

ACTA DEL CURSO DE VERANO 2015

Mecanismos alternativos de solución de conflictos: Vías eficientes y sostenibles para tutelar los derechos del consumidor¹

2 y 3 de julio 2015, Cuenca

Ana I. Mendoza Losana

Investigadora de CESCO

Codirectora del Curso

Lourdes García Montoro

Investigadora de CESCO

ACTO INAUGURAL

El acto de inauguración sirvió para poner de manifiesto la conveniencia y oportunidad de celebrar un curso cuya temática son los mecanismos alternativos de solución de conflictos de consumo. Milagros Yagüe, Subdirectora General de Arbitraje y Derechos del Consumidor de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN) destaca la actualidad del tema a tratar dada la inminente aprobación de la ley de resolución alternativa de conflictos de consumo como consecuencia de la necesaria transposición de la Directiva 2013/11/UE, sobre resolución alternativa de litigios de consumo, aunque España ya

¹ Curso incluido en el programa de Cursos de Verano 2015 del Vicerrectorado de Cultura y Extensión Universitaria de la Universidad de Castilla-La Mancha y financiado con la colaboración del Ilustre Colegio Notarial de Castilla-La Mancha (Convenio de colaboración entre la UCLM y el Ilustre Colegio Notarial de Castilla-La Mancha, 17 enero 2014, con referencia CONV140025, que coordina el Prof. Ángel Carrasco Perera).

tiene larga trayectoria en la utilización de estos mecanismos. Se buscan vías fáciles y gratuitas para que el consumidor pueda resolver los conflictos que surjan en sus relaciones con empresarios. No se trata de una ley que deba ser útil tan solo a corto plazo, sino que busca soluciones con vistas al futuro.

A continuación, interviene Luis Fernández-Bravo, Vicedecano del Ilustre Colegio Notarial de Castilla-La Mancha, organismo patrocinador del curso, quien recuerda que para resolver conflictos a través de mecanismos alternativos es necesario que exista buena fe por ambas partes y pone de manifiesto la necesaria incorporación al Derecho interno de la Directiva 2013/11/UE, ocasión que debería aprovecharse para favorecer al ciudadano consumidor.

Ángel Carrasco Perera, Director de CESCO, expone que la necesidad de disponer de mecanismos alternativos de resolución de conflictos de consumo surge como consecuencia de la inflación del sistema de mediación y el fracaso financiero (que no jurídico) del Sistema Arbitral de Consumo. En la situación actual, la sociedad no puede pagar el Sistema Arbitral de Consumo, es un "lujo de países ricos", propio del Estado del bienestar, tal y como se configuraba antes de la crisis, que ya no nos podemos permitir. Ha fracasado en nuestro país por falta de fondos. Se intenta paliar este fracaso con el discurso de los mecanismos alternativos o de la mediación pero, ¿puede la mediación sustituir al Sistema Arbitral de Consumo? Y de ser así, ¿quién lo va a pagar? Se cuestionan varias alternativas como la asunción de costes por las empresas que podrían articular sus propios mecanismos de resolución de conflictos (modelo Defensor del Cliente de Endesa) o la externalización de los costes en los consumidores, viéndose éstos obligados a abonar entre 30 y 40 euros por la resolución del conflicto. La intervención finaliza constatando las fuertes reticencias sociales y políticas a adoptar una decisión en este sentido. "¿Quién le pone el cascabel al gato?", ¿se atreverá el legislador a implantar un mecanismo de resolución alternativa de conflictos de consumo de pago tras veinte años disfrutando del arbitraje gratuito?

Finaliza el acto con la intervención de María Ángeles Zurilla, Vicerrectora de Cultura y Extensión Universitaria de la Universidad de Castilla-La Mancha, quien agradeció a CESCO, al Ilustre Colegio Notarial de Castilla-La Mancha, a los ponentes y asistentes su presencia en Cuenca y el interés por tratar este tema de actualidad.

PRIMER PANEL: LA DIRECTIVA 2013/11/UE, DE 21 DE MAYO, SOBRE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS EN MATERIA DE CONSUMO Y LAS INICIATIVAS PARA SU TRANSPOSICIÓN

1. Alternativas a las alternativas: ¿qué tiene la mediación que no tengan otros procedimientos?

Isabel Viola Demestre. Profesora titular Derecho Civil Universidad de Barcelona. Mediadora acreditada por el Centre for Effective Dispute Resolution (CEDR)

La ponente comienza su exposición aclarando el concepto de mediación, que tendrá lugar cuando en la resolución alternativa del conflicto intervenga un tercero imparcial que asista a las partes en la consecución de un acuerdo por sí mismas. La mediación es un sistema autocompositivo pues el tercero imparcial

que interviene no adopta ninguna decisión, en contraposición a lo que ocurre en los métodos heterocompositivos. Se trata de un sistema flexible que permite a las partes moldear el conflicto hasta conseguir un acuerdo. Permite utilizar distintas herramientas para solucionar un mismo conflicto («*sistema multi-door*»).

Se parte de las diferentes posiciones de las partes. El mediador trabaja en los intereses de ambas con vistas a construir el acuerdo, analiza el conflicto profundizando sobre las circunstancias accesorias del mismo, aspectos que no se tendrán en cuenta en caso de acudir a la vía judicial. Las partes tienen diferentes percepciones del conflicto, la tarea del mediador consiste en hacerles ver cuál es la posición de la contraparte y, aunque no compartirla, sí respetarla.

Destaca que la mediación es un sistema que no sirve para todo, sino sólo para la resolución de determinados conflictos para los que resulta idónea. Las emociones de las partes son perceptibles no sólo en los conflictos familiares, sino también en conflictos de otro tipo. Es un instrumento idóneo para gestionar conflictos en relaciones de larga duración, donde interesa mantener el vínculo. La mediación permite alcanzar soluciones de futuro, dejando atrás el pasado. También favorece el trabajo colaborativo en el sentido de que si se alcanza una solución consensuada será precisamente por esto que las partes sean más propensas a cumplirla. El control del resultado lo tienen las partes dada la voluntariedad del sistema de mediación, control que se perdería si se acudiera a la vía judicial. La ponente se refiere al acuerdo de mediación como un “traje a medida” de las partes, que lo alcanzan por sí mismas tras haber trabajado de forma conjunta, lo que aporta mayores posibilidades de cumplimiento.

En cuanto a la posibilidad de establecer una tasa de 30 € por utilizar el servicio de mediación, tal y como lo prevé la Directiva y el Anteproyecto de transposición de la misma², la ponente se muestra optimista, reconoce que “nada es gratis” y propone que la mediación se inserte en un sistema conjunto y plural de mecanismos de solución de conflictos, ninguno de los cuales es gratis (también las OMICs tienen un coste para el sistema), en el que la mediación supone un ahorro de costes al sistema en comparación con los costes que supone acudir a la vía judicial.

