

DECRET 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum.

DOGC núm. 6661, 10/07/2014

TEXT CONSOLIDAT

Vigència 13/12/2019 -

Preàmbul

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

L'article 132.1 de la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya, defineix la mediació de consum com aquell procediment que es caracteritza per la intervenció d'una tercera persona imparcial i experta que té com a objecte ajudar les parts i facilitar l'obtenció per elles mateixes d'un acord satisfactori. A banda d'això, la disposició final segona de la Llei esmentada incorpora un mandat al Govern per dur a terme el desplegament reglamentari, entre d'altres, del procediment de mediació.

L'ordenament jurídic comunitari destaca la importància del desenvolupament de sistemes extrajudicials de resolució de conflictes per garantir el funcionament correcte del mercat interior. En efecte, la mediació ofereix a les parts en conflicte un procediment voluntari, àgil i eficaç, i alhora ràpid i econòmic, per tal que puguin solucionar, mitjançant l'assistència d'un tercer imparcial, les seves controvèrsies.

La Unió Europea sempre s'ha mostrat molt predisposada i ha estat molt activa en l'establiment i el desenvolupament de sistemes extrajudicials de resolució de conflictes de consum, sobretot tenint en compte que l'aparició de noves pràctiques comercials, com ara el comerç electrònic i les transaccions transfrontereres, augmenta la possibilitat d'un eventual conflicte entre la persona consumidora i l'empresari o l'empresària. Per aquest motiu la Comissió va dictar la Recomanació de 4 d'abril de 2001, relativa als principis aplicables als òrgans extrajudicials de resolució consensual de litigis en matèria de consum. Aquesta Recomanació recorda la necessitat que les administracions competents dels estats membres garanteixin que les persones consumidores puguin disposar de procediments extrajudicials de resolució de controvèrsies en matèria de consum on s'asseguri la imparcialitat, la transparència, l'eficàcia i l'equitat. En aquest línia hi incideix la normativa comunitària actual, concretament la Directiva 2013/11/UE, de 21 de maig, relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum, i el Reglament UE/524/2013, de 21 de maig, sobre resolució de litigis en línia en matèria de consum.

Aquest Decret té també com a finalitat aplicar i executar a l'ordenament jurídic català la Directiva esmentada en allò que fa referència a la mediació, atesa la competència exclusiva de la Generalitat de Catalunya en la matèria.

L'Administració de la Generalitat, d'antuvi, en el marc de l'Agència Catalana del Consum, així com també els diversos serveis públics de consum d'arreu del país que realitzen activitats de mediació, fins ara no han gaudit d'un procediment que reculli les normes relatives al seu inici, desenvolupament i finalització, així com tampoc dels efectes que han de tenir els acords adoptats en el desenvolupament de l'activitat mediatora. En aquest sentit, l'aprovació del Codi de consum de Catalunya va recollir, al punt a) de la disposició final segona, la necessitat que es dictés una norma reglamentària que recollís les previsions abans esmentades. A més, no s'ha d'oblidar que l'article 131.1, apartat segon, del Codi de consum, recorda que correspon a les administracions públiques de Catalunya, en l'àmbit de les seves competències, l'exercici de les funcions de foment, gestió i desenvolupament de la mediació i de l'arbitratge de consum que la legislació els atribueixi.

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

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

Decreto:

Capítol I

Disposicions generals

Article 1

Objecte i àmbit d'aplicació

1.1 Aquest Decret té per objecte la regulació del procediment de mediació previst al capítol II del títol III, llibre I, de la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya, en desenvolupament de la previsió inclosa a la disposició final segona de la Llei esmentada.

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

Article 2

Conceptes

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

2.2.a) Entitat mediatora: aquell organisme o ens establert a Catalunya que té la consideració d'Administració pública o que disposa de potestats públiques, i també aquells que tenen competències en la tramitació de queixes i reclamacions en matèria de consum. En especial s'hi inclouen les organitzacions de persones consumidores, així com les organitzacions i les associacions empresarials, els col·legis

professionals en els assumptes propis del seu àmbit professional i el Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya.

2.2.b) Entitat mediadora acreditada: organisme o ens habilitat, establert a Catalunya, que ha obtingut l'acreditació -mitjançant una resolució de l'Agència Catalana del Consum- per ser inclòs a la llista única de la Comissió Europea.

2.3 Persona mediadora: aquella persona física que disposa dels coneixements i les competències especialitzades necessàries per desenvolupar la mediació de consum.

