

**BASE DE DATOS DE Norma DEF.-**

Referencia: NCL012509

DECRETO 261/2019, de 10 de diciembre, de la Comunidad Autónoma de Cataluña, de modificación del Decreto 98/2014, de 8 de julio, sobre el procedimiento de mediación en las relaciones de consumo.*(DOGC de 12 de diciembre de 2019)*

El artículo 123 del Estatuto de Autonomía de Cataluña atribuye a la Generalidad la competencia exclusiva en materia de consumo. Esta competencia incluye, en todo caso, la regulación de los órganos y los procedimientos de mediación en materia de consumo.

El artículo 132.1 de la Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de consumo de Cataluña, define la mediación de consumo como aquel procedimiento que se caracteriza por la intervención de una tercera persona, imparcial y experta, que tiene por objeto ayudar a las partes y facilitarles la obtención por sí mismas de un acuerdo satisfactorio.

El presente Decreto tiene como finalidad la modificación del Decreto 98/2014, de 8 de julio, sobre el procedimiento de mediación en las relaciones de consumo (DOGC núm. 6661, de 10.7.2014), para incorporar el procedimiento de acreditación de las entidades mediadoras que lo soliciten, de acuerdo con la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifican el Reglamento (UE) núm. 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE, que dispone que la información sobre las entidades acreditadas debe ser trasladada a la Comisión Europea con el objeto de incluirla en un listado único europeo.

La Ley estatal 7/2017, de 2 de noviembre, incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo (BOE núm. 268, de 4.11.2017). Así, son las propias entidades las que pueden solicitar su acreditación ante la autoridad competente que debe dictar una resolución después de analizar y evaluar que cumplen todos los requisitos. Visto que las comunidades autónomas que han desarrollado la competencia en materia de mediación de consumo, como es el caso de Cataluña, deben acreditar a las entidades de resolución alternativa de su territorio que soliciten estar en la lista única de la UE, es necesario recoger mediante un decreto el procedimiento de acreditación de las referidas entidades.

En Cataluña, la Agencia Catalana del Consumo (ACC) es la autoridad competente designada para acreditar a las entidades de resolución alternativa que soliciten su inclusión en el listado único de la Comisión Europea.

Es por este motivo que se modifican los artículos 2, 15, 17, 18, 20, 28 y 31 del Decreto 98/2014, antes citado, con relación a cuestiones procedimentales, a fin de adecuarlo a la citada normativa comunitaria.

Por otra parte, es necesario establecer los criterios sobre conocimientos y competencias que deben tener las personas mediadoras en materia de consumo y que prevé el artículo 2.3 del mencionado Decreto 98/2004, de 8 de julio.

Con esta modificación el objetivo que se quiere conseguir es el de unificar los criterios de conocimientos y formación que deben tener las personas que actúen como mediadoras de consumo en el ámbito territorial de Cataluña, con independencia de su origen y del organismo público o privado donde presten sus servicios.

Asimismo, también se modifica el Decreto 198/2016, de 23 de febrero, sobre la inspección de consumo y control de mercado, el procedimiento de toma de muestras, las medidas cautelares y otras actuaciones inspectoras (DOGC núm. 7066, de 25.2.2016).

El presente Decreto se ha elaborado de conformidad con los principios de buena regulación previstos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, y en el artículo 62 de la Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información y buen gobierno, y responde al principio de necesidad, incluye la regulación necesaria para atender a las finalidades perseguidas, es el instrumento más adecuado para garantizar su consecución, y es congruente con el resto del ordenamiento jurídico. Así mismo, responde a los principios de proporcionalidad, seguridad jurídica, participación y transparencia, y su adopción resulta coherente con el marco jurídico vigente.

