

Consejo
Económico y
Social de
Extremadura



CES

DICTAMEN 1/2018

SOBRE EL ANTEPROYECTO DE LEY DE
MEDIACIÓN EN LAS RELACIONES DE
CONSUMO DE EXTREMADURA

DICTAMEN SOBRE EL ANTEPROYECTO DE LA LEY DE MEDIACIÓN EN LAS RELACIONES DE CONSUMO DE EXTREMADURA.

I- ANTECEDENTES.

El pasado 28 de diciembre de 2017, se solicitó por la Secretaria General de la Consejería de Sanidad y Políticas Sociales, emisión de Dictamen sobre el **Anteproyecto de Ley de Mediación en las Relaciones de Consumo de Extremadura**, todo a los efectos previstos en artículo 69 de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, y en el artículo 5 de la Ley 3/1991, de 25 de abril, de Creación del Consejo Económico y Social de Extremadura.

Analizado y tratado el Anteproyecto de ley objeto de este Dictamen por la Comisión Permanente y dado lo establecido en el artículo 13.2 de la Ley 3/1991, de 25 de abril, el Pleno del Consejo Económico y Social de Extremadura en sesión celebrada el día 9 de febrero de 2018 ha acordado aprobar por unanimidad el siguiente

DICTAMEN

II.- ESTRUCTURA Y CONTENIDO

El Anteproyecto de Ley consta de una Exposición de Motivos; tres Títulos; cinco Disposiciones Adicionales y dos Disposiciones Finales.

La Exposición de Motivos sitúa la justificación del presente anteproyecto de Ley en el artículo 51.1 de la Constitución Española, el cual impone a los poderes públicos la obligación de garantizar la defensa de los consumidores y usuarios protegiendo mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos, y en el Estatuto de Autonomía, cuando en su artículo 9.1.18 atribuye a la Comunidad Autónoma competencias exclusivas en materia de consumo e incluye la regulación de las medidas de prevención, protección y defensa de los consumidores y usuarios, de sus derechos y de los órganos y procedimientos de mediación, y en su artículo 49 se atribuye a la Comunidad Autónoma competencias para establecer los

instrumentos y procedimientos de mediación y conciliación en la resolución de conflictos en las materias de competencias autonómicas.

En el ordenamiento jurídico comunitario, con su Directiva 2013/11 UE, de 21 de mayo, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia comunitaria de consumos; Reglamento UE/524/2013, de 21 de mayo, así como la Recomendación dictada por la Comisión Europea de fecha 4 de abril de 2001, sobre los principios aplicables a los órganos extrajudiciales de resolución consensual de litigios en materia de consumo, que reafirma la necesidad de que las Administraciones Públicas garanticen que los consumidores puedan disponer de mecanismos extrajudiciales para resolver sus controversias en materias de consumo.

Asimismo, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, prevé expresamente en el art. 86, la terminación del procedimiento administrativo mediante la fórmula convencional. La Ley 6/2001, de 24 de mayo, del Estatuto de los Consumidores, también establece que las Administraciones Públicas de Extremadura, dentro de sus competencias, adoptarán las medidas adecuadas para evitar o, en su caso, equilibrar las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que pueda encontrarse el consumidor, individual o colectivamente.


Serán estos antecedentes legislativos, y la Ley Orgánica 1/2011, de 28 de enero de reforma del Estatuto de Autonomía de nuestra Comunidad Autónoma, en su artículo 22 y siguientes, donde el presente Anteproyecto de Ley viene a cubrir la necesidad existente, en la materia, dando soporte normativo a todas aquellas actuaciones que, en materia de consumo, desde el Instituto de Consumo y desde los diferentes servicios públicos de consumo, se vienen realizando.

El Título I, formado por los artículos 1 y 2 regula el objeto y el ámbito de aplicación expresa a los conflictos entre los consumidores residentes en Extremadura y las empresas que tengan su sede social o realicen su actividad empresarial o profesional en Extremadura.