Article 3

Objecte de la mediació de consum

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

Article 4

Deures de les entitats mediadores

Les entitats mediadores han de complir amb els deures següents:

- a) Mantenir un lloc web actualitzat que faciliti a les parts un accés senzill a la informació a què es refereix l'article 10.2 d'aquest Decret i que permeti les persones consumidores presentar telemàticament una reclamació juntament amb els documents justificatius necessaris.
- b) Permetre les persones consumidores la presentació de les reclamacions per mitjans no telemàtics.
- c) Fer possible l'intercanvi d'informació entre les parts per via electrònica o, si s'escau, per correu ordinari.
- d) Adoptar les mesures necessàries per garantir que el tractament de les dades personals compleix les normes sobre protecció de dades personals que estableixi la legislació vigent.

Capítol II

Característiques de la mediació de consum

Article 5

Principi de voluntarietat

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

Article 6

Principi d'imparcialitat i neutralitat de la persona mediadora

La persona mediadora té el deure de ser imparcial i, en conseqüència, ha d'ajudar les parts a assolir els acords pertinents sense imposar cap solució o mesura concreta.

Article 7

Principi de confidencialitat i de la bona fe

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

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

7.3 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 arbitrals, sens perjudici del que estableix la legislació penal i processal.

7.4 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.

7.5 Les parts, de manera expressa i per escrit, poden dispensar del deure de confidencialitat la persona mediadora.

Article 8

Principi d'universalitat

La competència de les entitats mediadores s'estén a qualsevol assumpte que afecti les persones consumidores amb les excepcions que estableixin les lleis.

Article 9

Principi de territorialitat

Les entitats mediadores han d'ajustar-se al que preveu aquest Decret sempre que els fets s'hagin produït en territori de Catalunya o bé una de les parts hi tingui el seu domicili, sens perjudici de la seva aplicabilitat en el cas de conflictes transfronterers.

Article 10

Principi de transparència

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

10.2 A aquests efectes les entitats mediadores han d'incloure en el seu lloc web, o quan així se sol·liciti ha de lliurar, en suport durador, informació clara i comprensible sobre:

- a) La seva adreça postal i la de correu electrònic.
- b) La seva acreditació.
- c) La identificació de les persones mediadores, el mètode emprat per al seu nomenament i la durada del nomenament.
- d) La seva participació, si s'escau, en xarxes d'entitats de resolució alternativa de litigis transfronterers.
- e) Els tipus de litigis que entren dins el seu àmbit de competència i, si escau, el llinar que sigui aplicable per entrar a conèixer-ne.
- f) Les causes de no admissió a tràmit de la sol·licitud de mediació previstes a l'article 17.
- g) Els requisits previs que cal complir abans de presentar la sol·licitud de mediació, especialment la necessitat de formular la reclamació prèvia a l'empresari o l'empresària.
- h) La no obligatorietat de ser assistides per un/a lletrat/a o assessor/ra jurídic/a, de la possibilitat de

sol·licitar assessorament independent i de ser representades o assistides per tercers en qualsevol fase del procediment.

i) El procediment de mediació, les normes del procediment, la seva durada mitjana, la possibilitat de desistir-ne en qualsevol moment i els efectes que la mediació comporta, incloses les sancions per incompliment de l'acord.

j) Les llengües en què es poden presentar les sol·licituds de mediació i en les quals es desenvoluparà el procediment.

k) Els costos que han d'assumir les parts.

10.3 Les entitats mediadores han d'incloure en el seu lloc web, o quan així se sol·liciti, en un suport durador, els seus informes anuals d'activitat, on s'inclouran la informació relacionada tant amb litigis interns com transfronterers respecte de:

a) El nombre de sol·licituds de mediació rebudes i els tipus de controvèrsies amb què es relacionen.

b) Els problemes sistemàtics o significatius que s'esdevinguin amb freqüència i originin controvèrsies entre persones consumidores i empreses. Aquesta informació es pot acompanyar de recomanacions indicatives de la manera d'evitar o resoldre aquests problemes en el futur.

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

d) La durada mitjana dels procediments de mediació.

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

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

Capítol III

Les persones mediadores

Article 11

Obligacions de la persona mediadora

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

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

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

Capítol IV

Procediment de la mediació de consum

Article 12

Funcions de la persona mediadora

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

12.2 Per desenvolupar les seves funcions la persona mediadora pot:

a) Convocar les parts quan escaigui.

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

conscient.

