suscriba el comerciante con los consumidores; (iii) y una vez producida a reclamación (en papel o soporte duradero) información por escrito especificando si recurrirán a las ADR pertinentes para resolver.

Debe señalarse que del considerando 47 y 48 de la Directiva se desprende que, en todo caso, si un litigio no puede resolverse de forma directa, el comerciante debe facilitar al consumidor, en papel o en cualquier otro soporte duradero, información sobre las entidades de resolución alternativa correspondientes y precisar si recurrirá a ellas. La obligación de los comerciantes de informar acerca de las entidades que amparan a dichos comerciantes debe entenderse sin perjuicio de la obligación de información acerca de los procedimientos de recurso extrajudicial establecidos en otros actos jurídicos de la Unión.

²³ La Ley señala como principios que deben regir toda mediación de consumo los siguientes: el principio de voluntariedad (las partes son libres de acogerse a la mediación así como de desistir de ella en cualquier momento); principio de imparcialidad (la persona mediadora tiene el deber de ser imparcial y, en consecuencia, debe ayudar a los participantes a alcanzar los acuerdos pertinentes sin imponer ninguna solución ni medida concretas. Si en un momento determinado existe un conflicto de intereses entre las partes y la persona mediadora, esta debe declinar la intervención); principio de confidencialidad (la persona mediadora y las partes deben mantener el deber de confidencialidad sobre la información de que se trate. En cumplimiento de este deber, las partes se comprometen a mantener el secreto y, por lo tanto, renuncian a proponer a la persona mediadora como testigo en algún procedimiento que afecte al objeto de la mediación. Por otra parte, la persona mediadora también debe renunciar a actuar como perito en los mismos casos. Asimismo los documentos y las actas que se elaboren a lo largo del proceso de mediación tienen carácter reservado. Sin embargo, la persona mediadora no está sujeta al deber de confidencialidad y está obligada a informar a las autoridades competentes de los datos que puedan revelar la existencia de hechos delictivos perseguibles de oficio); Y principio de universalidad según el cual la

procedimiento de mediación tengan carácter reservado. ²⁴ Asimismo las partes y el mediador deben actuar de acuerdo con las exigencias de la buena fe.

Por el principio de transparencia, que el Decreto recién promulgado señala también, las partes en conflicto deben recibir toda la información necesaria para tomar una decisión con conocimiento de causa antes de iniciar el procedimiento. Para ello se obliga a las entidades acreditadas incluir en su sitio web, o cuando así se solicite entregar en soporte duradero, información clara y comprensible sobre:

- a) Su dirección postal y correo electrónico.
- b) Su acreditación.
- c) La identificación de las personas mediadoras, el método utilizado para su nombramiento y la duración del nombramiento.
- d) Su participación, en su caso, en redes de entidades de resolución alternativa de litigios transfronterizos.
- e) Los tipos de litigios que entran dentro de su ámbito de competencia y, si procede, el umbral que sea aplicable para conocerlos.
- f) Las causas de no admisión a trámite de la solicitud de mediación.
- g) Los requisitos previos que hay que cumplir antes de presentar la solicitud de mediación, especialmente la necesidad de formular la reclamación previa al empresario o empresaria.
- h) La no obligatoriedad de ser asistidas por un letrado o asesor jurídico, de la posibilidad de solicitar asesoramiento independiente y de ser representadas o asistidas por terceros en cualquier fase del procedimiento.
- i) El procedimiento de mediación, las normas del procedimiento, su duración media, la posibilidad de desistir en cualquier momento y los efectos que la mediación comporta, incluidas las sanciones por incumplimiento del acuerdo.
- j) Las lenguas en que se pueden presentar las solicitudes de mediación y en las cuales se desarrollará el procedimiento.
- k) Los costes que tienen que asumir las partes.

competencia de las administraciones públicas catalanas para llevar a cabo la mediación se extiende a cualquier asunto que afecte a las personas consumidoras, con las excepciones establecidas por las leyes.

²⁴ Del mismo modo, las ofertas de negociación de las partes, los acuerdos revocados, ni ninguna otra circunstancia conocida como consecuencia del procedimiento no pueden tener efectos en litigios o procedimientos posteriores. Cualquier dispensa del deber de confidencialidad debe ser manifestada de manera expresa y por escrito a la persona mediadora.

El Decreto añade a estos naturales principios reconocidos en todos los textos normativos internacionales y comunitarios los principios de universalidad y territorialidad. En virtud del primero, la competencia de las entidades acreditadas se extiende a cualquier asunto que afecte a las personas consumidoras, con las excepciones establecidas en las leyes. Por el segundo –el principio de territorialidad– las entidades acreditadas deben ajustarse a lo previsto en el Decreto siempre que los hechos se hayan producido en territorio de Cataluña o bien una de las partes tenga su domicilio allí, sin perjuicio de su aplicabilidad en el caso de conflictos transfronterizos.

Cabría tener presente que la Ley de Catalunya 15/2009, de 22 de julio, de Mediación en el ámbito del derecho privado –de aplicación preferente en este territorio respecto de la Ley estatal– añadía el carácter personalísimo de las mediaciones en Cataluña, de modo que partes y persona mediadora deben asistir personalmente a las reuniones sin que puedan valerse de representantes o de intermediarios, y solo en situaciones excepcionales que hagan imposible la presencia simultánea de las partes pueden utilizarse medios técnicos que faciliten la comunicación a distancia, garantizando los principios de la mediación. Este principio no ha sido sin embargo contemplado en el Decreto 98/2014, a nuestro entender muy acertadamente, dado que precisamente en las mediaciones de consumo –donde la discusión suele ser puramente económica, de escasa cuantía y gran volumen– resulta clave para su éxito que el proceso resulte sencillo, económico y accesible con independencia del lugar donde se encuentren las partes. Es también por ello que el procedimiento que incorpora el Decreto es de tramitación escrita.