Regula también qué hacer en caso de conflictos transfronterizos y define los conceptos de Mediación de consumo; Consumidor; Empresario; Entidad acreditada y Persona mediadora en consumo.

El Título II, compuesto por los artículos 3 al 12, ambos inclusive, viene a regular la competencia en la materia; principios que ha de regular la mediación, así como las obligaciones de los intervinientes en la mediación de consumo.

El Título III, que contiene los artículos 13 al 29, ambos inclusive, regula la legitimación de las partes; fases, formas y duración de la mediación; contenido del acta final y su formalización opcional mediante Escritura Pública.



En la Disposición Adicional Primera, queda regulado el impulso a la mediación por parte la Junta de Extremadura, el Instituto de Consumo y los servicios de mediación de las Administraciones Públicas poniendo a disposición de las empresas, profesionales, consumidores y usuarios, asesoramiento, orientación e información en todo lo relativo a la mediación.



En la Disposición Adicional Segunda se establece todo lo necesario a la publicidad de las entidades acreditadas y su acreditación para llevar a cabo la mediación en materia de consumo.

En la Disposición Adicional Tercera, se regulan los costes de la Elevación a Escritura Pública del acuerdo de mediación y la remisión de los mismos a los Aranceles Notariales vigentes, considerándolo como Documentos sin Cuantía.

En la Disposición Adicional Cuarta, se regulan las garantías de accesibilidad, al procedimiento de mediación, por parte de las personas con discapacidad.

En la Disposición Adicional Quinta, se establece la creación de un Registro especial de entidades acreditadas y personas mediadoras, el cual quedará bajo la dirección y gestión directa del Instituto de Consumo de Extremadura, y que será objeto de regulación reglamentaria.

El Anteproyecto de Ley, a pesar de lo que se dice en su propia Exposición de Motivos, contiene Dos Disposiciones Finales:

En la Primera de ellas se faculta al Consejo de Gobierno de la Junta de Extremadura a dictar cuantas disposiciones reglamentarias sean necesarias para el desarrollo de la presente ley y en la Segunda se regula su entrada en vigor desde la publicación en el D.O.E.

III.- VALORACIONES

A) Sobre los Documentos que acompañan al Anteproyecto de Ley.

En este apartado valoramos de manera sucinta algunos aspectos del proceso de elaboración del Anteproyecto de Ley y de la documentación aportada, junto a ella, conforme dispone el artículo 69, puesto en relación con el 66.1 de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, de la pertinente en cumplimiento los artículos 7 y 40 de la Ley 4/2013, de 21 de mayo, de Gobierno Abierto de Extremadura y del artículo 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que se detalla a continuación:

Documento 1.- Resolución de 12 de junio, de la Secretaría General de la Consejería de Sanidad y Políticas Sociales, por la que se acuerda la apertura de un plazo de presentación de sugerencias en relación con el Anteproyecto de Ley.

Documento 2.- Resolución de 6 de julio de 2017, de la Secretaria General de la Consejería de Sanidad y Políticas Sociales, por el que se dispone la apertura del trámite de audiencia del Anteproyecto de Ley de Mediación en las Relaciones de Consumo de Extremadura.

Documento 3.- Copia de la publicación, de citada Resolución de 6 de julio de 2017, en el D.O.E. de 19 de julio 2017.

Documento 4.- Alegaciones al Anteproyecto de Ley presentadas por el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.

Documento 5.- Alegaciones al Anteproyecto de Ley presentadas por el BBVA.

Documento 6.- Alegaciones al Anteproyecto de Ley presentadas por la CREEX.

Documento 7.- Alegaciones al Anteproyecto de Ley presentadas por la Asociación Extremeña para la Mediación.

Documento 8.- Informe de la Secretaría General de Arquitectura, Vivienda y Política de Consumo, sobre las Alegaciones presentadas al Anteproyecto de Ley de Mediación en las Relaciones de Consumo en Extremadura .

Documento 9.- Informe de Simplificación de la Inspección General de Servicios.