2. Procedimientos de resolución de conflictos de consumo en el contexto comunitario: la Directiva 2013/11/UE y el Reglamento UE 524/2013

Milagros Yagüe Maricalva, Subdirectora G. Arbitraje y Derechos del Consumidor, AECOSAN

La ponente centra su exposición en el análisis de la Directiva 2013/11/UE del Parlamento europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la

² Anteproyecto de Ley de Resolución Alternativa de Conflictos de Consumo presentado por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (en adelante, “el Anteproyecto”) (http://www.uclm.es/Actividades/repositorio/pdf/doc_5909_8056.pdf).

resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) núm. 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo o la Directiva), destacando que se trata de una norma de mínimos. Los Estados miembros parten de una situación inicial diferenciada: existen aquellos Estados que, como España, ya tienen sistemas de resolución alternativa de conflictos de consumo, aquellos que no los tienen y los que disponen de sistemas que no son adecuados a la finalidad buscada por la norma.

La Directiva no impone procedimientos, sino sólo requisitos mínimos entre los que se encuentra la necesidad de implantar sistemas de resolución alternativa de conflictos de consumo que sean independientes, transparentes, rápidos, efectivos y justos. Se excluyen, entre otros, los procedimientos judiciales y los iniciados a instancia de los empresarios. Prima la autonomía de la voluntad. La Directiva admite la existencia de métodos voluntarios u obligatorios, -siempre que ello no suponga la privación de la intervención judicial-; autocompositivos o heterocompositivos, es decir, que propicien que las partes alcancen un acuerdo por sí mismas o que sea el tercero imparcial quien decida qué solución se debe dar al conflicto; cabe la posibilidad de que la decisión final sea vinculante o no, para una o para ambas partes. España ha apostado por el arbitraje como mecanismo alternativo, pero el resto de Estados miembros se mostraron reticentes a este tipo de procedimiento por el hecho de que la decisión que pone fin a este procedimiento es vinculante. En cuanto a los procedimientos que terminen con decisiones no vinculantes, no podrá prohibirse el acceso a la vía judicial.

La ponente advierte de que la Directiva permite que los procedimientos tengan un "precio simbólico" para los consumidores y señala, como uno de los problemas que presentará para España la trasposición de la Directiva, el ajuste de los tiempos de resolución al plazo de noventa días previsto en la misma, pues en la actualidad los conflictos sometidos al Sistema Arbitral de Consumo tardan en resolverse unos seis meses aproximadamente.

Finalmente, la ponente se refiere también a la necesidad de disponer de mecanismos alternativos de resolución de conflictos de consumo on-line de conformidad con lo previsto en el Reglamento (UE) núm. 524/2013 del Parlamento europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) núm. 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE, e indica que el Centro Europeo del Consumidor actuará como punto de contacto para la resolución de conflictos de carácter transfronterizo.

3. La transposición de la Directiva 2013/11/UE en España: el Anteproyecto de Ley de resolución alternativa de conflictos de consumo; el artículo 57.4 TRLGDCU y el futuro reglamento

Alicia Menéndez González. Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN)

La ponente comienza su intervención destacando el nuevo artículo 57.4 del TRLGDCU que adelanta la transposición de la Directiva en cuanto da libertad al consumidor para elegir el mecanismo de resolución de conflictos. Destaca que ya ni siquiera la adhesión al sistema arbitral antes del nacimiento del conflicto es obligatoria para el consumidor. Se cumple así con el propósito comunitario de no imponer al consumidor ningún mecanismo alternativo de resolución de conflictos (tampoco el arbitraje de consumo).

La Directiva obliga a los Estados miembros a poner a disposición de los ciudadanos mecanismos alternativos de resolución de conflictos de consumo rápidos, eficaces y gratuitos o de coste simbólico. Sin embargo, todos los Estados conservarán los sistemas de los que ya dispongan. La Directiva establece el marco con los requisitos mínimos que han de cumplir las entidades y los procedimientos de resolución alternativa de conflictos de consumo en vistas a ser acreditadas e incluidas en el listado consolidado de la Comisión Europea. La ponente esclarece que cabe la posibilidad de que sigan existiendo entidades que se dediquen a la resolución alternativa de conflictos de consumo a pesar de que no se encuentren acreditadas. En concreto, afirma que las OMICs podrán seguir atendiendo reclamaciones e intermediando como lo han venido haciendo hasta ahora, si además cumplen los requisitos de la Directiva podrán acreditarse y ser incluidas en el listado consolidado de la Comisión Europea. Se muestra tajante en este punto afirmando que en el nuevo sistema "vamos a convivir todos (entidades públicas y privadas, acreditadas y no acreditadas)".

Aunque en el resto de Europa, el arbitraje de consumo no se valora positivamente, España cumple el mandato de la Directiva al establecerse como entidad residual el Sistema Arbitral de Consumo, con lo que únicamente será necesario adaptar el RD 231/2008 a los requisitos de la Directiva (por ejemplo, reducir el plazo de seis meses a noventa días) para que pueda seguir actuando.

En cuanto al coste de prestación del servicio que, tanto en términos de la Directiva como del Anteproyecto podrá ser simbólico o de un máximo de 30€ para el consumidor, la ponente afirma que las entidades públicas no cobrarán este precio pues la percepción y gestión de esta "tasa" sería económicamente más costoso que los beneficios que podrían obtenerse por el cobro de la misma. Este coste máximo se configura como un límite al precio que podrían cobrar las entidades privadas acreditadas por prestar el servicio de resolución de conflictos.

Finalmente, la ponente hace patente su preocupación ante la posible aparición de sistemas de arbitraje privado, por los peligros que ello podría conllevar. Además, advierte de la dificultad de adaptar el actual sistema de arbitraje al plazo de resolución de noventa días.

SEGUNDO PANEL: MECANISMOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y PROCESO JUDICIAL

4. La mediación intraprocesal

Juan Ramón Brigidano. Magistrado-Juez Decano de Toledo

El ponente explica la utilidad de la mediación cuando el conflicto entre las partes se encuentra judicializado, pero sobre el que aún cabe la posibilidad de que se resuelva de forma distinta.

Desde 2010, la mediación es una opción que se ofrece como mecanismo de resolución de conflictos en cualquiera de los órdenes jurisdiccionales (también el contencioso-administrativo). Según su experiencia como juez, tiene la percepción de que algunos asuntos, a pesar de que se resolvían en Derecho, no se resolvían bien, pues en ocasiones la solución no es sólo imponer una multa u obligar a pagar cierta cantidad. Existen una serie de asuntos que son mediables, aunque se hace necesario distinguir entre mediar y llegar a una transacción. El juez no es mediador, no se le aplica el principio de confidencialidad, sino que su obligación de transparencia le obliga a dar publicidad a sus decisiones.