Cabe recordar que la Directiva ADR de consumo atribuía carácter vinculante a algunos de los principios señalados anteriormente. En efecto, por el principio de independencia e imparcialidad, los expertos no deben guardar ningún conflicto de interés aparente o real con ninguna de las partes y deben facilitar información sobre su imparcialidad y competencia antes de que comience el procedimiento. Asimismo serán nombrados por un período de tiempo determinado, sin que puedan ser destituidos sin causa justificada. Se entiende que tales conflictos podrían consistir en un interés financiero directo o indirecto en el resultado del procedimiento, o cualquier relación personal o mercantil con una o más partes durante los tres años anteriores a su asunción del cargo, o haya actuado por cuenta de alguna de las partes o de alguna organización profesional o asociación empresarial de la que sea miembro alguna de las partes. En especial, debe garantizarse que no existan presiones en caso de que el experto esté contratado por el comerciante o reciba cualquier tipo de retribución de éste.²⁵ Del mismo modo, los expertos no podrán recibir instrucciones de ninguna de las partes ni de sus representantes y su retribución no debe guardar relación con el resultado del procedimiento. Asimismo se establece el deber de revelar a la entidad de resolución las circunstancias que pueden afectar a su independencia o imparcialidad o puedan dar lugar a conflicto de interés con cualquiera de las partes en el litigio²⁶. En dicho caso,

²⁵ Es por ello que, si algún Estado decide que estos procedimientos se consideran de resolución alternativa al amparo de la Directiva 2013/11/CE, deberán establecerse requisitos específicos y, en todo caso, si las personas encargadas están contratadas por una organización profesional o asociación empresarial de la que sea miembro el comerciante, o reciban alguna retribución exclusivamente de tal organización deben disponer de un presupuesto independiente y específico suficiente para el desempeño de sus funciones.

²⁶ Esta exigencia no se aplicará, como es lógico en el caso de que la entidad de resolución esté compuesta por una sola persona física (artículo 6 de la Directiva 2013/11/UE).

las entidades deben disponer de procedimientos para garantizar que: (i) se sustituya a la persona física, o (ii) en su defecto, dicha persona física se abstenga de realizar el procedimiento y en lo posible la entidad proponga a las partes que dicho procedimiento lo resuelva otra entidad competente, (iii) o bien se revelen dichas circunstancias a las partes y se permita que el profesional conduzca el procedimiento si las partes no presentan objeciones tras haber sido debidamente informadas.

Del mismo modo, por el principio de transparencia, las entidades deben ser accesibles y transparentes. A este fin las partes deben tener acceso a la información que necesitan para tomar una decisión con conocimiento de causa antes de iniciar un procedimiento de resolución alternativa²⁷. Su concreción en los artículos 5 y 7 de la Directiva ADR de consumo implica en esencia que los Estados deben garantizar que las partes tengan acceso a información clara y sencilla del funcionamiento, disponibilidad del procedimiento, y del valor de la solución alcanzada en su caso. Cualquier solución de un litigio acordada por las partes deberá registrarse asimismo en un soporte duradero y se precisarán con claridad los términos y los argumentos en que se asiente.

El principio de eficacia obliga a que los Estados miembros velen por que los procedimientos de resolución alternativa sean eficaces y cumplan los siguientes requisitos: (i) que el procedimiento de resolución alternativa exista y sea fácilmente accesible, tanto en línea como no, para ambas partes, independientemente del lugar donde se encuentren; (ii) que las partes tengan acceso al procedimiento, sin estar obligadas a ser asistidas por letrado o asesor jurídico, y sin que el procedimiento les prive de su derecho a obtener asesoramiento independiente o a estar representadas o asistidas por un tercero en cualquier fase del procedimiento; (iii) que el procedimiento de resolución alternativa sea gratuito o se preste a cambio de un precio simbólico para los consumidores; (iv) que la entidad de resolución alternativa que haya recibido una reclamación notifique de inmediato a las partes litigantes la recepción de todos los documentos con la información pertinente en relación con la reclamación; y (v) que el resultado del procedimiento de resolución alternativa se dé a conocer en un plazo de noventa días naturales contados desde la fecha en que la entidad de resolución alternativa haya recibido el expediente completo de reclamación. En caso de litigios de índole particularmente compleja, la entidad de resolución alternativa responsable podrá, si lo considera oportuno, ampliar el plazo de noventa días naturales, informando asimismo a las partes del plazo de tiempo que se estime necesario para la resolución del litigio. Por su contenido, a nuestro juicio, el legislador comunitario se está refiriendo al principio de eficiencia.

Asimismo la Directiva dispone que, por el principio de equidad, los Estados miembros velarán por que en los procedimientos de resolución alternativa las partes tengan la posibilidad de expresar su punto de vista en un plazo razonable, reciban de la entidad de resolución alternativa los argumentos, las pruebas, los documentos y los hechos presentados por la otra parte,

²⁷ El considerando nº 39 de la citada Directiva exceptúa de este deber de información a los comerciantes cuando su participación en los procedimientos es obligatoria con arreglo al Derecho nacional.

cualesquiera declaraciones realizadas y dictámenes de expertos, y puedan presentar alegaciones al respecto. Asimismo asegurarán que se informe a las partes que no están obligadas a ser asistidas por letrado o asesor jurídico, pero que pueden solicitar asesoramiento independiente o estar representadas o asistidas por terceros en cualquier fase del procedimiento. Y se garantizará que se notifique a las partes el resultado del procedimiento por escrito o en un soporte duradero.

A nuestro juicio, no podemos olvidar tampoco las provisiones normativas que, en materia de mediación, han sido promulgadas recientemente por el legislador español y que resultarían de aplicación supletoria. En efecto, si bien es cierto que la Ley 5/2012, de Mediación en asuntos civiles y mercantiles (en adelante, LMACM), señala en su artículo segundo que quedan excluidos del ámbito de aplicación de la Ley la mediación en materia de consumo, lo cierto es que no cabe defender que las provisiones de la Ley no resulten aplicables a la mediación en consumo, toda vez que lo que persigue tal disposición –que sigue los dictados de la Directiva comunitaria– es preservar las singularidades que puedan derivarse de la normativa específica en los ámbitos que señala. Y en este sentido, la propia Ley en su Preámbulo informa que las exclusiones previstas en la norma no lo son para limitar la mediación en los ámbitos a que se refieren sino a preservar su regulación a las normas sectoriales correspondientes²⁸. En efecto, la normativa contempla un sistema de mediación y arbitraje de consumo institucionales regulado mediante el Real Decreto 231/2008, dentro del Sistema Arbitral de Consumo. Pero al margen de estos procedimientos institucionalizados –servicios de mediación y arbitraje institucionales especializados– existen otros procedimientos que conviven y resultan aplicables en las relaciones B2C, es decir, en los que puede verse involucrado un consumidor porque así lo haya deseado éste y, como ya defendimos anteriormente para el arbitraje, la previsión normativa ahora relativa a un sistema institucionalizado de mediación plantearía nuevamente dos posibles opciones: sostener la atracción hacia la mediación institucional toda la conflictividad que pueda surgir en materia de consumo o bien, la que pareciera más plausible, sostener que no es un sistema excluyente ni que precluya otras vías o métodos alternativos de resolución²⁹.