De acuerdo con los artículos 39.1 y 40.1 de la Ley 13/2008, del 5 de noviembre, de la presidencia de la Generalidad y del Gobierno; con la Ley 13/1989, de 14 de diciembre, de organización, procedimiento y régimen jurídico de la Administración de la Generalidad de Cataluña, y con la Ley 26/2010, del 3 de agosto, de régimen jurídico y de procedimiento de las administraciones públicas de Cataluña;



Vistos el dictamen del Consejo de Trabajo, Económico y Social de Cataluña, y el informe favorable de la Comisión de Gobierno Local de Cataluña;

A propuesta de la consejera de Empresa y Conocimiento; de acuerdo con el dictamen emitido por la Comisión Jurídica Asesora, y de acuerdo con el Gobierno,

DECRETO:

Artículo 1.

Se modifica el Decreto 98/2014, de 8 de julio, sobre el procedimiento de mediación en las relaciones de consumo (DOGC núm. 6661, de 10.7.2014), en los términos especificados en los siguientes artículos del presente Decreto.

Artículo 2.

Se modifica el artículo 2.2, que queda redactado de la siguiente manera:

«2.2.a) Entidad mediadora: aquel organismo o ente establecido en Cataluña que tiene la consideración de Administración pública o que dispone de potestades públicas, y también aquellos que tienen competencias en la tramitación de quejas y reclamaciones en materia de consumo. En especial se incluyen las organizaciones de personas consumidoras, así como las organizaciones y las asociaciones empresariales, los colegios profesionales en los asuntos propios de su ámbito profesional y el Centro de Mediación de Derecho Privado de Cataluña.

2.2.b) Entidad mediadora acreditada: organismo o ente habilitado, establecido en Cataluña, que ha obtenido la acreditación -mediante resolución de la Agencia Catalana del Consumo- para ser incluido en el listado único de la Comisión Europea.»

Artículo 3.

Se modifica el título del artículo 15, que a partir de ahora será: «Solicitud de inicio».

Artículo 4.

Se modifica el artículo 15.1, que queda redactado de la siguiente manera:

«15.1 El procedimiento de mediación de consumo se impulsa a petición de la persona consumidora mediante la presentación de una hoja oficial de queja, reclamación y denuncia donde se manifieste la voluntad de que se lleve a cabo el procedimiento de mediación; o bien con una solicitud de mediación remitida por cualquier otro medio, incluida la presentación por medios telemáticos, en virtud del cual pueda quedar constancia de la voluntad de la persona consumidora.»

Artículo 5.

Se modifica el plazo previsto en el primer párrafo del artículo 17:

Donde dice: «...dos meses...»,
debe decir: «...tres semanas...».

Artículo 6.

Se modifica el artículo 18.2, que queda redactado de la siguiente manera:

«18.2 El nombramiento de la persona mediadora se debe notificar a las partes interesadas junto con el acuerdo de inicio del procedimiento de mediación.»

**Artículo 7.**

Se modifican los plazos previstos en el artículo 20, apartados 1 y 2, de la siguiente manera:

Donde dice: «...30 días...»,
debe decir: «...30 días naturales...».

Artículo 8.

8.1 Se modifica el artículo 28.1, que queda redactado de la siguiente manera:

«28.1 Los procedimientos de mediación de consumo tienen una duración de 90 días naturales contados desde la fecha en la que la entidad de resolución alternativa haya recibido el expediente completo de reclamación.»

8.2 Se modifica el artículo 28.2, que queda redactado de la siguiente manera:

«28.2 La persona mediadora, si concurre causa justificada, puede ampliar el plazo hasta 90 días naturales más. En el caso de que se supere este plazo sin causa justificada, debe archivar el procedimiento por falta de acuerdo.»

Artículo 9.

Se modifica el artículo 31, que queda redactado de la siguiente manera:

«31.1 Las entidades mediadoras pueden establecer un precio para el ejercicio de la actividad mediadora, que nunca puede tener carácter disuasorio. En cualquier caso, el procedimiento tendrá carácter gratuito para la persona consumidora.

31.2 El importe, la forma de pago, los sujetos obligados y las excepciones deben adecuarse a la normativa vigente.

31.3 Es de aplicación el derecho a la justicia gratuita en los supuestos que prevén las correspondientes normas reguladoras que resulten de aplicación.»