La experiencia piloto que actualmente se está llevando a cabo en los Juzgados de Toledo surge de la conformidad de los Jueces con la posibilidad de derivar determinados asuntos a mediación. El Consejo General del Poder Judicial permitió a los jueces derivar a la mediación asuntos sobre los que ya se había iniciado un proceso judicial y para dar cierta seguridad y resolver dudas procedimentales sobre cómo y cuándo derivar el asunto a mediación, se elaboró una guía para la mediación intraprocesal.

Afirma que "la mediación no descarga los juzgados". La derivación de asuntos a mediación no sirve para descargar de trabajo para los juzgados, pero sí para dar una solución mejor a ciertos conflictos (como por ejemplo, asuntos de familia, división de herencia, problemas de convivencia en comunidades de propietarios o delitos económicos). La mediación es una cuestión de "creyentes", de puro voluntarismo, y hay algunos jueces que no creen en la mediación. Hay que invertir un tiempo y para ello es necesario que el juez tenga voluntad de resolver por mediación (es posible que en un mismo lugar, haya dos juzgados y sólo uno de ellos derive a mediación). Si no se utiliza el trámite de audiencia previa para dar la opción de resolver por mediación, es imposible que el sistema funcione.

Para poder mediar es necesario conocer la materia objeto de conflicto. No basta con "consolar" a las partes, en numerosos conflictos (por ejemplo, conflictos sobre empresas familiares) es fundamental que el mediador sea un experto en Derecho. El carisma de los mediadores y su formación es muy importante para incentivar el uso de este mecanismo. A veces, el éxito de la derivación depende del prestigio personal del mediador.

En Toledo se dispone de un servicio de mediación civil, penal y mercantil; pero puede suceder que las partes no acudan a mediación por "pereza" o por falta de información. Considera que, en no pocas ocasiones, los principales enemigos de la mediación son los propios abogados de las partes. Para evitar este efecto, se programan reuniones de mediación media hora antes del juicio, pues muchas veces las partes están mal informadas por falta de interés de los propios abogados de acudir a mediación.

El ponente reflexiona sobre el coste de la mediación y advierte de que, por el momento, las Administraciones públicas no financian este sistema, que, aunque se ofrece gratuitamente a las partes, naturalmente, no es gratis para el sistema.

Una vez finaliza el proceso, se homologa judicialmente el acuerdo alcanzado por las partes y se devuelve el 60% de las tasas por haber alcanzado un acuerdo extrajudicial.

Critica la exclusión de los conflictos de consumo de la ley de mediación civil y mercantil.

Concluye animando a la sociedad a acudir a la mediación antes de judicializar el conflicto pues una vez iniciado el proceso judicial, la derivación a mediación depende en gran medida de la voluntad del juez competente.

5. Mecanismos alternativos de resolución de conflictos y plazos de prescripción

Faustino Cordón Moreno. Catedrático de Derecho procesal. Consejero académico Gómez-Acebo & Pombo.

En primer lugar, destaca el ponente las dificultades que presenta para el consumidor el acceso a la Administración de Justicia dada la desproporción entre la cuantía del conflicto y el coste de acceso, lo cual hace necesario buscar una vía alternativa.

El éxito del sistema de resolución alternativa de conflictos de consumo dependerá de la persona que lo impulse, pues detrás de un sistema de resolución alternativa están las personas. Cuestiona que sea posible una mediación o arbitraje en materia de consumo por posible conflicto con los principios rectores de los sistemas de resolución alternativa de conflictos.

En cuanto a la suspensión de los plazos de prescripción y caducidad, será necesario disponer de una ley específica. En primer lugar, se hace necesario distinguir entre el Derecho vigente y el Derecho proyectado. En la actualidad sigue vigente la norma general de interrupción del artículo 479 de la Ley de Enjuiciamiento Civil (derogado con efectos desde el 23 de julio del 2015 por la Ley 15/2015, de 2 de julio, de Jurisdicción Voluntaria). La Directiva y el Anteproyecto prevén *la suspensión* de los plazos de prescripción y caducidad mientras se esté tramitando el asunto ante una entidad de ADR. La diferencia entre interrupción y suspensión de los plazos de prescripción o caducidad reside en el cómputo íntegro del plazo transcurrida la interrupción, o en la reanudación en el cómputo del plazo de prescripción o caducidad en el caso de la suspensión.

En el caso de iniciarse la mediación intra-arbitral procederá la suspensión de los plazos de prescripción o caducidad de acciones por inicio del procedimiento arbitral, pero no por el hecho de iniciarse la mediación. El arbitraje tiene efectos suspensivos desde el momento en que la contraparte recibe el requerimiento

para contestar a la solicitud de arbitraje. Se cuestiona que el inicio de un procedimiento ante una entidad de resolución alternativa de conflictos pueda producir estos mismos efectos suspensivos, pues parece que se crea un sistema autónomo en el que se desconoce si supondrá la derogación de lo previsto en los sistemas vigentes.

No es posible determinar *a priori* si una posible modificación en los efectos de suspensión o interrupción de los plazos de prescripción o caducidad supondrá favorecer o perjudicar al consumidor. La nueva regulación deja muchos problemas en el aire a este respecto, pues no aclara si las actuaciones previas supondrán la interrupción o suspensión de plazos, ni establece normas uniformes para los procedimientos existentes en nuestro ordenamiento.

6. Ejecución de acuerdos alcanzados en mecanismos alternativos de resolución de conflictos y mecanismo de segunda oportunidad para el consumidor insolvente del artículo 242 bis de la Ley Concursal

Francisco García Más. Notario

La tarea diaria del notario se centra en la "mediación" entre las partes con el objetivo de que éstas lleguen a un acuerdo de voluntades que produzca efectos jurídicos.

En un proceso de mediación es necesario que el mediador tenga formación específica sobre las materias que serán objeto de mediación. Las partes que acuden a mediación deben tener voluntad de dialogar y buena fe para que sea posible alcanzar un acuerdo. El ponente manifiesta su desacuerdo con que la Ley 5/2012, de Mediación civil y mercantil haya excluido de su ámbito de aplicación a los conflictos de consumo.

De conformidad con los artículos 23 a 25 de la Ley 5/2012, cabe la posibilidad de que el acuerdo alcanzado en un procedimiento de mediación se eleve a escritura pública, posibilidad de la que el mediador debe informar a las partes. Así, el acuerdo de mediación se convierte en título ejecutivo a los efectos del artículo 517.2.2º de la Ley de Enjuiciamiento Civil. Mediante la elevación a escritura pública, que no es equivalente a la protocolización del laudo arbitral, el Notario debe realizar un control de legalidad y se pueden subsanar los defectos en los que podría incurrir el acuerdo de mediación. El control de legalidad del notario versa sobre tres aspectos fundamentalmente: 1º) Que se haya informado debidamente a las partes de los efectos jurídicos del mismo.; 2º) Que no sea un conflicto excluido de la mediación; 3º) Que el procedimiento haya sido adecuado. El notario podrá no autorizar la escritura si comprueba que concurren vicios del consentimiento de conformidad con el artículo 1.261 CC (ej. falta de información a las partes). Para que el Notario controle la legalidad del acuerdo no es necesario que esté presente el mediador, aunque sería recomendable que estuviera. Las partes deben acompañar el acta inicial de la mediación. Cuando se protocoliza el acta, puede realizarse una legitimación por presencia.

