

LA MEDIACIÓN DE CONSUMO EN ARAGÓN

Lorena Tajada Igea¹
Licenciada en Derecho
Universidad de Zaragoza

Fecha de publicación: 7 de abril de 2015

La **mediación en consumo** es aquel sistema extrajudicial de conflictos entre un consumidor, entendiéndolo como el consumidor final atendiendo a lo dispuesto en el Art. 3 de la Ley aragonesa de consumo² como del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los consumidores y usuarios con una empresa, empresario o profesional³. Su finalidad es el acercamiento de las posiciones de las dos partes con el fin de lograr un acuerdo. Se caracteriza por la voluntariedad, confidencialidad, neutralidad igualdad de partes y buena fe. Este sistema ADR no tiene un “vencedor” y un “vencido”, sino que se busca que ambas partes puedan llegar a un acuerdo, es decir, que ambas partes “ganen”.

Aragón asume la competencia de consumo y desarrolla una ley propia en la materia, la Ley 16/2006 de 28 de Diciembre de protección y defensa de los consumidores y usuarios de Aragón. Cabe destacar que al contrario del Texto Refundido, la normativa aragonesa de consumo regula en su precepto 20⁴ la mediación en consumo, si bien, nos

¹https://www.linkedin.com/profile/public-profile-settings?trk=prof-edit-edit-public_profile

² Art. 3 de la Ley 16/2006 de 28 de diciembre de protección y defensa de los consumidores y usuarios de Aragón que dispone el concepto de consumidor “A los efectos de esta Ley, tienen la consideración de consumidores y usuarios las personas físicas o jurídicas y las entidades asociativas sin personalidad jurídica que, en concepto de destinatarios finales, adquieren, utilizan o disfrutan productos, bienes o servicios de naturaleza pública o privada.

2. Se entiende que actúan a título de destinatarios finales: a) Las personas físicas que adquieren, utilizan o disfrutan bienes, productos o servicios de naturaleza pública o privada cuya exclusiva finalidad es el uso o disfrute personal, familiar o doméstico. b) Las personas jurídicas y las entidades asociativas sin personalidad jurídica que adquieren, utilizan o disfrutan sin ánimo de lucro bienes, productos o servicios de naturaleza pública o privada.

3. No tienen la condición de consumidores y usuarios los sujetos anteriores cuando adquieren, utilizan o disfrutan bienes, productos o servicios con el fin de integrarlos en la organización o ejercicio de una actividad empresarial, profesional o de prestación de servicios.

4. Las referencias efectuadas en esta Ley a los consumidores se entenderán hechas a consumidores y consumidoras y a usuarios y usuarias.”

³ Art. 4 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios

⁴ Art. 20 Ley 16/2006 de 28 de Diciembre de protección y defensa de los consumidores y usuarios de Aragón “Las Administraciones públicas de Aragón propiciarán la disponibilidad para los

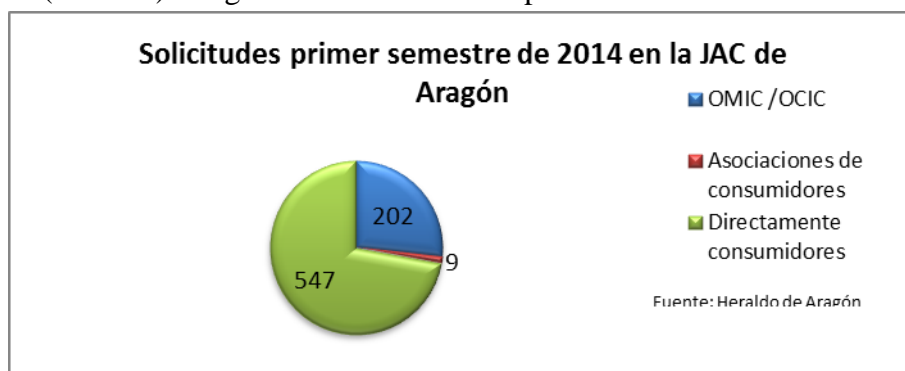
encontramos ante una declaración de intenciones y no claramente una regulación propia de la mediación en consumo, con su procedimiento, principios, instituciones...

La mediación en Aragón es llevada a cabo tanto por organismos públicos como privados dedicados a la defensa de los derechos e intereses de los consumidores. La mediación llevada a cabo tanto por la Junta Arbitral de Consumo del Gobierno de Aragón, del Ayuntamiento de Zaragoza, como por las Oficinas de Información al Consumidor – comarcales o municipales – se considera como una mediación institucional o también denominada pública, por otro lado, se encuentra la mediación de consumo realizada por organismos privados, es decir, por asociaciones de consumidores, que entraría dentro de la mediación privada.