Documento 10.- Informe Justificativo de Necesidad y Oportunidad en relación con el Anteproyecto de Ley de Mediación en las Relaciones de Consumo de Extremadura.

Documento 11.- Memoria Económica acerca del Anteproyecto de Ley de Mediación en las Relaciones de Consumo de Extremadura.

Documento 12.- Informe de Impacto de Género en relación al Anteproyecto de Ley de Mediación en las Relaciones de Consumo de Extremadura.

Documento 13.- Informe de Impacto sobre el Empleo.

De entre toda esta documentación anexa al Anteproyecto comentaremos aquella de mayor relevancia para este Consejo Económico y Social:

En cuanto a las **Alegaciones al Anteproyecto de Ley** presentadas por el **Consortio Extremeño de Información al Consumidor; BBVA; CREEX y Asociación Extremeña para la Mediación**, producidas en el periodo de consultas y exposición pública, cabe destacar que, a pesar de las propuestas de modificaciones en numerosos artículos, únicamente ha sido acogida la sugerencia presentada por la CREEX en cuanto a la redacción del apartado I del artículo 11, el cual ha sido modificado con la redacción actual que aparece en el Anteproyecto de Ley (Se observa error en el texto del Informe de la Secretaría General de Arquitectura, Vivienda y Política de Consumo, sobre las Alegaciones presentadas al Anteproyecto de Ley de Mediación en las Relaciones de Consumo en Extremadura, cuando enumera el artículo que acepta modificar).

El **Informe Justificativo de Necesidad y Oportunidad en relación con el Anteproyecto de Ley de Mediación en las Relaciones de Consumo de Extremadura**, reproduce la normativa legal que se contiene en la Exposición de Motivos del Anteproyecto de Ley y añade que en los últimos años, se han producido importantes cambios en las relaciones de consumo, que, como contrapartida, y a pesar de los avances, se siguen construyendo sobre una desigualdad enraizada en nuestra sociedad que se manifiesta en actitudes cotidianas que la reproducen y perpetúan. No se puede desconocer, sigue diciendo el Informe, que el consumidor tiene una posición económica más débil y una dificultad mayor de acceso a los Tribunales.

En este contexto la mediación como fórmula de autocomposición, es un instrumento eficaz para la resolución de controversias cuando el conflicto jurídico afecta a derechos subjetivos de carácter disponible.

Entre sus ventajas está la de dar soluciones prácticas, efectivas y rentables a determinados conflictos entre partes.

La **Memoria Económica acerca del Anteproyecto de ley de Mediación en las Relaciones de Consumo de Extremadura**, nos vuelve a sorprender cuando afirma que el impacto económico que pueda derivarse del cumplimiento de la Ley (habilitar medios telemáticos para el desarrollo de actuaciones, sitios web que faciliten información actualizada a los usuarios; información sobre sus

actividades que hubieren de facilitar al Instituto de Consumo de Extremadura, a efectos estadísticos, e informáticos) serán a cargo de de las entidades acreditadas a través de sus recursos.

Tampoco la intervención que pudieran tener otras entidades acreditadas (Asociaciones de Consumidores que forman parte del Consejo, como el Consorcio Extremeño de los Consumidores en el desarrollo de este tipo de procesos) supondrá un incremento de la dotación anual que desde el Instituto de Consumo se viene realizando.

Será el Instituto de Consumo de Extremadura quien asumirá, con su presupuesto ordinario, las obligaciones que dicha Ley le impone.

El impacto económico que pudiera derivarse de la creación del Registro especial de entidades acreditadas y personas mediadoras no puede ser ahora determinado, debiendo esperar hasta la aprobación de la normativa reglamentaria que regule su funcionamiento. Y en cuanto a la obligación que la norma impone en la promoción de convocatorias de cursos que faculten para ejercicio de la actividad mediadora, asciende a 100.000€ y ello con independencia de la repercusión económica que, en su caso, pueda establecerse a los beneficiarios de citada formación.

El presupuesto pues para el ejercicio 2018 es por citado importe.