- c) Adoptar les mesures que consideri adequades per a la gestió del procediment de mediació.
- d) Finalitzar el procediment de mediació, justificadament, si considera que no es pot resoldre el conflicte mitjançant aquesta via.

Article 13

Legitimació per iniciar el procediment

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

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

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

Article 14

Reclamació prèvia a l'empresa

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

Article 15

Sol·licitud d'inici

15.1 El procediment de mediació de consum s'impulsa 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 consumidora.

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

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

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

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

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

Article 16

Admissió de la sol·licitud

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

16.2 En cas que no quedi acreditat que s'ha presentat la reclamació prèvia prevista a l'article 14 o bé manqui documentació o alguna de les dades de l'article 15.2, s'ha de donar a la persona consumidora un termini de deu dies per millorar o esmenar la sol·licitud, amb l'avertiment que si no ho fa es considerarà que desisteix de la seva petició, llevat que ateses les circumstàncies del cas la persona mediadora consideri necessària una ampliació de termini.

Article 17

Causes de no admissió a tràmit de la sol·licitud

L'entitat mediadora no ha d'admetre la sol·licitud de mediació, i ha de comunicar la seva decisió a les parts en un termini de tres setmanes des de la seva presentació, quan concorri qualsevol de les circumstàncies següents:

- a) Que els fets no puguin ser objecte de mediació de consum.
- b) Que el litigi sigui frívol o vexatori.
- c) Que la persona consumidora presenti la reclamació davant de l'entitat mediadora 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.

Article 18

Designació de la persona mediadora

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

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

Article 19

Abstenció i recusació

19.1. Si hi ha conflicte d'interessos, vincle de parentiu per consanguinitat fins al quart grau o afinitat fins al segon grau, o amistat íntima o enemistat manifesta entre la persona mediadora i una de les parts, la persona mediadora n'ha de declinar la designació.

19.2. No pot actuar com a mediador o mediadora la persona que anteriorment ha intervingut professionalment en defensa dels interessos d'una de les parts en contra de l'altra.

19.3. Si es dóna algun dels supòsits de l'apartat 19.1 i la persona mediadora no n'ha declinat la designació, la part pot, en qualsevol moment del procediment, recusar-ne el nomenament davant l'òrgan o la persona que l'hagi designat, d'acord amb el que preveu la legislació sobre el règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

19.4 En els casos previstos als apartats anteriors, l'entitat mediadora ha de nomenar una nova persona mediadora sense dilacions indegudes. Si no és possible, ha de proposar a les parts que plantegin la controvèrsia a una altra entitat mediadora.

Article 20

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

20.1 Un cop admesa la sol·licitud de mediació se n'ha de donar trasllat a l'empresa que hagi participat en la relació de consum, la qual disposa d'un termini de 30 dies naturals per manifestar l'acceptació o no del procediment de mediació i formular, o bé la proposta que consideri escaient per solucionar el conflicte plantejat o bé les al·legacions que cregui convenientes, respecte dels fets plantejats per la persona consumidora.

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

Article 21

Forma de la mediació

La persona mediadora ha d'escollir el mitjà més adient, tenint en compte les circumstàncies de cada cas, per dur a terme el procediment de mediació.

Article 22

Mediació presencial

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

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

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

Article 23

Mediació per mitjans telemàtics

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

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

Article 24

Actuacions mediadores entre les parts

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

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

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

Article 25

Coincidència de procediments de mediació

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

Article 26

Adopció d'acords

26.1 Els acords del procediment de mediació de consum poden fer referència a tots o a una part dels aspectes sotmesos a mediació.

26.2 Si qualsevol de les parts ho sol·licita, la persona mediadora ha de redactar l'acord en una acta que ha de ser signada per la persona mediadora i les parts, a les quals es lliurarà una còpia.

Article 27

Contingut de l'acta d'acord

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

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

Article 28

Durada del procediment de mediació

28.1 Els procediments de mediació de consum tenen una durada de 90 dies naturals comptats des de la data en què l'entitat de resolució alternativa hagi rebut l'expedient complet de reclamació.

28.2 La persona mediadora, si concorre causa justificada, pot ampliar el termini fins a 90 dies naturals més. En cas que se superi aquest termini sense causa justificada, s'ha d'arxivar el procediment per manca d'acord.