En efecto, del texto de la norma se desprende, por un lado, que son entidades acreditadas los servicios públicos de consumo, las organizaciones de personas consumidoras, las asociaciones y los colegios profesionales, así como las otras entidades que reciban la acreditación mediante una norma con rango de ley. De otro, que la persona consumidora puede escoger entre entidades acreditadas que sean servicio público de consumo u otras distintas, dado que el Decreto en su artículo 15 apartado tercero especifica que, en el primer caso, la solicitud de inicio del procedimiento de mediación se tiene que enviar al servicio del municipio donde esté domiciliada o donde resida³⁰.

²⁸ Véase Considerando II, in fine, de la citada Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en asuntos civiles y mercantiles.

²⁹ Véase, en este sentido, Agustín LUNA SERRANO y Aura Esther VILALTA (2011, pp. 307-320). Asimismo, Inmaculada BARRAL VIÑAS (2014).

³⁰ Véanse artículos 2.2 y 15.3 del Decreto, respectivamente.

Tras lo expresado, y aunque nada indique de manera expresa el Decreto, el procedimiento de mediación de consumo en Cataluña se debe también a los principios previstos en los artículos 5 a 9 de la Ley 15/2009, de 22 de julio, de Mediación en el ámbito del derecho privado y a los artículos 6 a 10 de la LMACM supletoriamente³¹, a la luz de la normativa comunitaria expresada, y entre los que cabe reseñar también, por no mencionarla el Decreto, la obligación de mantener respeto mutuo, colaboración, así como brindar apoyo a la actuación del mediador.

3.3 Obligaciones de las entidades acreditadas

Las entidades acreditadas –entiéndase por ellas proveedores de servicios de mediación acreditados– deben poner a disposición del público sus señas de identificación, localización física, web, identificación de los expertos, tipología de litigios que administran, sus reglas de procedimiento y el efecto jurídico del resultado, así como los idiomas y el coste de los procesos.

Haciendo suyos los dictados de la Directiva ADR de consumo³², el Decreto dispone a mayor abundamiento que dichas entidades deben poner a disposición del público en su sitio web, en un soporte duradero o por cualquier otro medio que consideren adecuado, información clara y fácilmente comprensible acerca de sus informes anuales de actividad, donde se incluirá la información relacionada tanto con litigios internos como respecto de: (i) el número de solicitudes de mediación recibidas y los tipos de controversias con que se relacionan; (ii) los problemas sistemáticos o significativos que ocurran con frecuencia y originen controversias entre personas consumidoras y empresas; (iii) la proporción de solicitudes no admitidas y el porcentaje de los motivos de no admisión; (iv) la duración media de los procedimientos de mediación; (v) la proporción de cumplimiento de los acuerdos adoptados, si se conoce; y finalmente (vi) la posible cooperación en redes de resolución alternativa de carácter transfronterizo que se haya producido.

3.4 Los expertos

El texto informa muy sucintamente acerca del cometido de los mediadores. En virtud del mismo, el mediador tiene encomendada la tarea de facilitar el diálogo, promover la comprensión entre las partes y ayudar a buscar soluciones al conflicto, debe velar porque las partes tomen sus propias decisiones, tengan la información y asesoramiento suficientes para llegar a alcanzar acuerdos de una manera libre y consciente, e informar adecuadamente sobre las vías alternativas de resolución del conflicto en caso de finalización del procedimiento de mediación sin que se haya llegado a un acuerdo.

³¹ No faltan argumentos que se extraen del texto del propio Decreto cuando en sus artículos 30 y 31.2 dispone que los acuerdos de mediación de consumo son vinculantes y ejecutivos "de acuerdo con la normativa vigente sobre la mediación", o que el importe, la forma de pago, los sujetos obligados y las excepciones se tienen que desarrollar "de acuerdo con la normativa vigente". Téngase en cuenta que, como se ha mencionado anteriormente, la Ley estatal resultaría supletoria respecto de la Ley Catalana 15/2009, de 22 de julio, de Mediación en el ámbito del derecho privado, en aplicación del art. 111.3 del Código Civil de Cataluña.

³² Véase la ya señalada 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.

En este sentido, relaciona ciertas actividades que puede desarrollar el mediador en el cumplimiento de sus funciones: convocar las partes cuando proceda, velar para que tengan el asesoramiento suficiente para alcanzar los acuerdos de una manera libre y consciente, adoptar las medidas para la gestión del procedimiento de mediación, y finalizar el procedimiento de mediación, justificadamente, si considera que no se puede resolver el conflicto mediante esta vía.

No introduce el texto requisito alguno relativo a su formación, experiencia o conocimientos especializados en materia de consumo, más allá de la mención a que la persona mediadora disponga de los conocimientos y competencias especializadas necesarias para desarrollar la mediación de consumo.³³ Sin embargo, como ha sido señalado, la Ley de Cataluña 15/2009, de Mediación en su artículo tercero exige que dispongan de título universitario oficial y acrediten formación y capacitación específicas en mediación. Asimismo la Directiva ADR de consumo pone el acento en la necesidad de que las personas físicas encargadas de la resolución posean conocimientos especializados necesarios para garantizar la confianza necesaria en tales procedimientos y en el éxito de la resolución alternativa de litigios. Ello implica, no solo el deber de poseer un conocimiento general suficiente en el ámbito jurídico que les permita comprender las implicaciones jurídicas del litigio y una comprensión general del derecho, sino también la obligación de estar en posesión de las competencias necesarias en el ámbito de la resolución alternativa o judicial de litigios con consumidores.