Si en el acuerdo de mediación se ha introducido una cláusula de elevación a público y cualquiera de las partes pretende apartarse de ella, se aplicarán los artículos 1279 y siguientes del Código Civil.

Destaca el bajo coste de la elevación del acuerdo de mediación a público pues a efectos de arancel notarial, se califica como un documento sin cuantía.

En cuanto a los acuerdos de mediación internacional, en el ámbito de la Unión Europea, será posible reconocerlos en virtud del Reglamento sobre reconocimiento de decisiones judiciales del año 2012, según el cual el acuerdo elevado a escritura pública puede circular con plenos efectos en toda la Unión Europea. Para el reconocimiento de los acuerdos alcanzados en países que no sean miembros de la UE, será necesario que el documento se eleve a público para producir plenos efectos, sin perjuicio del reconocimiento de efectos directos allí donde existan convenios de reciprocidad.

Destaca el ponente que la flexibilidad en mediación de consumo se encuentra limitada por el carácter tuitivo de la normativa de protección al consumidor.

Por lo que respecta a la mediación concursal, se ve afectada por los continuos cambios en la Ley Concursal; el último de ellos practicado en abril de 2015 supuso la introducción del artículo 242 bis que permite alcanzar un acuerdo extrajudicial de pagos para personas naturales no empresarias. El objetivo principal de este procedimiento sería conseguir salvar al deudor concursado persona física para que pueda continuar con su actividad. A estos efectos, se prevé la necesaria intervención del Notario o Registrador mercantil, pudiendo solicitarse el acuerdo ante el notario del lugar de residencia del deudor. La función del notario es aquí muy importante, pues es el encargado de tramitar el expediente, analizar la documentación y ver si se cumplen los presupuestos del artículo 231 de la Ley Concursal. El notario impulsará las negociaciones entre el deudor y sus acreedores, salvo que designase, si lo estimase conveniente, un mediador concursal. Podría derivar el asunto al mediador concursal (por cuyo nombramiento, el notario no percibe retribución). Sin embargo, lo ideal será que el propio notario ejerza estas nuevas competencias, que forman parte de la función pública que el ordenamiento le atribuye. En el marco de este procedimiento abreviado, sólo caben ciertos acuerdos. La propuesta de acuerdo podrá contener únicamente las medidas previstas en el artículo 236. 1 a), b) y c) de la Ley Concursal: establecimiento de esperas de hasta diez años, quitas o cesión de bienes y derechos de acreedores en pago o para pago de totalidad o parte de sus créditos.

El notario tiene experiencia en aunar voluntades, pero si no hay acuerdo se lo comunicará al Juez para que abra el concurso ya en fase de liquidación.

TERCER PANEL: MECANISMOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE CONSUMO, UN MUNDO POR DESCUBRIR

7. ¿Pero sabemos lo que es mediar? Las diversas sectas de la mediación

Txetxu Urkiola Arenosa. Presidente IFAM. Mediador.

El ponente comienza su exposición con la afirmación tajante de que en materia de consumo no se media, se estará conciliando o utilizando otro método, pero no mediación. Enumera los principios esenciales de la mediación refiriéndose a la necesidad de confidencialidad, voluntariedad, imparcialidad y neutralidad.

Desde su experiencia, indica que muchas de las mediaciones realizadas para el Ayuntamiento de Vitoria terminaban con acuerdo de las partes y aunque a veces el mediador considerase que dicho acuerdo no era adecuado, debía admitirlo, salvo que afectase a derechos irrenunciables del consumidor. El mediador no puede emitir juicios de valor, aunque las partes le pregunten cuál es su opinión al respecto. Son las propias partes quienes deben valorar el acuerdo alcanzado y aceptarlo o rechazarlo voluntariamente.

En cuanto a la mediación en consumo, a pesar de que se encuentra excluida del ámbito de aplicación de la Ley 5/2012, de Mediación en asuntos civiles y mercantiles, en opinión del ponente debería resultar de aplicación también a la mediación de consumo, en tanto no se publique una norma específica sobre mediación en consumo y siempre que no afecte a los derechos irrenunciables del consumidor, sobre los cuales no es posible mediar porque no son disponibles.

Dentro de las diversas "sectas" de la mediación puede distinguirse entre las entidades privadas, que realmente no median porque no ganan dinero, y las entidades públicas, ante las cuales es cuestionable que puedan respetarse principios de la mediación tales como la confidencialidad, pues puede darse el caso de que acuda a mediación una empresa que esté cometiendo una infracción y no estará interesada en ratificar la comisión de una infracción ante el organismo competente para imponer la sanción. El ponente recomienda no entregar ningún documento a las entidades de resolución alternativa de conflictos, ya sean entidades públicas o asociaciones. La imparcialidad es otro de los principios cuya concurrencia en entidades de ADR es cuestionable, pues las asociaciones defenderán los intereses de sus asociados, al igual que los poderes públicos están obligados a proteger los derechos del consumidor por mandato constitucional.

El ponente concluye con afirmando que "sólo podemos confiar en entidades privadas para llevar a cabo mediación de consumo", pero el problema es que no hay dinero para financiarlo. La tarifa mínima de mediación ante una entidad privada rondaría los 400 €, siendo inasumible un coste tan elevado para la Administración. Propone crear plataformas online para mediar, aunque reconoce los elevados costes que supondría poner en marcha plataformas de este tipo y la dificultad de identificar a las partes mediante firma electrónica, pues no todos los ciudadanos disponen de ella, pero se podría salvar esta dificultad permitiendo al ciudadano identificarse personalmente ante la OMIC.

A pesar de lo dicho, el ponente manifiesta su posición favorable a la mediación en ciertos asuntos como problemas relacionados con la garantía o falta de conformidad en vehículos, conflictos referidos a vivienda, bienes muebles o contratos de tracto sucesivo.

8. ¿Mediamos o simplemente intermediamos reclamaciones de consumo?: la experiencia de Cataluña.

Silvia Grau I Fontanals. Agencia de la Vivienda de Cataluña (OFIDEUTE).

Desde la experiencia de OFIDEUTE, la ponente manifiesta que es posible mediar con los Bancos. Desde su creación en el año 2010, OFIDEUTE tiene como objetivo ayudar a aquellas familias que se encuentran en una situación difícil por la imposibilidad de hacer frente a su deuda con el Banco. En la actualidad, OFIDEUTE cuenta con 62 oficinas en las que trabajan 200 personas, siendo su forma de financiación la suscripción de Convenios con los distintos Ayuntamientos.