En lo que respecta al **Informe de Impacto de Género**, éste determina que no se genera un impacto negativo, ya que no implica un agravamiento de la desigualdad por razón de género existentes, pero que, no obstante, no se incorporan acciones positivas que tiendan a lograr igualdad de género y como consecuencia de ello, lo más probable es que no se reduzcan las brechas de género ya existentes. Por ello, aunque su valoración sobre el impacto es Neutro, recomienda que la formación especializada incluya carga lectiva significativa en igualdad de género y que en los informes periódicos que elaboren las entidades colaboradoras de mediación, se incluyan de manera sistemática la variable de sexo y se incorporen indicadores de género en las operaciones estadísticas que posibiliten un mejor conocimiento de las

diferencias en los valores, roles, situaciones, condiciones...y necesidades de mujeres y hombres a fin de analizar los resultados desde la dimensión de género. Todo ello, con la recomendación final de revisar el lenguaje utilizado, ya que se han encontrado exclusiones tales como, consumidor, empresario, el mediador...

La valoración que sobre el empleo se hace, desde el **Informe de Impacto sobre el Empleo**, centra la cuestión en la profesionalidad que requerirán las personas mediadoras y la regularización de las entidades acreditadas y su inscripción en el Registro específico. Ello permitirá que se creen oportunidades de actividad especializada para profesionales de la gestión, el derecho y similares, pero aun así no les es posible realizar una previsión más precisa acerca del número de profesionales que podrían verse favorecidos por la nueva normativa.

B) Consideraciones Generales sobre el Texto

Con carácter previo, el Consejo Económico y Social de Extremadura, hace una valoración positiva sobre el Anteproyecto de Ley que es objeto del presente Dictamen, toda vez que propicia la existencia de cauces sencillos, rápidos y gratuitos o de escaso coste, a través de los cuales se puedan hacer exigibles los derechos de los consumidores, cuando estos no hayan sido respetados adecuadamente.

Los cambios que se han venido produciendo en las prácticas comerciales y las condiciones en las que las mismas se llevan a cabo aconsejan que las Administraciones Públicas establezcan mecanismos de equilibrio entre consumidores y empresas, y que al mismo tiempo consigan desjudicializar la resolución de los conflictos que puedan surgir entre la partes, con eficacia y rapidez. Quizás hubiera sido aconsejable una mayor rapidez en su puesta en vigor, no obstante este Anteproyecto de Ley viene a reorganizar este procedimiento que, desde distintas Organizaciones y Asociaciones, se vienen realizando hasta la fecha, dándonos pues un marco jurídico propio y sistematizado.

C) De Carácter Específico

C.1) EXPOSICION DE MOTIVOS

Nos encontramos con un Anteproyecto de Ley que reconoce en su Exposición de Motivos que en los últimos años se han producido importantes cambios en las relaciones de consumo que, como contrapartida y a pesar de lo mucho que se ha avanzado, las relaciones entre las partes se siguen realizando sobre una desigualdad enraizada en nuestra sociedad que, lejos de desaparecer, se reproduce y perpetúa.

No puede por tanto, según la Exposición de Motivos, desconocerse que en las disputas en materia de consumo, dado muchas veces el escaso valor de algunas de las reclamaciones, la presencia de condiciones generales en la contratación, así como la posición económica más débil del consumidor, produce, entre otros efectos, el difícil y costoso acceso de los consumidores a los Tribunales. De ahí que alternativas extrajudiciales hayan tenido tan pronta acogida, tanto por la sociedad como por la doctrina.

Es pues esta desigualdad o desequilibrio donde se enmarca la labor de los poderes públicos y el interés por fomentar otras formulas amistosas de resolución de los conflictos.

Declara, asimismo, la Exposición de Motivos que el Derecho Comunitario siempre ha destacado la importancia del desarrollo de sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos, como la mediación, ya que es un procedimiento voluntario, ágil y eficaz, al tiempo que es económico y rápido para solventar las diferencias. Y así, el 16 de noviembre de 1993, la Comisión Europea presentaba el Libro Verde de acceso de los consumidores a la justicia y solución de litigios de consumo en el mercado único.