3.5 Requisitos formales previos e inicio del procedimiento.

El Decreto analizado atribuye legitimación para interponer una solicitud de mediación en el sistema de mediación institucionalizado a las personas consumidoras y sus representantes. Queda así vetada toda posibilidad de que una empresa o un comerciante inicie un procedimiento de mediación.

Para la admisión de una solicitud de inicio de la mediación de consumo, la persona consumidora debe haber presentado una reclamación previa a la empresa con quien ha mantenido una relación de consumo. Esta exigencia, de factura comunitaria, deriva de la propia Directiva ADR de consumo, la cual introduce la obligación de los Estados miembros de animar a los consumidores a ponerse en contacto con el comerciante para tratar de resolver el problema de manera bilateral antes de presentar una reclamación ante una entidad de resolución alternativa. A estos efectos, la Directiva obliga a que las entidades de resolución pongan a disposición del público información sobre todo requisito preliminar que las partes deben cumplir antes de que pueda iniciarse un procedimiento de resolución alternativa, "incluido" el requisito de que el consumidor intente resolver el asunto directamente con el comerciante (requisito que podríamos considerar, de procedibilidad). Transcurrido el plazo de un mes sin haber obtenido respuesta –o, en su caso, de respuesta no satisfactoria a las pretensiones formuladas– se puede iniciar el procedimiento de mediación ante la entidad acreditada. El Decreto añade que si no queda acreditado que se ha presentado la reclamación previa, deberá darse al consumidor un plazo de diez días para la

³³ Véase artículo 2 apartado 3º del Decreto analizado.

mejora o enmienda de la solicitud, con la advertencia que si no lo hace se considerará que desiste de su petición, a menos que vistas las circunstancias del caso la persona mediadora considere necesaria una ampliación de plazo.

3.6 Duración de los procedimientos de mediación

La solicitud de inicio del procedimiento de mediación debe ser interpuesta en el plazo de un año, contado desde la fecha en la que se presentó la reclamación en la empresa. La norma no especifica qué sucederá en el supuesto que, transcurrido el año, el consumidor acuda a la mediación. Cabe entender que ésta podrá llevarse a cabo siempre y cuando la empresa o entidad adherida a un sistema de mediación institucional acepte, dado que ya no quedará obligada a participar.

Su duración no excederá de los tres meses, contados desde que se notifica el acuerdo de inicio. Esta limitación temporal es también tributaria de la Directiva ADR de consumo que reclama en su artículo ocho apartado e) que el resultado de un procedimiento de resolución alternativa se dé a conocer en un plazo de noventa días naturales contados desde la fecha en que la entidad de resolución haya recibido el expediente completo de reclamación. Sin embargo el Decreto se excede al disponer seguidamente que la persona mediadora, si concurre causa justificada, podrá ampliar el plazo hasta un máximo de seis meses, dado que dicha Directiva dispone que tal facultad recae sobre la entidad de resolución y solo para el caso de litigios de índole particularmente compleja, debiendo informar a las partes de dicha ampliación así como del tiempo que estime necesario para la resolución del litigio.

Finalmente se prevé que si se supera el plazo establecido sin causa justificada alguna se tiene que archivar el procedimiento por falta de acuerdo.

3.7 Fases de la mediación de consumo

A pesar de la incierta, por confusa, configuración del procedimiento de mediación de consumo diseñado por el Decreto, cabe distinguir en él tres momentos distintos: la solicitud de inicio de mediación, la aceptación a la participación, y la mediación propiamente dicha³⁴.

En orden al primer momento, el procedimiento de mediación de consumo institucionalizado que regula el Decreto se inicia con la presentación de una solicitud consistente en una hoja de queja o reclamación –podrá ser el modelo oficial o cualquier otro medio, incluido el telemático– donde se manifiesta la voluntad de iniciar el procedimiento.

En dicha solicitud debe constar, al menos, cierta información que relaciona: (i) identificación del consumidor con su nombre, apellidos, DNI, NIE o pasaporte, NIF, domicilio completo y teléfono

³⁴ Es un procedimiento encorsetado y de tramitación escrita el que describe el Decreto, a diferencia de la mediación prevista en la Ley de Cataluña 15/2009, que atribuye mayor flexibilidad procedimental a las partes al disponer que en el acta de la reunión inicial son éstas las que fijan el objeto y el alcance de la mediación y efectúan una previsión del número de sesiones.

o dirección de correo electrónico;³⁵ (ii) identificación del empresario mediante indicación de nombre, razón social, domicilio, NIF si se conoce, establecimiento donde se ha producido la relación de consumo y la página web o dirección de correo electrónico; (iii) exposición de los hechos que han originado la controversia y petición concreta que se formula; (iv) relación de la documentación que se aporta acreditativa de la existencia de una relación de consumo, y pruebas relacionadas con los hechos expuestos; (v) fecha y firma; y finalmente, (vi) justificación que acredite haber presentado la reclamación previa a la empresa. La norma dispone además que debe fomentarse el uso de los sistemas electrónicos para presentar las solicitudes de inicio del procedimiento de mediación. De hecho, como se observa enseguida, dicha relación sigue en buena parte los dictados del señalado Reglamento ODR de consumo, cuyo Anexo fija la información que deberá suministrarse al presentar una reclamación, en particular la relativa a expresar si el consumidor ha entablado contacto directo con el comerciante antes de reclamar.

El consumidor envía dicha solicitud a la entidad proveedora de servicios ADR/ODR, es decir, a la entidad acreditada escogida, ya bien sea un servicio público de consumo, o servicio del municipio donde esté domiciliada o donde reside y, si en el municipio no se dispone de servicio público de consumo lo tiene que enviar a la oficina supramunicipal que proceda y, si no hay ninguna, a la Agencia Catalana del Consumo³⁶. Dicha entidad procede a evaluar la viabilidad de la mediación atendiendo la tipología y sector del conflicto, la normativa aplicable, las pruebas aportadas y otras circunstancias.