El contacto con los perjudicados se produce vía telefónica u online, salvando así la dificultad de desplazamiento hasta la oficina. El personal de OFIDEUTE informará de forma detallada a la familia sobre el tipo de hipoteca que tienen contratado, el tipo de problema al que se enfrentan y las posibles soluciones. Si la familia acepta la intervención de OFIDEUTE para la gestión de su conflicto, será el personal de la Agencia quien se ponga en contacto con el Banco a través de un interlocutor único. Destaca la importancia de tener un interlocutor único con el Banco, independientemente de la sucursal en la que el consumidor afectado haya contratado su hipoteca, consiguiendo así separar el conflicto de su lugar de origen y apartar los sentimientos de las partes que se sienten engañadas.

Los Bancos actúan con buena voluntad a pesar de que no tenían obligación de acudir a mediación hasta la reciente modificación del Código de Consumo de Cataluña el pasado mes de diciembre de 2014. En la actualidad es necesario que las partes acudan a mediación antes de interponer reclamación administrativa o demanda judicial, circunstancia de la cual la ponente hace una valoración positiva.

El consumidor es la parte legitimada para realizar mediación, debe proporcionarse información sobre la posibilidad de acudir a este sistema de resolución alternativa de conflictos en el burofax donde se notifica la iniciación del procedimiento de ejecución hipotecaria.

Los problemas que se tratan son variados, aunque principalmente referidos a cláusulas abusivas, demandas judiciales e imposibilidad de pago con el objetivo de acordar una dación, reestructuración de deuda y prevenir la falta de vivienda de la familia.

Aunque la actividad de OFIDEUTE al principio de su trayectoria podría definirse como intermediación, su evolución ha propiciado que en la actualidad realice mediación propiamente dicha.

9. Financiación de los sistemas alternativos de resolución de conflictos de consumo

Carles García Roqueta. Abogado, árbitro y mediador. Comisión de mediación del Ilustre Colegio de Abogados de Barcelona.

El Decreto 98/2014, de 8 de julio, sobre el procedimiento de mediación en las relaciones de consumo en Cataluña, requiere que la persona mediadora se encuentre formada en mediación, que sea imparcial, experta y neutral y permite que actúen como entidades acreditadas los Colegios profesionales.

En dicha norma se establece la necesidad de que el coste del procedimiento no tenga carácter disuasorio para las partes. En el caso del Centro de mediación de Cataluña, los costes ascienden a 40€ por parte, un total de 80€ por sesión, con una duración aproximada del procedimiento de unas seis sesiones, de forma que sería cuestionable el carácter no disuasorio del coste del procedimiento.

El arbitraje es un procedimiento gratuito de conformidad con lo dispuesto en el Real Decreto 231/2008. Por lo que respecta a resolución alternativa de conflictos de consumo, la Directiva 2013/11/UE requiere que el procedimiento sea gratuito o tenga un precio simbólico que no resulte disuasorio.

Si la mediación se lleva a cabo ante un Colegio profesional no va a ser gratuita, sino que probablemente se recomiende acudir a la vía judicial cuando la reclamación sea de un importe inferior a 2.000€, pues el procedimiento judicial será en este caso "gratuito".

En la práctica, la empresa reclamada acude a mediación "a regañadientes" porque tiene la percepción de que el mediador defenderá al consumidor; de ahí que sea especialmente importante informar a ambas partes de la confidencialidad e imparcialidad del mediador. Se ha de partir de la buena fe, principio básico para que pueda acudir al sistema de mediación con vistas a conseguir un acuerdo.

Una forma de incentivar el recurso a los sistemas de resolución alternativa de conflictos sería establecer rebajas fiscales, permitiendo que el consumidor se desgravase el importe de la mediación. Otro método sería dividir los costes de mediación empresa-consumidor no a partes iguales, sino quizás estableciendo el abono del 80% por parte de la empresa y el 20% a cargo del consumidor, por poner un ejemplo. La empresa podría acceder a asumir este coste por motivos de fidelización del cliente. También el defensor del cliente financiado de forma íntegra por la empresa sería una solución viable al conflicto entre empresa y consumidor. Por su parte, se podría llevar a cabo esta actividad también por las asociaciones de consumidores, que podrían financiarse con las cuotas de sus socios y prestar un servicio gratuito a los mismos.

Se cuestiona que la Administración pública pueda afrontar los costes de todas las reclamaciones que pudieran presentarse ante el sistema de mediación u otros procedimientos de resolución alternativa de conflictos.

Un problema añadido es el de los abogados, cuyo objetivo es "ganar dinero", pero tienen la percepción de que con la mediación ganan menos. A veces, prevalece su ánimo de lucro sobre el interés de las partes. El ponente propone

una estrategia para, en su caso, evitar la falta de principios del abogado, consistiría en “puentear al abogado”, de modo que la propia parte interesada informe por burofax directamente a su contrario de la posibilidad de acudir a mediación y que éste exija a su abogado intentar la resolución por esta vía.

CUARTO PANEL: EXPERIENCIAS DE ÉXITO DE LA MEDIACIÓN Y OTROS MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ALTERNATIVOS

10.El abogado y la mediación. La experiencia de los Juzgados de Toledo

María Teresa Delgado Jimeno. Presidenta de MEDIACON.

MEDIACON es una asociación sin ánimo de lucro y de carácter multidisciplinar. Comienza su actividad en octubre de 2012 tras sucesivas reuniones con jueces de Toledo que estaban dispuestos a derivar asuntos al servicio de mediación en el marco de una experiencia piloto diseñada desde el año 2010. Derivan asuntos civiles, penales y mercantiles. Reciben muchos asuntos de familia en los que suele citarse a las partes de forma conjunta, aunque no se hace así en el resto de materias.

Cuando acude a mediación tan solo una de las partes, se llama directamente a la otra parte para preguntar los motivos de su falta de asistencia, debiéndose en la mayoría de los casos a la desinformación.

Se establecen horarios flexibles para facilitar el encuentro. Por regla general, las sesiones duran unos noventa minutos, excepto en asuntos mercantiles donde se prolongan bastante más habiendo alcanzado hasta cuatro horas de duración. El número de sesiones varía en función del asunto a tratar, oscilando entre una sesión en penal y entre cuatro y ocho sesiones en los conflictos familiares y mercantiles. Hay que adaptarse a las necesidades de las partes. Es recomendable realizar la primera sesión por separado y el resto, si hay voluntad de las partes, de forma conjunta. En cuanto a los conflictos penales, por lo que se refiere a juicios de faltas del tipo injurias o amenazas, en muchas ocasiones las partes se dan por satisfechas con el simple perdón. En mercantil, tienen especial relevancia los conflictos en las empresas familiares en las que subyace un conflicto personal importante; también en los casos de mediación sanitaria médico-paciente, en los que existe un fuerte componente sentimental en casos de enfermedades graves.