Artículo 10.

Se añade un nuevo capítulo, el V, con el siguiente redactado:

«CAPÍTULO V**Conocimientos para el nombramiento de los mediadores/as**

Artículo 32. *Requisitos para el nombramiento de las personas mediadoras.*

32.1 Los servicios públicos de consumo y las organizaciones de personas consumidoras deben velar para que los mediadores/as que nombren dispongan de los conocimientos y las competencias establecidas en el presente Decreto.

32.2 Las asociaciones y colegios profesionales que ejercen la mediación, en función de lo que dispone el artículo 2.2 de este decreto, deben velar para que las personas mediadoras que nombren tengan estos conocimientos y competencias, sin perjuicio de los conocimientos de que disponen en las materias referidas a sus sectores de actividad.

Artículo 33. *Conocimientos y duración de la formación.*



33.1 Las personas mediadoras deben disponer de formación del marco jurídico en materia de consumo y también en técnicas de mediación de consumo, de acuerdo con lo que prevén los siguientes apartados 3 y 4.

33.2 La formación específica de las personas mediadoras de consumo debe contemplar conocimientos en materia de las relaciones de consumo de acuerdo con lo que prevé la Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de consumo de Cataluña.

33.3 La formación en materias de consumo, que debe incluir su marco jurídico, debe tener una duración mínima de 120 horas.

33.4. La formación en técnicas de mediación debe ser de un mínimo de 60 horas.

33.5 La formación requerida en los apartados anteriores debe acreditarse mediante un certificado de asistencia y aprovechamiento emitido por la entidad que ha impartido la formación.

33.6 Las personas mediadoras inscritas en los registros del Centro de Mediación de Derecho Privado de Cataluña deben acreditar una formación específica de acuerdo con lo que prevé el presente artículo.»

Artículo 11.

Se añade un nuevo capítulo, el VI, con el siguiente redactado:

«CAPÍTULO VI

Procedimiento para la acreditación de las entidades de resolución alternativa ante la Unión Europea

Artículo 34. Inicio del procedimiento de acreditación.

34.1 El procedimiento de acreditación de las entidades de resolución alternativa se debe iniciar a solicitud de la persona interesada.

34.2 Las entidades de resolución alternativa deben dirigir a la Agencia Catalana del Consumo su solicitud de acreditación, que debe contener, necesariamente, los siguientes datos:

a) Datos identificativos de la entidad, así como el domicilio postal, dirección electrónica y dirección del sitio web. Esta información debe ir acompañada de la documentación que justifique que la entidad está establecida en Cataluña.

b) Información sobre la estructura y financiación de la entidad.

c) Copia del estatuto o reglamento de organización y funcionamiento de la entidad.

d) Información sobre las personas físicas encargadas de resolver los litigios, su formación y experiencia; identificación de la entidad para la que ejercen la función de mediación, forma de retribución y duración del mandato.

e) Descripción detallada del procedimiento de resolución alternativa que gestionen, así como del carácter vinculante o no, para cada una de las partes, de las resoluciones que adopten.

f) Si es necesaria la presencia física de las partes o de sus representantes en el procedimiento de resolución alternativa, y si este se debe llevar a cabo de manera oral o escrita.

g) Las tarifas que, en su caso, se aplican a los empresarios.

h) La duración media de los procedimientos de resolución alternativa.

i) Las lenguas oficiales e idiomas en los que se pueden presentar las reclamaciones y se puede llevar a cabo el procedimiento de resolución alternativa.

j) Los tipos de litigios que atienden y el sector o categoría a los que se refieren.

k) Las causas de inadmisión a trámite de las reclamaciones.

l) El cumplimiento de los requisitos específicos de independencia e imparcialidad para las personas contratadas o retribuidas exclusivamente por organizaciones profesionales o asociaciones empresariales.



m) Declaración motivada sobre el cumplimiento de todos los requisitos a los que se refiere esta norma, acompañada de la documentación justificativa.