En el plazo de dos meses desde la presentación, la entidad acreditada comunicará la admisión o no admisión de la solicitud. Debe tenerse en cuenta que la entidad no admitirá la solicitud si el hecho ya ha sido objeto de mediación, si los hechos no pueden ser objeto de mediación de consumo, si el litigio es considerado frívolo o vejatorio, o bien si el consumidor presenta la reclamación en un plazo superior a un año desde la fecha en que presentó la reclamación a la empresa. Estas limitaciones son una manifestación de la transposición del contenido del artículo 4, apartado 4 de la Directiva ADR de Consumo, la cual señalaba que los Estados miembros, según lo estimen oportuno, podrán permitir que las entidades de resolución alternativa mantengan e introduzcan normas de procedimiento que les permita negarse a tramitar un litigio determinado si el consumidor no ha tratado de ponerse en contacto con la empresa o comerciante, o el litigio es frívolo o vejatorio, o bien el consumidor no ha presentado reclamación dentro de un plazo no inferior a un año, desde que haya presentado su reclamación al comerciante.

Tampoco conocerá del asunto si otra entidad de resolución alternativa o un órgano jurisdiccional está examinando o ya se ha pronunciado sobre la resolución de la controversia, como permite asimismo la citada Directiva. Se desprende de ello que es factible que el consumidor haya acudido a un procedimiento de mediación no institucionalizado y, en tal caso, la entidad deberá

³⁵ En el caso de que actúe mediante un representante, deberá añadirse los del representante.

³⁶ Ahora bien, en caso de que la entidad acreditada sea una organización de personas consumidoras o una asociación o colegio profesional, la solicitud de inicio del procedimiento de mediación se tiene que enviar a su registro.

inadmitir de plano la petición.

No fija el Decreto umbral monetario alguno por debajo del cual la entidad pueda negarse a tramitar un procedimiento, tal vez por la voluntad de garantizar con ello el acceso de todas las reclamaciones con independencia de la cuantía y que ello pudiera representar una limitación al acceso a estos mecanismos de resolución alternativa.

Sin embargo, y como en todo procedimiento administrativo, si la solicitud carece de la documentación o datos preceptivos, se entenderá tan solo que ésta es defectuosa y dará un plazo de diez días para la mejora o enmienda de la solicitud, con la advertencia que si no lo hace se considerará que desiste de su petición, a menos que, vistas las circunstancias del caso, el mediador considere necesaria una ampliación del plazo.

3.8 Nombramiento del mediador

El nombramiento del mediador lo lleva a cabo, de conformidad con la norma, la entidad acreditada entre los expertos mediadores adscritos a su organización. Dicho nombramiento se notifica a las partes –habitualmente a la parte que solicita la mediación, dado que es poco frecuente que dicha solicitud sea presentada por ambas simultáneamente– junto con el acuerdo de inicio del procedimiento de mediación en el plazo máximo de dos meses contados desde la presentación de la solicitud, plazo en exceso prolongado para un procedimiento cuya duración máxima es, como se sabe, de tres meses.

Las partes pueden objetar el nombramiento si se produce conflicto de intereses, vínculo de parentesco por consanguinidad hasta el cuarto grado, afinidad hasta el segundo grado, amistad íntima o enemistad manifiesta entre el mediador y una de las partes, o bien si el experto ha intervenido profesionalmente en defensa de los intereses de una de las partes en contra de la otra. En efecto, si el experto designado no cumple con su obligación de declinar la designación en su momento, cualquiera de las partes podrá recusarlo, en cualquier momento, ante el órgano o la persona que lo haya designado. Para ello el Decreto señala que deberá procederse de acuerdo con lo previsto en la legislación sobre el régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común y la entidad nombrará una nueva persona mediadora sin necesidad de efectuar comprobación alguna de los hechos alegados para recusar. Basta que se manifieste por una o ambas partes alguna de las circunstancias señaladas, sin necesidad de prueba alguna, para que se proceda al nombramiento de un nuevo experto, porque lo que entra en juego es la confianza. Si no es posible un nuevo nombramiento, la entidad propondrá a las partes que planteen la controversia ante otra entidad acreditada.

Una vez admitida la solicitud de mediación –y nombrado el experto mediador– se da traslado a la empresa o comerciante para que manifieste en el plazo de 30 días si acepta el procedimiento de mediación. Término legal excesivamente dilatado nuevamente, si bien a lo largo de dicho término legal la empresa podrá asimismo formular propuesta de solución o alegaciones respecto de los hechos expresados por el consumidor. Sólo si acepta, se inician las actuaciones conducentes a materializar la mediación. De no ser aceptada, el experto hace constar dicho

extremo y archiva las actuaciones, circunstancia que notifica a ambas partes. El silencio de la empresa durante el plazo atribuido se interpreta legalmente como una no aceptación del procedimiento de mediación.

Si resultare que ya se está llevando a cabo otro procedimiento de mediación por los mismos hechos, con identidad de las partes, las partes acordarán con qué entidad continuar el procedimiento y, de no haber acuerdo, se continuará ante la entidad ante la que se hubiera formulado la solicitud en primer lugar.

3.9 Selección de la modalidad de mediación

El Decreto distingue entre mediación presencial y mediación electrónica o por medios telemáticos y atribuye al experto la tarea de escoger el medio más adecuado, siendo los criterios para determinar su adecuación las circunstancias de cada caso. Es el mediador quien decide la modalidad, si bien la norma reserva a la mediación presencial aquellos supuestos en los que así resulte más adecuado en razón de la cuantía, de la complejidad de los hechos o de cualquier otro motivo entre los que cabe suponer también la voluntad de ambas partes aunque también debiera atenderse a la accesibilidad de éstas, independientemente del lugar donde se encuentren.³⁷

Decidida la modalidad, el experto comunica a las partes el día, hora y lugar dónde se llevará a cabo la mediación.

El primer estadio de la mediación tiene como objetivo explicar a las partes el procedimiento, los principios que lo rigen, el deber de colaboración de éstas y el alcance de la mediación tanto si llegan a un acuerdo como si no lo alcanzan. El experto escuchará a las partes y procurará auxiliarles de manera objetiva, independiente e imparcial.