Expone la adopción de medidas para unificar actuaciones en conflictos en los que pueden existir diversas denuncias ante distintos órganos judiciales (ejemplo, aplicación del régimen de visitas a los menores en procesos de divorcio). En estos casos, si uno de los órganos judiciales deriva a mediación y se logra alcanzar un acuerdo, la entidad de mediación comunicará el acuerdo a todos los órganos judiciales implicados para que archiven el caso.

Existe un trato personal entre el mediador y las partes. Si se alcanza un acuerdo en mediación, se presenta al Juez.

Reconoce el escaso éxito de la mediación en conflictos de consumo con grandes empresas. Manifiesta que en los juzgados de Toledo en los que desarrolla su labor, se ha pedido a los jueces que no deriven a mediación conflictos con aseguradoras o compañías eléctricas porque la experiencia muestra que los letrados de éstas ni siquiera acuden a la sesión informativa.

La ponente afirma que a los abogados no les interesa la mediación. En los conflictos en que están implicadas compañías aseguradoras, por ejemplo, el abogado lo que quiere es negociar directamente con el abogado de la parte contraria, pero no acuden a la reunión de mediación.

Las estadísticas muestran el alto porcentaje de acuerdos alcanzados en mediación. Pero del total de derivaciones hay muchas que no prosperan porque las partes ni siquiera acuden a la reunión informativa de mediación (en 2014, de 164 derivaciones, sólo 57 llegaron a mediación y 45 acabaron en acuerdo). El problema es la desinformación no sólo de las partes en conflicto sino también de los jueces, secretarios y personal del juzgado. Para mitigar la falta de información, se han adoptado ciertas medidas (por ejemplo, la policía local entrega hojas informativas a los denunciantes en comisaría o incluso de patrulla). Sin perjuicio de estas actuaciones, la ponente propone que la sesión informativa sea obligatoria y considera que ello no vulnera el principio de voluntariedad y favorece la información al consumidor.

11.La mediación en el ámbito privado y su carácter multidisciplinar

Alborada García Alcolea. Mediadora profesional

La ponente nos introduce a la mediación realizada en el ámbito privado, esto es, llevada a cabo por una empresa (Mediación y Derecho) e indica que hay un gran desconocimiento del sistema de mediación. Coincide con sus compañeras de mesa en que el mayor problema al que se enfrentan quienes emprenden en este sector es la desinformación o la mala información en caso de que exista, que genera a menudo recelos por parte de colectivos como el de los abogados o los psicólogos, que ven "amenazada" su profesión, de forma infundada, y se convierten en obstáculos a la mediación. No obstante, poco a poco se va viendo mayor voluntad de colaborar.

Los casos que resuelven les llegan fundamentalmente a través de convenios con distintas entidades, organismos o asociaciones como Caritas o Cruz Roja, que financian su actividad. También reciben asuntos derivados de otros profesionales como abogados, psicólogos, trabajadores sociales, arquitectos o incluso de centros educativos. Y en menor medida, directamente a solicitud de los interesados que cumplimentan el formulario disponible en su web.

La dificultad reside en sensibilizar a la población ante los beneficios que supone resolver sus conflictos mediante un sistema alternativo a la vía judicial. Para conseguir este objetivo, su empresa realiza jornadas de puertas abiertas y tertulias para informar a la población de las virtudes de la mediación.

Coincide en que la obligatoriedad de la sesión informativa no vulneraría el principio de voluntariedad, pero podría convertirse en un mero trámite a cumplir en orden a poder acceder a la vía judicial. Alude a la negativa experiencia de países como Italia en los que se impuso la mediación obligatoria.

El objetivo de la mediación es ganar-ganar, las partes siempre quieren obtener algo y es necesario saber cuál es la necesidad real del mediado para alcanzar un acuerdo. Si no se llega a ningún acuerdo no pasa nada, el mediador no soporta responsabilidad alguna en caso de no alcanzarse ningún resultado, aunque sí responde de la calidad del procedimiento. La ponente destaca que la mediación es un sistema que realmente funciona y la sociedad necesita recuperar la capacidad de autogestionarse y no derivar la responsabilidad en un tercero.

12.El abogado y la mediación: la experiencia del Centro de Mediación del Ilustre Colegio de Abogados de Valencia

Anna Vall Rius. Coordinadora del Centro de mediación del Ilustre Colegio de Abogados de Valencia.

La ponente centra su exposición en diferenciar las funciones de mediador y abogado. El abogado puede ser mediador siempre que esté formado y tenga voluntad de facilitar la búsqueda de una solución al conflicto, pero si actúa como mediador no puede actuar como abogado en el sentido de asesorar o proponer y recomendar un acuerdo.

Las personas que tienen un conflicto acuden en primer lugar al abogado y no al mediador porque no conocen la existencia de esta figura, por eso, lo ideal sería que el propio abogado derivase el conflicto de su cliente al servicio de mediación cuando fuera susceptible de resolverse por esta vía. El abogado debe conocer las herramientas puestas a su disposición para la adecuada gestión del conflicto. Sería deseable que mediador y abogado colaborasen, que el abogado estudie el caso y las necesidades del cliente buscando la mejor forma de satisfacer su interés, sin pensar tanto en el componente económico.

La mediación produce un cambio que conlleva un proceso de reflexión durante el cual el mediador debe facilitar que las partes descubran cuáles son sus necesidades para que puedan quedar satisfechas con el eventual acuerdo que se alcance. El abogado se limitaría a trabajar en los efectos jurídicos del conflicto.

Una de las virtudes de la mediación es la agilidad de tramitación en comparación con el procedimiento judicial, además del ahorro de costes. Sin embargo, las partes no siempre alcanzan un acuerdo, pero siempre será más fácil conseguirlo antes de entrar a Sala. Los casos judicializados son mucho más complejos porque la intervención de todo el sistema judicial está basada en la confrontación entre las partes, se trata de ver "quién gana", en contraposición con el objetivo de la mediación dirigido a satisfacer los intereses de ambas partes.

13.El servicio de mediación de la Oficina de Armonización del Mercado Interior (marcas, dibujos y modelos)

Tomás de las Heras. Oficina de Armonización del Mercado Interior (OAMI)

La OAMI es una agencia de la Unión Europea que se dedica al registro de marcas comunitarias, registro de diseño comunitario y violaciones de los derechos de propiedad intelectual, y cuyas decisiones tienen efectos en toda la Unión Europea.

La estructura de la OAMI es muy compleja, cualquier reclamación podrá pasar por una primera instancia, por alguna de las salas de recursos e incluso llegar al TJUE, lo que implica un proceso de muy larga duración. Hay casos que duran hasta catorce años subiendo y bajando la escalera judicial de los recursos. La mediación evitaría tener que enfrentarse a un proceso tan largo. El proceso de mediación no se basa tan solo en cuestiones de Derecho, sino que considera también el trasfondo del conflicto y los intereses económicos en juego, pues para el examen de los efectos estrictamente jurídicos ya está el proceso judicial.