1. La mediación pública o institucional

En el ámbito autonómico se ha de destacar la **Junta Arbitral de Consumo de Aragón**⁵, cuyo origen data de 1994 y que se encuentra adscrita al departamento del Salud y, administrativamente, a la Dirección General de Consumo de Aragón. Dicha Junta, si bien no es un órgano mediador puro, se encuadra dentro de otro sistema de resolución extrajudicial de conflictos como es el Arbitraje⁶, puesto que en su normativa – Real Decreto 23/2008 de 15 de febrero, que regula el sistema arbitral de consumo – establece como obligación (Art. 6.f) asegurar una mediación previa al concimicimiento del

conflicto por parte de los órganos arbitrales; por lo que el legislador ha previsto la mediación



consumidores, así como para los profesionales y empresarios, de sistemas operativos de resolución voluntaria de conflictos y reclamaciones en materia de consumo. 2. Asimismo fomentarán la mediación en el procedimiento administrativo de tramitación de las denuncias y reclamaciones de los consumidores presentadas ante las asociaciones de consumidores, las oficinas municipales y comarcales de información al consumidor, así como ante las Administraciones con competencias en materia de consumo, sin perjuicio de las actuaciones inspectoras y sancionadoras que puedan corresponder.”

⁵ Cabe destacar la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Zaragoza constituida en 1987 que desarrolla también la mediación en consumo dentro del procedimiento arbitral de consumo.

⁶ Sistema extrajudicial de conflictos heterocompositivo, es decir, un tercero independiente e imparcial resuelve la controversia entre un consumidor y una empresa o profesional. La Resolución- laudo arbitral tiene carácter vinculante y efecto de cosa juzgado y con efecto ejecutivo.

como una primera fase al sistema arbitral, para intentar que entre el consumidor y la empresa o profesional prime la autonomía de la voluntad frente a la imposición de la decisión por un tercero. Durante el primer semestre del año 2014 la **Junta Arbitral de Consumo de Aragón** recibió 758 solicitudes. Todavía no se conocen los datos completos de 2014, pero durante ese periodo casi el 30% de los expedientes resueltos fueron a través de la mediación. Por lo tanto la resolución de mediación dentro del procedimiento arbitral se llevó a cabo a través de un laudo conciliatorio.

Como hemos visto anteriormente, las **Oficinas comarcales o municipales**, respectivamente, de **información al consumidor**⁷ presentan gran número de atenciones a consumidores, dichas Oficinas tienen como principal finalidad la de mediar entre el consumidor y las empresas para llegar a un acuerdo entre ellas, en caso de que a través de su mediación no se llegue a un acuerdo, se inician desde las mismas los trámites del procedimiento Arbitral de consumo. Cabe destacar, de los datos de 2013, la OMIC de Zaragoza, la más grande de Aragón realizó un total de 21.130 atenciones, lo que ha supuesto un aumento de un 13% en diferencia con el año 2012. De todas esas atenciones se realizó la apertura y tramitación de 3.404 expedientes de mediación.

2. La mediación privada

La mediación en consumo desarrollada dentro del marco de las **Asociaciones de consumidores**⁸ cuenta con pocos datos públicos⁹ para conocer la labor que realizan para con los consumidores. Por un lado, encontramos AICAE- ADICAE es una Asociación de consumidores, de carácter nacional (ADICAE) dentro del área del consumo de servicios financieros y desde 2013 en temas de consumo de interés general. En el año 2013, la asociación de consumidores realizó un total de 13.150 atenciones de las cuales 1.968 entran dentro de “Reclamaciones/mediaciones”; cabe destacar que el destino de todas las consultas y atenciones realizadas 1.112 fueron de mediación; los principales temas de consumo tratados fueron contratos, banca, seguros, vivienda, comisiones, entre otros. La Asociación de Consumidores Torre Ramona, la cual viene estando especializada en el sector de las telecomunicaciones. De las 2.668 atenciones realizadas durante el año 2013, 280 fueron mediación en consumo. Por último, se encuentran datos en la memoria de la Unión de Consumidores de Aragón (UCA) que gestiona un punto

⁷ Oficina Comarcal de Información al Consumidor (OCIC); Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)

⁸ <https://www.zaragoza.es/ciudad/consumo/asociacionesconsejo.htm>

⁹ <http://www.zaragoza.es/contenidos/consumo/memoria2013.pdf>



de información especializado en vivienda en la que se han recibido 1612 consultas, muchas de ellas, debido a la materia se tratan de mediaciones en materia de vivienda.

Por último, cabe destacar que existen en Aragón desde 2008 una **Red Municipal de Puntos de Información al Consumidor (PIC)** cuya función principal es acercar al ciudadano información y ayuda a la protección de sus derechos en consumo en varios distritos de la ciudad de Zaragoza; estos Puntos de Información al Consumidor podría decirse que son organismos de mediación “*mixtos*” puesto que, aunque son de titularidad institucional dependientes del Ayuntamiento de Zaragoza son gestionados por las Asociaciones de Consumidores. En la memoria de 2013 podemos encontrar datos del PIC de la Junta de distrito Delicias en donde de un total de 1.188 atenciones, casi la mitad de las mismas, en concreto, 438 fueron mediaciones; Por otro lado en el PIC Actur-Puente de Santiago se realizaron 351 consultas de las cuales 253 fueron mediaciones por lo que su actuación mediadora está muy visible en la práctica.

En definitiva, la mediación es un sistema alternativo de resolución de conflictos cuyo objetivo principal es, a través del diálogo entre el consumidor y la empresa o profesional, llegar a una solución favorable para ambos y, por tanto, poner fin al conflicto surgido.