La no personación de una de las partes implicará no aceptación de la mediación, en cuyo caso, el experto deberá hacerlo constar –entendemos que lo indicará en el acta que extienda señalando asimismo el día, hora y lugar– y procederá al archivo de las actuaciones con notificación a las partes. No expresa el Decreto si el experto puede consignar también la identidad de la parte que no ha acudido a la mediación, si bien se abre aquí la opción de entender aplicable, supletoriamente, el criterio del artículo 17 de la LMACM según el cual, en caso de inasistencia injustificada de cualquiera de las partes a la sesión informativa se entenderá que desisten de la mediación solicitada y la información de qué parte o partes no asistieron a la sesión no será confidencial. Se pierde en cualquier caso la oportunidad de vincular esa incomparecencia injustificada a una presunción de falta de colaboración en el procedimiento mediador, lo cual hubiera atribuido a la mediación un mayor peso en el conjunto de los mecanismos de reparación aplicables. No en vano, en otros países de nuestro entorno cultural³⁸ esta medida contribuye

³⁷ Véase a este respecto, artículo 8 de la Directiva ADR de consumo, el cual dispone que los Estados velarán porque los procedimientos de resolución alternativa sean eficaces y que existan y sean fácilmente accesibles, tanto en línea como no, para ambas partes, independientemente del lugar donde se encuentren.

³⁸ Nos referimos concretamente al caso italiano, en cuyo Decreto Legislativo 28/2010 se dispone que de la falta de participación sin motivo alguno en los procedimientos de mediación el tribunal podrá inferir prueba en el sentido del artículo 116 de la Ley de Procedimiento Civil italiana. Asimismo su artículo 13 dispone que cuando la resolución judicial se corresponda enteramente con el contenido de la propuesta, el tribunal excluirá del derecho

eficazmente al uso de la mediación, porque el juez puede deducir argumentos de prueba contra el que, de manera injustificada, rechaza participar en una mediación. Resulta imperioso imbricar la regulación de la mediación con la propia del procedimiento civil si se desea que la mediación represente de manera real una desjudicialización de los asuntos de consumo y se desee la efectividad de este recurso extrajudicial

Tampoco ha sido prevista una respuesta jurídica para el caso de que una de las partes rechace un acuerdo que posteriormente acabe siendo impuesto por un juzgado o tribunal. Otros países próximos a nosotros como Italia han dispuesto que, cuando el rechazo de una propuesta coincida con la resolución judicial que sea dictada posteriormente, ello dará lugar a la imposición de las costas a la parte vencedora, rompiendo así la regla de vencimiento objetivo si éste la rechazó en su momento y no evitó por ende la consecución de un procedimiento judicial. Asimismo en Italia se ha dispuesto que todos los acuerdos de mediación queden exentos de tasas, medida que persigue incentivar el recurso a la mediación.

De manera específica, el Decreto se refiere a la mediación electrónica o por medios telemáticos, entendiendo por tal –a los efectos de dicha norma– y en clara sintonía con el contenido de la LMACM, la que discurre en todo o en parte por medios telemáticos, es decir, mediante el uso de la tecnología de la información y comunicación –TICs–. Para que la mediación electrónica pueda llevarse a cabo resulta necesaria la conformidad de ambas partes y que quede garantizada su identidad y el respeto a los principios establecidos en el Decreto, una previsión que cohonesta con el artículo 24 de la LMACM.

Hemos de referirnos aun brevemente a la aparente disfunción entre la previsión normativa del Decreto –que dispone la modalidad por medios telemáticos cuando la petición formulada por la persona consumidora no supere los trescientos euros y, en cuyo caso como decimos, el Decreto sanciona que “se tiene que desarrollar preferentemente por medios telemáticos, a menos que alguna de las partes no tenga acceso a alguno de estos medios o se oponga expresamente a su utilización”– y el criterio sentado para las mediaciones civiles y mercantiles en general que sienta actualmente la LMACM.

En efecto, la citada ley regula de manera específica en su artículo 24.2 la modalidad electrónica para reclamaciones de cantidad, donde el término “preferente” ha dado pie a muy diversas interpretaciones. Así, respecto de la inclusión del adverbio “preferentemente”, que respondió a la enmienda 63³⁹, se indicó en los trabajos parlamentarios que era mejor establecer la posibilidad y la preferencia antes que su obligatoriedad. De modo que esa preferencia no implica obligatoriedad, aun cuando el empleo de medios electrónicos sea posible para todas las partes. Lo cual tampoco significa simple posibilidad, porque preferencia y posibilidad no son términos sinónimos, sino dos alternativas a la tercera, consistente en la obligatoriedad. Y el legislador optó

al reembolso de los costes del proceso a la parte ganadora que rechazó la propuesta.

³⁹ Véase Enmienda núm. 63, cuyo firmante es el Grupo Parlamentario Popular en el Congreso al artículo 24.2, de modificación. Boletín Oficial de las Cortes Generales, Congreso de los Diputados, Serie A, Proyectos de Ley, 24 de mayo de 2012, nº 6-7, p. 25.

por la preferencia que, en términos comunes y jurídicos significaría primacía o ventaja frente a otras opciones dado que en latín *praefērens, -entis*, deriva de *praeferre*, preferir, que significa primacía, ventaja o valor, vinculados a merecimiento.

Por otro lado, si bien la literalidad del epígrafe apunta a su no obligatoriedad, el hecho que se establezca a continuación una sola salvedad –el empleo de medios electrónicos no sea posible a alguna de las partes– parece indicar que, en los demás casos, sí resultaría obligatorio, como destaca el Dictamen del Consejo de Estado.⁴⁰ En la tramitación parlamentaria del artículo 24.2 no se contemplaba este adverbio y se diseñaba una mediación obligatoria para reclamaciones inferiores a 600 euros y opcional o voluntaria para cuantías superiores. Fue a partir de la enmienda núm. 63 que se introdujo la idea de que era preferible establecer la posibilidad y la preferencia antes que su obligatoriedad.⁴¹ Por lo que hace a la limitación cuantitativa, no parece del todo acertada ni justificada, dado que incluso en materia de consumo, 300 euros es una cuantía muy baja.

Por lo demás, cuando la norma hace mención de los medios electrónicos en general, no parece que obligue a que todo el procedimiento de mediación deba desarrollarse en línea. Es decir, el desarrollo preferente por medios electrónicos sugiere, no tanto un procedimiento íntegramente en línea, si no el uso de dichos medios en la medida que ello sea posible para todas las partes.

