

Mediació en consum i arbitratge

Què és la mediació?

La mediació és un procediment voluntari, gratuït i confidencial de resolució de conflictes entre empreses i persones consumidores, en què s'anomena a una persona mediadora, imparcial i experta en la matèria, per tal que ajudi a les parts a arribar a un acord satisfactori per elles mateixes.

Característiques de la mediació:

- Voluntarietat: les dues parts són lliures d'acollir-se a la mediació com a via de resolució de conflictes, així com de desistir-ne en qualsevol moment del procediment.
- Confidencialitat:
 - Les parts i la persona mediadora tenen l'obligació de no desvelar les informacions que coneguin com a conseqüència del procediment de mediació
 - Les parts i la persona mediadora han de mantenir el deure de confidencialitat de manera que es comprometen a mantenir-ne el secret. Segons aquest deure, les parts no poden sol·licitar la declaració de la persona mediadora com a testimoni o pèrit en procediments judicials o arbitral.
 - Els documents i les actes que s'elaborin durant el procediment de mediació tenen caràcter reservat.
 - Si qualsevol de les parts desisteix, un cop iniciat el procediment de mediació, les ofertes de negociació de les parts, els acords que hagin estat revocats en el termini adequat i en la forma escaient, ni cap altra circumstància coneguda com a conseqüència del procediment no poden tenir efectes en litigis o procediments posteriors.
 - Les parts, de manera expressa i per escrit, poden dispensar del deure de confidencialitat la persona mediadora.
- Imparcialitat, neutralitat: la persona mediadora té el deure de ser imparcial i neutral i, en conseqüència, ha d'ajudar les parts a assolir els acords pertinents sense imposar cap solució o mesura concreta.
- Bona fe: la persona mediadora i les parts han d'actuar d'acord amb les exigències de la bona fe.
- Personal: No és obligatòria l'assistència d'advocat, si bé qualsevol de les dues parts pot sol·licitar en qualsevol moment un assessorament independent o pot ser representada o assistida per tercers.
- Universalitat: qualsevol conflicte que afecti a les persones consumidores pot ser objecte de mediació, llevat que existeixin indicis de delictes o es tracti de matèries no disponibles.

- Territorialitat: l'OMIC facilitarà el procediment de mediació a les persones consumidores amb domicili a Granollers.

- Transparència: Les parts en conflicte, abans d'iniciar el procediment, tenen dret a rebre tota la informació necessària sobre la mediació en consum per prendre una decisió amb coneixement de causa.

Procediment de mediació en consum

1- Reclamació prèvia a l'empresa. Abans d'iniciar el procediment de mediació, és imprescindible que la persona consumidora hagi formulat abans una reclamació prèvia a l'empresa amb qui ha tingut el conflicte. Transcorregut el termini d'un mes sense haver obtingut resposta, o en cas de resposta no satisfactòria, es pot iniciar el procediment de mediació.

2- Sol·licitud de mediació en consum. El procediment de mediació de consum s'inicia a petició de la persona consumidora mitjançant la presentació d'un full oficial de queixa, reclamació i denúncia on es manifesti la voluntat que es dugui a terme el procediment de mediació; o bé amb una sol·licitud de mediació tramesa per qualsevol altre mitjà, inclosa la presentació per mitjans telemàtics, en virtut del qual pugui quedar constància de la voluntat de la persona consumidor.

3- Admissió de la sol·licitud. Un cop rebuda la sol·licitud de mediació, l'OMIC avaluarà la viabilitat de la mediació atenent la tipologia i el sector del conflicte, la normativa aplicable, les proves aportades i altres circumstàncies rellevants.

No s'admetrà la sol·licitud en aquests casos:

a) Que els fets no puguin ser objecte de mediació de consum.

b) Que el litigi sigui frívol o vexatori.

c) Que la persona consumidora presenti la reclamació davant de l'entitat mediatadora en un termini superior a un any des de la data en què va presentar la reclamació a l'empresa.

d) Que una altra entitat de resolució alternativa o un òrgan jurisdiccional estigui examinant o ja s'hagi pronunciat sobre la resolució de la controvèrsia.

e) Que es tracti d'un fet el qual ja hagi estat objecte de mediació.

f) Que no s'hagi fet reclamació prèvia a l'empresa.

4- Designació de la persona mediatadora. L'OMIC designarà a la persona mediatadora que portarà a terme la mediació.

5- Trasllat i acceptació de l'empresa. La persona mediatadora traslladarà la petició de mediació a l'empresa reclamada i li atorgarà un termini de 30 dies per informar si accepta la mediació i al·legar, en el seu cas, el que consideri convenient. Si l'empresa no accepta o no respon, s'arxiva el procediment, ja que és necessari que les dues parts es sotmetin voluntàriament.

6- Fase d'al·legacions. Si l'empresa accepta la mediació, la persona mediatadora decidirà el

millor canal per portar a terme la mediació, ja sigui presencial, telefònic o electrònic. Les dues parts podran formular al·legacions i presentar propostes de solució.

7- Finalització i arxiu de la mediació. El termini per finalitzar el procediment de mediació és de 90 dies. Aquest termini es podrà ampliar a 90 dies més si concorre causa justificada. La mediació pot finalitzar amb acord entre les parts o sense acord. En aquest darrer cas, la persona consumidora podrà iniciar un procediment arbitral o judicial per continuar la seva reclamació.

Normativa

Decret 98/2014 de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum [1]

Decret 261/2019, de 10 de desembre, de modificació del Decret 98/2014 [2]

Arbitratge de consum

L'arbitratge de consum és un sistema voluntari de resolució extrajudicial de conflictes en el qual les parts sotmeten la controvèrsia a la decisió que prengui un òrgan arbitral imparcial, nomenat per l'administració. Quan l'OMIC rep una sol·licitud d'arbitratge de la persona consumidora, la trasllada a l'empresa reclamada per demanar-li si accepta sotmetre's al procediment arbitral i, en cas afirmatiu, deriva l'expedient a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya [3]

// S'ha separat la Galeria d'imatges corresponent al uploader d'imatges propi del content type,
// dels "nodes reference" als continguts de "Galeria d'imatges" pre-existents. ?> // Uploader
d'imatges ?> // "Nodes reference" a les Galeries d'imatges ?>
comunicacio@ajuntament.granollers.cat

URL d'origen:<https://www.granollers.cat/salut-i-consum/mediaci%C3%B3-en-consum-i-arbitratge>

Enllaços

[1] http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?documentId=666472&action=fitxa

[2] <https://portaldogc.gencat.cat/utisEADOP/PDF/8022/1775034.pdf>

[3] <http://consum.gencat.cat/ca/lagencia/atencio-al-consumidor/resolucio-de-conflictes-de-consum/larbitratge/>