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

Article 29

Finalització del procediment

29.1 El procediment de mediació finalitza per:

- a) Acord de les parts.
- b) Manca d'acord de les parts.
- c) No localització de qualsevol de les parts.
- d) Desistiment de qualsevol de les parts.
- e) En cas de mediació presencial, la manca de compareixença sense justificació d'alguna de les parts.
- f) Transcurs del termini que estableix l'article 28 d'aquest Decret.
- g) Resolució motivada de la persona mediadora, si considera que ateses les circumstàncies no és possible arribar a un acord.

29.2 En qualsevol cas, l'acta que finalitza el procediment de mediació així com l'arxivament s'han de notificar a les parts en un termini de deu dies des de l'adopció, fent-hi constar el motiu de finalització.

Article 30

Executivitat dels acords de mediació

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

Article 31

Cost del procediment de mediació

31.1 Les entitats mediadores poden establir un preu per a l'exercici de l'activitat mediadora, que mai pot

tenir caràcter dissuasiu. En qualsevol cas, el procediment tindrà caràcter gratuït per a la persona consumidora.

31.2 L'import, la forma de pagament, els subjectes obligats i les excepcions s'han d'adequar a la normativa vigent.

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

Capítol V

Coneixements per al nomenament dels mediadors/res

Article 32

Requisits per al nomenament dels mediadors/res

32.1 Els serveis públics de consum i les organitzacions de persones consumidores han de vetllar perquè els mediadors/res que nomenin disposin dels coneixements i les competències que estableix aquest Decret.

32.2 Les associacions i els col·legis professionals que exerceixen la mediació, en funció del que disposa l'article 2.2 d'aquest decret, han de vetllar perquè les persones mediadores que nomenin tinguin aquests coneixements i competències, sens perjudici dels coneixements que disposen en les matèries referides als seus sectors d'activitat.

Article 33

Coneixements i durada de la formació

33.1 Les persones mediadores han de disposar de formació del marc jurídic en matèria de consum i també en tècniques de mediació de consum, d'acord amb el que preveuen els apartats 3 i 4 següents.

33.2 La formació específica de les persones mediadores de consum ha d'incloure coneixements en matèria de les relacions de consum d'acord amb el que preveu la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya.

33.3 La formació en matèries de consum, que ha d'incloure el seu marc jurídic, ha de tenir una durada mínima de 120 hores.

33.4. La formació en tècniques de mediació ha de ser d'un mínim de 60 hores.

33.5 La formació requerida als apartats anteriors s'ha d'acreditar mitjançant un certificat d'assistència i aprofitament emès per l'entitat que ha impartit la formació.

33.6 Les persones mediadores inscrites als registres del Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya han d'acreditar una formació específica d'acord amb el que preveu aquest article.

Capítol VI

Procediment per a l'acreditació de les entitats de resolució alternativa davant la Unió Europea

Article 34

Inici del procediment d'acreditació

34.1 El procediment d'acreditació de les entitats de resolució alternativa s'ha d'iniciar a sol·licitud de la persona interessada.

34.2 Les entitats de resolució alternativa han de dirigir a l'Agència Catalana del Consum la seva sol·licitud d'acreditació, que ha d'incloure, necessàriament, les dades següents:

- a) Dades identificatives de l'entitat, així com el domicili postal, l'adreça electrònica i l'adreça del lloc web. Aquesta informació s'ha d'acompanyar de la documentació que justifiqui que l'entitat està establerta a Catalunya.
- b) Informació sobre l'estructura i el finançament de l'entitat.
- c) Còpia de l'estatut o el reglament d'organització i funcionament de l'entitat.
- d) Informació sobre les persones físiques encarregades de resoldre els litigis, la seva formació i experiència; la identificació de l'entitat per a la qual exerceixen la funció de mediació, la forma de retribució i la durada del mandat.
- e) Descripció detallada del procediment de resolució alternativa que gestionin, així com del caràcter vinculant o no, per a cadascuna de les parts, de les resolucions que adoptin.
- f) Si és necessària la presència física de les parts o dels seus representants en el procediment de resolució alternativa, i si aquest s'ha de portar a terme de manera oral o escrita.
- g) Les tarifes que, si s'escau, s'apliquen als empresaris.
- h) La durada mitjana dels procediments de resolució alternativa.
- i) Les llengües oficials i els idiomes en què es poden presentar les reclamacions i es pot dur a terme el procediment de resolució alternativa.
- j) Els tipus de litigis que atenen i el sector o la categoria als quals es refereixen.
- k) Les causes d'inadmissió a tràmit de les reclamacions.
- l) El compliment dels requisits específics d'independència i imparcialitat per a les persones contractades o retribuïdes exclusivament per organitzacions professionals o associacions empresarials.
- m) Declaració motivada sobre el compliment de tots els requisits als quals es refereix aquesta norma, acompanyada de la documentació justificativa.