3.10 Desarrollo

Si la empresa disiente de los hechos incluidos en la reclamación y solicitud de mediación o bien formula una propuesta para solucionar el conflicto, se dará traslado al consumidor para que, en un plazo de diez días⁴², formule contra alegaciones con la advertencia de que, de lo contrario, se entenderá que acepta la propuesta y se tendrá por finalizado el procedimiento y se notificará a las partes. En caso de que el consumidor presente alegaciones se tendrá que dar traslado de nuevo a la empresa a fin de que manifieste aquello que considere oportuno en un plazo adicional de diez días con la misma advertencia que, de no presentar ningún tipo de alegación, se entiende que acepta la propuesta hecha el consumidor.

Puede suceder que la empresa formule alegaciones y no sea posible llegar a un acuerdo. En dicho caso, el experto lo hará constar en el acta y archivará las actuaciones, a no ser que el consumidor haya solicitado arbitraje y la empresa esté adherida al sistema arbitral de consumo, en cuyo caso el experto debe dar traslado de las actuaciones a la junta arbitral competente.

Los acuerdos de mediación de consumo pueden hacer referencia a todos o a una parte de los aspectos sometidos a mediación. A diferencia de la mediación civil regulada por la Ley de

⁴⁰ Véase Dictamen del Consejo de Estado, nº 714/2013, remitido a la Secretaria General Técnica del Ministerio de Justicia en fecha 24 de septiembre de 2013, p. 14, ut supra.

⁴¹ BOCG, Congreso de los Diputados, serie A, nº 6-7, de 24 de mayo de 2012.

⁴² Este plazo puede ser ampliado en función de las circunstancias del caso en el supuesto de que el mediador lo considere necesario.

Cataluña 15/2009⁴³, o incluso la Ley estatal (LMACM) el acta solo se redactará si alguna de las partes lo solicita. El experto redacta entonces el acuerdo en un acta que debe ser firmada por el mismo y las partes, a las que se entregará una copia. El acta que incorpora el acuerdo identifica las partes, su domicilio, lugar y fecha en que se suscribe y las obligaciones que cada parte asume, es decir, los acuerdos alcanzados. Debe expresar asimismo que se ha seguido el procedimiento de mediación de consumo establecido en el Decreto, con indicación de la persona mediadora y de la entidad acreditada que ha intervenido. No prevé el Decreto que sucederá si alguna de las partes no desea firmar el acta. La LMCM dispone para estos casos que el mediador hará constar en la misma esta circunstancia entregando un ejemplar a las partes que lo deseen.

3.11 Finalización

El procedimiento de mediación finaliza, al igual que sucede en cualquier mediación civil y mercantil⁴⁴, por: (i) acuerdo de las partes o su falta de acuerdo; (ii) la no localización de cualquiera de las partes; (iii) el desistimiento de cualquiera de las partes (iv) la falta de comparecencia sin justificación de alguna de las partes en la mediación presencial. (v) el transcurso del plazo establecido o (vi) resolución motivada de la persona mediadora si considera que, vistas las circunstancias, no es posible llegar a un acuerdo. En cualquiera de estos casos el acta que finaliza el procedimiento de mediación así como su archivo deben ser notificados a las partes en un plazo de diez días contados desde la adopción, haciendo constar el motivo de su finalización.

Los acuerdos de mediación de consumo son vinculantes y ejecutivos de acuerdo con la normativa vigente en materia de la mediación, de lo que se desprende que serán aplicables supletoriamente los artículos 23, 25 y 26 de la Ley estatal (LMCM), según los cuales, las partes pueden instar su elevación a escritura pública al objeto de configurar el acuerdo como título ejecutivo. A nuestro juicio, someter el acuerdo que ha sido obtenido siguiendo los preceptos del Decreto, a los requerimientos de formalización del título ejecutivo de la LMCM, resulta excesivo y los condena a su ineficacia toda vez que el monto total exigido en una reclamación de consumo no compensará, la mayor de las veces, el coste de su elevación a público y su posterior ejecución judicial. Otros países han resuelto esta cuestión de manera ciertamente muy solvente al atribuir en general a los acuerdos de mediación recogidos en un acta firmada por el mediador, las dos partes y los abogados de ambas partes, carácter ejecutivo y con el mismo efecto legal de una sentencia, que podrá impugnarse solo si el acuerdo fue dictado contraviniendo el orden público o las normas de derecho necesario.⁴⁵

⁴³ En la cual se expresa que de la sesión final de la mediación, debe levantarse acta, en la que deben constar exclusivamente y de forma clara y concisa los acuerdos alcanzados. Ésta será firmada por el mediador y las partes. Y si no es posible alcanzar un acuerdo, debe levantarse un acta en que tan solo se hace constar este hecho.

⁴⁴ Véase clara similitud con art. 22 de la LMCM en virtud del cual el procedimiento de mediación puede concluir en acuerdo, o finalizar sin alcanzar acuerdo, bien sea porque alguna de las partes da por terminadas las actuaciones, bien porque haya transcurrido el plazo máximo acordado por las partes para la duración del procedimiento, o cuando el mediador aprecie de manera justificada que las posiciones de las partes son irreconciliables o concurra otra causa que determine su conclusión.

⁴⁵ Como Grecia o Italia. Este último, a través del artículo 12 del Decreto Legislativo 28, de 4 marzo de 2010,

3.12 Coste del procedimiento de mediación

Las entidades acreditadas que llevan a cabo el procedimiento de mediación de consumo pueden establecer un precio para el ejercicio de la actividad mediadora que, en ningún caso, tendrá carácter disuasorio para las partes. Esta previsión normativa entraría en colisión con el principio de gratuidad que sentaba el artículo 41, en relación con el artículo 38 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema arbitral de consumo, que incluye una fase de mediación institucional gratuita para las partes. Tampoco coherente con la exigencia de la Directiva ADR de consumo en su artículo 8 apartado letra c) según la cual, los procedimientos de resolución alternativa de consumo serán gratuitos o se prestarán a cambio de un precio simbólico para los consumidores. En cualquier caso, es de señalar que será de aplicación el derecho a la justicia gratuita en los supuestos previstos en sus normas reguladoras.