Los casos que llegan ante la OAMI son muy complejos porque muchos de ellos se encuentran internacionalizados, pudiendo la mediación agilizar los trámites y conseguir una solución real al conflicto reduciendo los costes. Las materias ideales para someter a mediación son aquellas que sean disponibles para las partes, pero no puede tratarse de motivos absolutos de denegación o nulidad de registro.

El servicio de mediación de la OAMI tiene oficina en Bruselas y en Alicante. En el primer caso, el coste para las partes sería de 750 € (viaje y alojamiento del mediador); pero si la mediación se celebra en Alicante, el servicio es gratuito para las partes. El ponente llama la atención sobre este extremo, poniendo en valor la gratuidad del procedimiento de mediación para empresas acostumbradas a abonar ingentes cantidades a abogados que actúan en el proceso judicial.

El ponente recomienda que se acuda a la reunión de mediación con asesores o abogados y que la persona que represente a la empresa en el procedimiento de mediación ostente poder ejecutivo, por ejemplo el presidente, de modo que en caso de llegarse a un acuerdo, pueda ratificarse de inmediato, sin necesidad de posponer la sesión.

Por lo general, la mediación se lleva a cabo ante un solo mediador, salvo que las partes o el propio mediador, dada la complejidad del asunto o las dificultades lingüísticas, requiera la presencia de un segundo mediador.

La mediación ante la OAMI sólo es posible en fase de recurso pero no en primera instancia. Las partes tienen un plazo de cuatro meses desde la interposición del recurso para solicitar la mediación y deben hacerlo de forma conjunta. Solicitada la mediación, se suspende el recurso.

Tras las intervenciones de los ponentes, se abre un intenso debate en el que el moderador de la mesa y codirector del curso, Ángel Carrasco, cuestiona los argumentos defendidos. Se duda sobre la posibilidad de coexistencia entre abogados y mediadores, así como de las bondades de la mediación como instrumento para evitar el conflicto entre partes no tanto en el momento de alcanzarlo como en el momento de cumplir el acuerdo. Los ponentes se ratifican en sus argumentos y aportan ciertos datos para respaldarlos: respecto a la posible coexistencia entre abogados y mediadores, Ana Vall informa de que en el Centro de Mediación del Colegio de Abogados de Valencia participan actualmente seiscientos abogados que pueden ejercer como abogados o mediadores, según los casos. Sobre el grado de cumplimiento de los acuerdos alcanzados en mediación, M^a Teresa Delgado expone que los informes de seguimiento de acuerdos realizados por MEDIACOM arrojan unos resultados positivos, de modo que el porcentaje de cumplimiento de acuerdos alcanzados en mediación es muy superior al de cumplimiento de acuerdos judiciales.

QUINTO PANEL: MODELO ALTERNATIVO PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE CONSUMO

14.¿Hay otros procedimientos más allá de la mediación y el arbitraje? La experiencia del Defensor del Cliente de Endesa

José Luis Oller. Defensor del Cliente de Endesa.

El Defensor de Cliente es una figura peculiar, no generalizada entre las empresas que está para atender las quejas que los usuarios de energía, clientes de Endesa, en relación a la atención prestada por el servicio de atención al cliente de la misma empresa.

Según manifiesta el ponente, la principal motivación del consejo de administración cuando crea esta figura es fidelizar al cliente. Se parte de la base de que el momento en el que surge un conflicto puntual entre la empresa y el cliente es "el momento de oro" de la compañía para "hacerse con el cliente para siempre".

El procedimiento es asimétrico. El cliente que acude al Defensor no renuncia a otros procedimientos y la decisión final no es vinculante, de modo que el cliente, libremente, acoge la decisión del Defensor o, si no satisface su interés, acude a otros procedimientos. En cambio, la empresa se compromete a cumplir la resolución del Defensor siempre que el valor de la cantidad a restituir o a abonar como resarcimiento no supere los 60.000 euros. Este trato asimétrico responde a la voluntad de la empresa de ofrecer el servicio como una ventaja para el cliente.

La imparcialidad es otra de las notas que caracterizan la intervención del Defensor del Cliente. Recibe su retribución de la compañía por prestar un servicio consistente en la tutela de los derechos de los clientes. Pero la situación objetiva le obliga a ser imparcial. Por utilizar un símil jurídico, el cliente acude al Defensor "en segunda instancia", es decir, cuando el servicio de atención al cliente (u otro departamento de la empresa) no le ha tratado correctamente.

Por un lado, el Defensor no puede decidir arbitrariamente en contra de sus propios compañeros. De otro lado, tampoco puede decidir arbitrariamente en contra del cliente porque a largo plazo, los clientes no acudirían y el sistema fracasaría. Por estos condicionantes que definen la situación del Defensor, éste está motivado para buscar en todo caso una solución equitativa e imparcial.

El procedimiento habitual de actuación es el siguiente: cuando un cliente tiene problemas con el suministro eléctrico debe llamar al servicio de atención al cliente de la empresa suministradora para comunicar la incidencia y que se proceda a resolverla. Pero en ocasiones no basta con una llamada, sino que transcurre un periodo de tiempo más o menos prolongado hasta que se soluciona la incidencia, periodo en el cual el cliente ha contactado varias veces con el servicio de atención al cliente encontrándose más o menos satisfecho en función del caso. Si la atención prestada por el servicio de atención al cliente no es conforme con lo que cabría esperar por parte de la compañía, lo que supone que se ha causado un perjuicio al usuario como consecuencia, por ejemplo, de un corte de luz indebido, el usuario puede dirigirse al Defensor del Cliente para denunciar la inadecuada atención de sus requerimientos por parte del servicio de atención al cliente.

La actuación del Defensor del Cliente no responde al esquema de la mediación, sino al de la conciliación o "negociación tutelada". El Defensor analizará la veracidad de los hechos manifestados por el usuario y los contrastará con la información disponible sobre la actuación del servicio de atención al cliente y, de resultar procedente, mandará indemnizar al usuario por los perjuicios padecidos.

El Defensor del Cliente no sólo resuelve reclamaciones y se pronuncia sobre la procedencia o improcedencia de indemnizar al usuario por una posible mala actuación del servicio de atención al cliente, sino que también emite recomendaciones a la empresa para mejorar sus servicios de atención comercial y avisos de disfunción en los que se indican errores o deficiencias en los procedimientos que han sido puestos de manifiesto por reclamaciones reiteradas y que el Defensor considera que la empresa debe tener en cuenta..

Un dato a destacar es la gratuidad del servicio para el cliente. El cliente no paga nada por este servicio, sino que lo financia la propia empresa con la finalidad de prestar un servicio de calidad a sus clientes y conseguir así que estos no abandonen la compañía.