Todos los análisis, pues, de la Comisión Europea concluyen reconociendo las ventajas ofrecidas por la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. De aquí que la Recomendación dictada por la Comisión Europea de

fecha, 4 de abril de 2001, sobre los principios aplicables a los órganos extrajudiciales de resolución consensual de litigios en materia de consumo, viene a reafirmar que las Administraciones Públicas competentes de los Estados miembros garanticen que las personas consumidoras puedan disponer de procedimientos extrajudiciales para la resolución de sus conflictos.

Será con la transposición de la Directiva 2013/11/UE, de 21 de mayo de 2013 a nuestro ordenamiento jurídico, mediante la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, cuando se acabe con el vacío legal existente en esta materia.

Concluye la Exposición de Motivos con los tres caracteres de la mediación que se regula en el presente Anteproyecto de Ley:

El primero es la desjudicialización de determinados asuntos que pueden tener una solución más adaptada a las necesidades e intereses de las partes en conflicto.

El segundo es la deslegalización o pérdida del papel central de la ley en beneficio de la voluntad de las partes.

Y en tercer lugar la desjuridificación relacionada con el acuerdo de mediación consistente en no determinar de forma necesaria el contenido del acuerdo restaurativo o reparatorio, permitiendo a las partes articular y desarrollar estrategias que hagan que ambas ganen.

C.2) ARTICULADO

En relación con el mismo exponemos la propuesta de mejoras al texto del Anteproyecto de Ley:

Artículo 1.-

Siendo la mayoría de las causas de exclusión las mismas que las de la norma estatal y especialmente las referentes a los profesionales de la salud (apartado 2.c) proponemos que se especifiquen qué servicios relacionados con la salud quedan expresamente excluidos en nuestro Anteproyecto de Ley.

Igualmente proponemos que las causas de exclusión queden agrupadas por

razón del sujeto y por razón del objeto. Así de esta manera las causas de exclusión contenidas en las letras d) y e) deberían ser: " b) y la c)".

Artículo 3.-

Este artículo reserva la competencia en la mediación de consumo a las entidades acreditadas. Competencia que también debiera atribuir ó hacer extensiva a las personas mediadoras individualmente consideradas conforme a la definición que, en relación a las mismas, aparece en el apartado 5 del artículo 2.

Artículo 7.2.-

El contenido del apartado 2 del presente artículo, quizás debiera formar parte de las obligaciones de las entidades mediadoras y, por tanto, fuera más correcto que apareciera en el artículo 10, dedicado a dichas obligaciones.

Asimismo, tanto en este apartado como en el apartado 3 se vuelve a omitir a las personas mediadoras individualmente consideradas. Entendemos que le son de aplicación todo cuanto se dispone en citados apartados para las entidades acreditadas y por ello deben ser mencionadas.

Observamos una errata en la letra b) del apartado 3 del presente artículo: donde pone evitar creemos que se quiere decir "evitarlas".

Artículo 8.2.-

La ley estatal contempla la gratuidad para los consumidores en todos los procedimientos y dado que este principio de gratuidad es compartido por nuestra Administración, proponemos que se establezca claramente la gratuidad de los procedimientos para los consumidores y por tanto la supresión de este apartado 2 del Anteproyecto y obviando en el 8.1 la distinción entre entidades públicas y privadas.

En resumen, la redacción alternativa que proponemos sería la siguiente:

"Artículo 8.- La mediación en materia de consumo será gratuita para el consumidor"

Artículo 10.-

En relación con las obligaciones de las entidades acreditadas entendemos que

es escasa, vaga en algunos supuestos y en general poco clarificadoras, todo ello si tenemos en cuenta lo que para el mismo supuesto se regula en la Ley Estatal.

Igualmente consideramos que debieran añadirse a este artículo las especificaciones contenidas en la Disposición Segunda, por ser más propias de formar parte del articulado y concretamente de este artículo.