Finalmente, el importe del coste de la mediación institucional, la forma de pago, los sujetos obligados y las excepciones se tienen que desarrollar, a tenor del Decreto promulgado, de acuerdo con la normativa vigente, de lo que se desprende nuevamente en este concreto aspecto que serán aplicables las previsiones de la Ley Catalana 15/2009, de Mediación en el ámbito de derecho privado y la Ley estatal (LMACM) cuyo artículo 15 dispone que el coste de la mediación, concluya o no en acuerdo, se dividirá por igual entre las partes, salvo pacto en contrario.

4. Indicaciones conclusivas

A modo de cierre deseáramos destacar tres ideas clave que se desprenden de lo expresado hasta ahora:

En primer lugar, el recién promulgado Decreto de Cataluña 98/2014, de 8 de julio, sobre el Procedimiento de mediación en las relaciones de consumo, relativo a un sistema institucionalizado de mediación en Cataluña plantea nuevamente⁴⁶ dos posibles opciones: sostener la atracción hacia la mediación institucional toda la conflictividad que pueda surgir en materia de consumo o bien, la que pareciera más plausible tras el análisis del texto, sostener que no es un sistema excluyente ni precluye otras vías o métodos alternativos de resolución.

En segundo lugar, la disparidad de criterios entre ciertas previsiones normativas del Decreto recién promulgado y otros textos normativos aplicables generan algunas incoherencias y dudas interpretativas que no contribuyen a la seguridad jurídica de consumidores y empresas. Por citar alguna, la relativa a los criterios para la elección de la modalidad de mediación o la posibilidad

"Attuazione dell'articolo 60 della legge 18 giugno 2009, n. 69, in materia di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali" publicado en la Gaceta Oficial de 5 de marzo 2010, n. 53. <http://www.camera.it/parlam/leggi/deleghe/10028dl.htm>.

⁴⁶ Como apuntábamos en su día respecto del señalado Real Decreto 231/2008.

de desarrollar procedimientos que supongan un coste sensible para el consumidor sin que éste reciba la información necesaria para su conocimiento antes de iniciar el proceso.

Así, se constata como el Decreto limita la preferencia por la modalidad telemática a las peticiones que no superen los trescientos euros, un techo que cohonesta mal con la previsión normativa de la Ley estatal de mediación civil y mercantil (LMACM) que dispone dicha preferencia para todos los asuntos hasta seiscientos euros (*small claims*) algo que no se comprende bien toda vez que es precisamente entre los litigios de consumo donde las modalidades electrónicas encuentran su mejor acomodo, muy en particular cuando se derivan de transacciones electrónicas transnacionales en las que el consumidor no dispone de otros medios efectivos de resolución y cuyas cuantías fácilmente superan el techo ahora impuesto como criterio de preferencia.

La posibilidad de que las entidades acreditadas que conduzcan un procedimiento de mediación en materia de consumo puedan establecer, a mayor abundamiento, un precio para el ejercicio de la actividad mediadora sin más límite que no resultar disuasorio para las partes, así como el hecho que, para su imputación, no resulte aplicable el criterio del artículo once de la Ley Catalana 15/2009, de 22 de julio, de Mediación en el ámbito del derecho privado⁴⁷, es otro de los aspectos cuestionables dado que el principio de transparencia –al que el propio Decreto apela– debiera implicar que dichas entidades informen a las partes, con carácter previo a toda actuación mediadora, acerca del coste de la mediación o, al menos, de las bases para su determinación con indicación separada de los honorarios del mediador y otros posibles gastos, así como de cualquier otra implicación económica. Una necesidad que no queda a nuestro entender cubierta con la publicación de las tarifas en la web por parte de las entidades acreditadas⁴⁸ si, en efecto, se desea que el consumidor pueda adoptar una decisión con pleno conocimiento de las consecuencias económicas que se deriven.

5. Bibliografía

Inmaculada BARRAL VIÑAS (2014), "Reclamaciones de consumo y ODR: procesos automáticos, small claims y plataformas interactivas", *Revista Aranzadi de Derecho y Nuevas Tecnologías*, núm. 1.

Marta BLANCO CARRASCO (2009), "La alternativa de la mediación en conflictos de consumo: presente y futuro", *Anuario Jurídico y Económico Escurialense*, XLII, 2009, págs. 1-138.

José Manuel BUSTO LAGO, Natalia ÁLVAREZ LATA, Fernando PEÑA LÓPEZ (2008), *Reclamaciones de consumo*, Aranzadi, Cizur Menor (Navarra).

Lorenzo CORTINO HUESO (Coord.) (2008), *Consumidores y usuarios ante las nuevas tecnologías*, Tirant lo Blanch, Valencia.

⁴⁷ Según el cual las partes deben aceptar las tarifas de la mediación, que deben facilitarse antes de su inicio, salvo que disfruten del derecho a la gratuidad.

⁴⁸ Véase artículo 10 del Decreto analizado.

Isabel ESPÍN ALBA (2013), "Arbitraje y mediación de consumo: a propósito de la Ley 16/2011, de 24 de Junio, de contratos de crédito al consumo", *Boletín del Ministerio de Justicia*, núm. 2160, Año LXVII, noviembre.

Carmen FERNANDEZ CANALES (2010), "La ley catalana 15/2009 de la mediación familiar a la mediación en derecho privado", en Leticia García Villaluenga, Jorge Luis Tomillo Urbina, Eduardo Vázquez de Castro (Coordinadores), *Mediación, arbitraje y resolución extrajudicial de conflictos en el siglo XXI*, Reus, Madrid, pp. 415-432.

Agustín LUNA SERRANO y Aura Esther VILALTA (2011), "La solución extrajudicial de litigios de consumo. El arbitraje online en España", en Ana Herrán, Aitziber Emaldi Cirión y Marta Enciso (Coordinadores), *Derecho y nuevas tecnologías*, Vol. 2, Universidad de Deusto, pp. 307-320.

Isusko ORDEÑANA GEZURAGA (2010), "La mediación de consumo: la alternativa de la alternativa", *Diario La Ley*, núm. 7420, 2010, pp. 1-24.

Eduardo VÁZQUEZ DE CASTRO (2011), "La mediación en materia de consumo. Aproximación desde el derecho europeo y español", en Julio ÁLVAREZ RUBIO y Jorge Luis TOMILLO URBINA (Coord.), *La protección jurídica de los consumidores como motor de desarrollo económico*, Actas del II Congreso Euroamericano de Protección Jurídica de los Consumidores, pp. 428 y ss.