Estadísticamente, de las dos mil reclamaciones que suelen llegar anualmente a la oficina del Defensor del Cliente, un 56% se resuelve favorablemente para el cliente.

Para valorar la calidad del servicio, anualmente se realiza una encuesta de satisfacción por un tercero ajeno a la empresa entre todos los clientes que han acudido a la oficina del Defensor del Cliente.

15.Propuesta de un modelo alternativo para la resolución de conflictos de consumo

Lourdes García Montoro. Investigadora de CESCO

En esta ponencia se quiso dejar patente la posición de CESCO respecto de la resolución alternativa de conflictos de consumo a la luz de lo dispuesto en la Directiva 2013/11/UE y del Anteproyecto de Ley de transposición de la misma.

Aunque en un principio pudiera parecer que la transposición de la Directiva no implicaría cambio alguno en el actual sistema de mediación y arbitraje de consumo vigente en España, el hecho de que entidades privadas se dediquen a la resolución de conflictos constituye ya una importante novedad. La ponente quiso destacar tres novedades contempladas en el Anteproyecto. En primer lugar, se refirió a la posibilidad de que se cobre una "tasa" (o técnicamente, precio) de hasta 30 € por someter la resolución de un conflicto de consumo ante una entidad de ADR, servicio que hasta ahora era gratuito, lo cual podría resultar disuasorio para el consumidor. Por otro lado, se encuentra la disposición que establece el umbral monetario dentro del cual deberán encontrarse las reclamaciones susceptibles de someterse a procedimientos de ADR, entre los 50 y los 3.000 €, cuantías que, sobre todo por el límite mínimo, dejarían fuera del ámbito de aplicación de la normativa sobre ADR a muchas reclamaciones de consumo. Finalmente, y no menos controvertido, es el establecimiento de un plazo de noventa días para resolver los conflictos de consumo sometidos a procedimientos de resolución alternativa, plazo que parece inalcanzable en el sistema arbitral vigente, que en algunas Comunidades Autónomas tiene acumulados casos desde hace años.

Seguidamente se pone en tela de juicio la compatibilidad de los sistemas actuales con lo que podría ser en el futuro un procedimiento de resolución alternativa de conflictos de consumo llevado a cabo ante una entidad acreditada. En la actualidad, los técnicos de las OMICs realizan funciones de mediación (técnicamente, "intermediación") entre los consumidores y empresarios. Si se crease una entidad cuyas funciones fueran las de mediar en el conflicto de consumo resultaría que habría varios organismos realizando la tarea de mediación y se duplicarían las funciones de ambas entidades. El Anteproyecto requiere que la persona decisora en una entidad de resolución alternativa tenga un conocimiento suficiente del Derecho de consumo y experiencia en la resolución alternativa de conflictos de consumo, cualidades ambas que parece reunir el propio técnico de OMIC, con lo que se entiende que éste podría seguir realizando tareas de mediación. Podría pensarse que existe duplicidad también en las tareas llevadas a cabo en una de las "nuevas" entidades de resolución alternativa de conflictos de consumo y la mediación intra-arbitral junto al arbitraje de consumo. Se cuestiona la necesidad de establecer mecanismos adicionales al sistema arbitral de consumo, cuando el recurso sucesivo a todos ellos supondría repetir un procedimiento que, si ya careció de éxito en su primer intento, seguirá en la misma línea en el futuro.

Otra cuestión a tener en cuenta es la posibilidad de que la mediación se convierta en un servicio de pago. Pero si siguen existiendo los sistemas de mediación ante la OMIC y de arbitraje de consumo, el consumidor no estará

dispuesto a pagar un precio ante una entidad privada si puede seguir obteniendo el servicio "gratuito" de la Administración pública.

El hecho de que la voluntariedad sea uno de los principios rectores de los sistemas de resolución alternativa de conflictos de consumo implica la posibilidad de abandonar el procedimiento sin haber alcanzado acuerdo alguno en el mismo. Es necesario tener en cuenta también el coste del fracaso de acudir a mediación, con los consiguientes gastos económicos y de tiempo que ello supone.

Tampoco la unificación a nivel regional es una cuestión baladí. Dado que las Comunidades Autónomas son quienes tienen las competencias transferidas para regular sobre materias de consumo, a ellas corresponde decidir en qué forma implantar las entidades de resolución alternativa de conflictos de consumo en sus respectivos territorios. Sin embargo, será necesario que la materia se trate de manera uniforme en todo el territorio nacional, pues resulta constitucionalmente aceptable que el consumidor de una Comunidad Autónoma se encuentre más o menos protegido que en otra.

De decidirse por implantar nuevas entidades diferentes o adicionales a las ya existentes, se realizan una serie de propuestas, casi todas ellas referidas al recurso a los sistemas de resolución alternativa online. En primer lugar, se hace referencia a la mediación electrónica y al procedimiento simplificado de mediación, que se realizarán por videoconferencia u otros medios electrónicos como el e-mail, aunque habrá que tener en cuenta las dificultades que presentará la identificación de las partes por estos medios y el establecimiento de plazos de notificación determinados. El arbitraje electrónico, a pesar de estar previsto en el RD 231/2008, sólo se practica de forma limitada en la actualidad, referido prioritariamente a las comunicaciones electrónicas con algunas empresas, no está implantado un sistema que permita la celebración del procedimiento arbitral íntegramente por medios electrónicos. Se presenta como interesante el recurso a los procesos de negociación automática para la resolución de reclamaciones de pequeña cantidad o *small claims*, pues se trata de que las partes realicen contraofertas respecto de la cantidad que están dispuestos a ofrecer/recibir y se establezca un acuerdo de forma automática en la cantidad intermedia de ambas; aunque presenta la dificultad de que falta la figura del tercero imparcial. La última propuesta se refiere a la posibilidad de establecer un sistema institucionalizado de resolución alternativa de conflictos de consumo que permitiera sancionar a la empresa que no acudiera a mediación, pero para ello debería establecerse la obligatoriedad de acudir al ADR, lo que podría ir en contra del principio de voluntariedad.

Finalmente, se destaca que el Anteproyecto sólo exija como requisitos para acreditar a las nuevas entidades de resolución alternativa de conflictos de consumo que dispongan de un estatuto o reglamento y que presenten una solicitud de acreditación ante la AECOSAN. La libertad de forma en cuanto a la financiación y estructura de la entidad permitirá que entidades que actualmente se dedican a la resolución de conflictos en otros ámbitos como el familiar, civil o

mercantil, puedan adaptar fácilmente su estructura en orden a convertirse también en entidades acreditadas para realizar mediación de consumo.

Clausura el curso, Ana Mendoza, codirectora del curso, quien agradece al Vicerrectorado de Cultura y a todo el equipo de CESCO su intensa dedicación a la organización del curso y a los ponentes y asistentes su participación y activa intervención.