Artículo 11.-

Parece más acertada la expresión “*información*” que difusión cuando en el apartado 1 de este artículo se habla de la obligación que tienen los empresarios de informar sobre la posibilidad de recurrir a la mediación regulada en el Anteproyecto.

En el apartado 3 proponemos que, cuando se habla de las organizaciones empresariales, se entienda que nos estamos refiriendo a las más representativas por ello, se hace necesario añadir ese término conforme sigue: “*organizaciones empresariales más representativas*”.

Por otro lado, las obligaciones de los apartados 3 y 4 no parecen que sean de los empresarios, más bien de la Administración Pública, por lo que proponemos, y para no crear un nuevo artículo, que el actual pase a denominarse: “*Obligaciones de los Empresarios y de las Administraciones Públicas*”

Artículo 12.-

En relación con este artículo se proponen las siguientes cuestiones:

-Existiendo mediadores en el ámbito mercantil y civil con experiencia y formación acreditada, debiera contemplarse la posibilidad de que, éstos, pudieran realizar mediación también en este campo. De la redacción actual más bien parece que es una limitación para estos profesionales.

- En cuanto a duración mínima efectiva de 300h nos parece un tanto excesivo y no justificado. A falta de otras normativas existente en este tipo de mediación

después de la transposición de la normativa europea y dado que Ley estatal nada dice al respecto, nos parece aconsejable tener como marco comparativo lo establecido en el **RD 980/ 2013, de 13 de diciembre, mediante el cual se desarrolla determinados aspectos de la ley 5/2012, de 6 de mediación en asuntos civiles y mercantiles**. Concretamente, cuando en su artículo 5. 1. establece que la duración mínima de la formación específica del mediador será de 100 horas de docencia efectiva.

Además, de mantenerse el actual criterio de formación, podría ocasionarse un agravio comparativo con aquellos mediadores procedentes de otras Comunidades Autónomas que, a falta de una normativa homogénea, su tiempo de formación en horas hubiera sido menor.

-Nada se dice sobre si la formación debe ser o no continúa y cada cuánto tiempo. Volviendo de nuevo al RD citado proponemos que al igual que se establece en su artículo 6 ésta sea, al menos, cada cinco años y una duración mínima de 20h.

- Asimismo nada se dice respecto de cuál es el organismo encargado de la acreditación de las entidades y personas mediadoras (cuando parece ser que la Ley estatal delega, esta materia, en las Comunidades Autónomas) y los elementos básicos del proceso de acreditación de entidades y personas.

Por todo ello, proponemos que esta materia sea objeto de un Reglamento posterior que recoja, entre otras, nuestras consideraciones anteriores y contemple, a los efectos de las obligaciones establecidas en el presente artículo, el reconocimiento, también, de la labor de mediación que vienen desarrollando las asociaciones de consumidores. En este sentido, este Consejo considera que debería quedar establecida, asimismo para estas personas, la exigencia de titulación establecida con carácter general.

De igual forma, consideramos que el reconocimiento de esta experiencia en mediación debe realizarse únicamente sobre la formación práctica a la que se refiere el apartado 4. El desarrollo reglamentario que proponemos permitirá

acomodar la exigencia de formación en función de la experiencia de los procesos de mediación y su adecuación y armonización con la legislación existente.

Por otra parte debe quedar previsto quien desempeñará, transitoriamente, estas funciones, desde que entre en vigor la ley y se lleve a cabo la formación exigida.

En todo caso, acreditada la formación que finalmente resulte, quizás es innecesaria la redacción inicial dada en el apartado 5 de este artículo. Por ello, proponemos que el citado apartado comience así: *“Las personas mediadoras desplegarán una conducta...”*

El segundo párrafo del apartado 6 de este mismo artículo se lee mejor si se cambia la posición del verbo “podrán”, quedando como sigue: *“...por sí mismas las personas mediadoras podrán formularles propuestas.”*

A efectos únicamente de sistematizar el texto del Anteproyecto de ley, proponemos que las **“Obligaciones de los Intervinientes en la mediación”** contenidas en el Capítulo III queden modificadas ordinalmente. Así el artículo 11 pasaría a ser el 12 (con el añadido propuesto) y éste el 11:

Artículo 10.- Obligaciones de las entidades acreditadas.