Article 35

Desenvolupament del procediment d'acreditació

35.1 Si amb la sol·licitud d'acreditació no s'aporten les dades i els documents requerits, s'ha de concedir a l'entitat de resolució alternativa un termini de deu dies hàbils per esmenar-ho, amb indicació que, si no es fa així, es considera que ha desistit de la seva sol·licitud i s'arxivarà el procediment.

35.2 L'Agència Catalana del Consum pot sol·licitar tots els informes i la documentació addicional que consideri necessaris per verificar que es compleixen els requisits necessaris per obtenir l'acreditació.

Article 36

Resolució del procediment

36.1 El procediment d'acreditació finalitza per qualsevol de les causes que preveu l'article 84 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

36.2 La resolució la dicta la persona titular de l'Agència Catalana del Consum, un cop vist l'informe elaborat per la persona titular de la Subdirecció General d'Atenció al Consumidor. La notificació de la resolució s'ha de fer en el termini màxim de tres mesos a comptar des de la data d'entrada de la sol·licitud al Registre electrònic únic de la Generalitat de Catalunya.

36.3 La resolució del procediment d'acreditació posa fi a la via administrativa.

Disposició addicional primera

Les associacions i els col·legis professionals estan facultats per adaptar les previsions d'aquest Decret a les seves peculiaritats organitzatives.

Disposició addicional segona

L'Agència Catalana del Consum ha de mantenir actualitzada en el seu lloc web la llista d'entitats que tenen la consideració d'entitats mediadores que desenvolupen la seva activitat a Catalunya.

Disposició addicional tercera

Les entitats mediadores han de publicar en els seus llocs web i mitjançant qualsevol altre lloc que considerin adequat la llista d'entitats de resolució alternativa que elabori la Comissió Europea.

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

Barcelona, 8 de juliol de 2014

Artur Mas i Gavarró

President de la Generalitat de Catalunya

Felip Puig i Godes

Conseller d'Empresa i Ocupació

Afectacions passives (14)

Article 2 Apartat 2 modificat per l'article 2 del DECRET 261/2019, de 10 de desembre, de modificació del Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum.

Article 15 Títol i Apartat 1 modificats pels articles 3 i 4 del DECRET 261/2019, de 10 de desembre, de modificació del Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum.

Article 18 Apartat 2 modificat per l'article 6 del DECRET 261/2019, de 10 de desembre, de modificació del Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum.

Article 20 Terminis previstos a apartats 1 i 2 modificats per l'article 7 del DECRET 261/2019, de 10 de desembre, de modificació del Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum.

Article 28 apartats 1 i 2 modificats per l'article 8 del DECRET 261/2019, de 10 de desembre, de modificació del Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum.

Article 31 modificat per l'article 9 del DECRET 261/2019, de 10 de desembre, de modificació del Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum.

Capítol V afegit per l'article 10 del DECRET 261/2019, de 10 de desembre, de modificació del Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum.

Article 32 afegit per l'article 10 del DECRET 261/2019, de 10 de desembre, de modificació del Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum.

Article 33 afegit per l'article 10 del DECRET 261/2019, de 10 de desembre, de modificació del Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum.

Capítol VI afegit per l'article 11 del DECRET 261/2019, de 10 de desembre, de modificació del Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum.

Article 34 afegit per l'article 11 del DECRET 261/2019, de 10 de desembre, de modificació del Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum.

Article 35 afegit per l'article 11 del DECRET 261/2019, de 10 de desembre, de modificació del Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum.

Article 36 afegit per l'article 11 del DECRET 261/2019, de 10 de desembre, de modificació del Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum.

Expressió "entitat acreditada" dels articles 1.2, 4, 8, 9, 10.2, 10.3, 15.3, 15.4, 16.1, 17, 18.1, 19.4, 27.2 i 31.1, i a les disposicions addicionals segona i tercera, substituïda per expressió "entitat medidora", per la DF Primera del DECRET 261/2019, de 10 de desembre, de modificació del Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum.

Consideracions legals

Els textos consolidats (o versions actualitzades) de les normes que ofereix el Portal Jurídic de Catalunya no tenen caràcter oficial.

Enllaç a aquesta versió

https://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&versionId=1775259&versionState=02&language=ca_ES&documentId=666472&mode=single