Artículo 35. *Desarrollo del procedimiento de acreditación.*

35.1 Si con la solicitud de acreditación no se aportan los datos y documentos requeridos, se debe conceder a la entidad de resolución alternativa un plazo de diez días hábiles para enmendarlo, indicando que, si no se hace así, se considera que ha desistido de su solicitud y se archivará el procedimiento.

35.2 La Agencia Catalana del Consumo puede solicitar todos los informes y documentación adicional que considere necesarios para verificar que se cumplen los requisitos necesarios para obtener la acreditación.

Artículo 36. *Resolución del procedimiento.*

36.1 El procedimiento de acreditación finaliza por cualquiera de las causas que prevé el artículo 84 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

36.2 La resolución la dicta la persona titular de la Agencia Catalana del Consumo, una vez visto el informe elaborado por la persona titular de la Subdirección General de Atención al Consumidor. La notificación de la resolución debe realizarse en el plazo máximo de tres meses contados desde la fecha de entrada de la solicitud en el Registro electrónico único de la Generalidad de Cataluña.

36.3 La resolución del procedimiento de acreditación pone fin a la vía administrativa.»

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Durante el primer año desde la entrada en vigor del presente Decreto las entidades mediadoras, de acuerdo con su artículo 2.2.a), pueden convalidar la formación de las personas mediadoras de consumo que dispongan, de manera cumulativa, de la siguiente experiencia profesional y formación:

a) Un mínimo de seis meses de experiencia en los últimos tres años como persona mediadora de consumo en cualquiera de las entidades mediadoras.

b) Un mínimo de 60 horas de formación que incluya los conocimientos en materia de la normativa aplicable a las relaciones de consumo, de acuerdo con lo que prevé la Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de consumo de Cataluña.

El organismo que debe convalidar los requisitos del apartado anterior es la Agencia Catalana del Consumo, mediante el procedimiento que debe establecerse por una orden de la persona titular del Departamento competente en materia de consumo, en el plazo de tres meses.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.

En el Decreto 98/2014, de 8 de julio, sobre el procedimiento de mediación en las relaciones de consumo (DOGC núm. 6661, de 10.7.2014), se sustituye la expresión «entidad acreditada» por la expresión «entidad mediadora» en los artículos 1.2, 4, 8, 9, 10.2, 10.3, 15.3, 15.4, 16.1, 17, 18.1, 19.4, 27.2 y 31.1, y en las disposiciones adicionales segunda y tercera.

Segunda.

Se modifica el artículo 8.1 del Decreto 198/2016, de 23 de febrero, sobre la inspección de consumo y control de mercado, el procedimiento de toma de muestras, las medidas cautelares y otras actuaciones inspectoras (DOGC núm. 7066, de 25.2.2016), que queda redactado de la siguiente manera:



«8.1 Los ensayos, análisis y pruebas periciales se deben llevar a cabo en los centros, laboratorios o entidades oficiales, en los acreditados por la autoridad correspondiente, o en los designados por la autoridad competente en materia de consumo. Estos centros, laboratorios o entidades deben disponer de los medios materiales idóneos, de los recursos humanos con las competencias profesionales adecuadas, y de los procedimientos de trabajo que permitan asegurar la calidad de sus trabajos; asimismo, deben someterse a los supuestos de incompatibilidad que garanticen la independencia, imparcialidad e integridad de sus actuaciones.»

Tercera.

Se autoriza a la persona titular del Departamento competente en materia de consumo para que pueda adoptar las disposiciones necesarias para establecer un temario de referencia que recoja los aspectos previstos en el artículo 33, así como el desarrollo de programas formativos específicos en función de los nuevos retos y compromisos tecnológicos, económicos y sociales.

Cuarta.

El presente Decreto entra en vigor al día siguiente de su publicación en el *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*.

Barcelona, 10 de diciembre de 2019

JOAQUIM TORRA I PLA
Presidente de la Generalidad de Cataluña

MARIA ÀNGELS CHACON I FEIXAS
Consejera de Empresa y Conocimiento