Artículo 11.- Obligaciones de las personas mediadoras

Artículo 12.-Obligaciones de los empresarios y de las Administraciones Públicas”.

Artículo 17.3.-

Se trata únicamente de corregir la errata de la última palabra: debe decir *“mediación”*

Artículo 18.

Proponemos que la causa de inadmisión por el criterio económico (menos de 30 euros) del apartado e) debiera suprimirse para su armonización con lo que se establece en la Ley Estatal en su artículo 18.2, el cual establece que

ninguna de las causas de inadmisión podrá menoscabar el acceso de los consumidores al procedimiento de resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Igualmente, proponemos acortar los plazos previsto de dos meses para comunicar la inadmisión, para dejarlo en un máximo de 21 días hábiles, más acorde con los plazos procesales.

Artículo 19.1.-

El plazo de quince días que se prevé para manifestar la aceptación o no del procedimiento de mediación, debería cambiarse por el de 20 días hábiles.

Proponemos que en general, cuando se hable de plazos, estos estén siempre referidos a días hábiles.

Artículo 21.-

En general las causas de Abstención y Recusación debieran quedar claras para evitar interpretaciones nada aconsejables.

Artículo 22.-

Se dice, en este artículo, que es el mediador quien determina si el procedimiento debe ser presencial o por medios telemáticos. Sin embargo, en el artículo 24 se exige, en el seguimiento telemático, la conformidad de las partes. En este sentido, consideramos que esta conformidad también debe ser recogida en este artículo.

Artículo 25.-

En el apartado 1 de este artículo no queda claro quién debe entregar la documentación. Quizás se quiso decir: "*ésta hará entrega a aquella*" en lugar de *aquella hará entrega a ésta*.

En su apartado 3. d) se establece un plazo máximo de 90 días naturales para el procedimiento de mediación pero queda la duda de a partir desde cuando empiezan a contarse (desde la fecha de de presentación de la solicitud por parte del consumidor ó desde la fecha de admisión a trámite por la entidad y designada la persona mediadora).

Proponemos que quede aclarado.

Tal vez por su temática, tendría un mejor encaje en el artículo 27.

Artículo 26.-

En su apartado 2 debiera incluirse también que la persona mediadora debe informar de las vías que corresponden seguir al consumidor para el caso de no alcanzarse el acuerdo.

En el apartado 4, en el segundo párrafo, se dice: ... Para ello, le entregarán copia de las actas constitutiva, inicial y final del procedimiento... Debe aclararse que será al *fedatario público* a quien se deben entregar las copias mencionadas.

Artículo 27.-

En su apartado 1 mejor sustituir el tiempo verbal: "*los procedimientos de mediación tendrán una duración máxima...*"

En su apartado 2, se establecen dos plazos, uno general y otro de ampliación, por lo que no se entiende la referencia incluida en la frase "debiendo archivarse el procedimiento si se superase dicho plazo sin causa justificada", por lo que recomendamos para mayor claridad que se añada lo que subrayamos:

"...debiendo archivarse el procedimiento si se superase dicho plazo de cuarenta y cinco días sin causa justificada."

En consideración a lo expuesto, el Consejo Económico y Social de Extremadura, en su sesión plenaria celebrada el 9 de febrero de 2018, **aprobó por unanimidad** el precedente Dictamen sobre el **Anteproyecto de Ley de Mediación en las Relaciones de Consumo de Extremadura**.

Vº Bº
Presidenta del Consejo Económico
Social de Extremadura

Fdo. María Mercedes Vaquera Mosquero

Secretaria General del Consejo y
Económico y Social de Extremadura

Fdo. María José Pecero Cuéllar