



# ***Boletín Oficial***

**Voluntariedad  
Designación  
Rapidez  
Reducción Costes  
Carácter Vinculante  
Ejecutabilidad**

***Agrupación Técnica Profesional  
- MECIMER -***

***«Business Mediator-Mediador Civil y Mercantil»***

**Resolución de Conflictos  
Proceso Extrajudicial  
Alternativa Libre de Actuación  
Comunicación, Equilibrio, Empatía  
Dialogadas Soluciones  
Acuerdo Voluntario entre las Partes**

***Año 8 Número 47***

***Marzo/Abril 2024***



## Sumario

<b>Actualidad Corporativa</b> .....	<b>págs. 3-7</b>
¿ Por qué dejar la mediación para justo antes del juicio? .....	pag. 3-4
Escenario laboral 2024. Novedades laborales previstas para 2024.....	pag.5-7
<b>Información de Actualidad</b> .....	<b>págs. 8-13</b>
Mediación laboral. Postura inflexible del empresario .....	pag.8-9
Aprobado el Anteproyecto de Ley de los métodos alternativos de solución de controversias (MASC) .....	pag.10
Convertir un conflicto en una oportunidad de crecimiento personal .....	pag.11-13
<b>Formación Continuada</b> .....	<b>págs. 14-21</b>
Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo por la que se modifica la Directiva 2013/11/UE sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo, así como las Directivas (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161y (UE) 2020/1828.....	pag.14-20
<b>Cuestionario Formativo.-</b> Formulación de preguntas referentes al Área de Formación Continuada .....	pag.21
<b>Consultorio Formativo</b> .....	<b>págs. 22-23</b>
Sección dedicada a responder desde un punto de vista formativo y práctico, cuestiones variadas de actualidad, surgidas dudas y consultas planteadas en el ejercicio de la actividad de nuestros profesionales.	
<b><u>Respuestas correctoras correspondientes al Área de Formación Continuada</u></b> .....	pag.23

La Agrupación Técnica Profesional de Business Mediator-Mediadores Civiles y Mercantiles ha adoptado las medidas y niveles de seguridad de protección del REGLAMENTO EUROPEO (UE) 2016/679. Los datos personales proporcionados por usted son objeto de tratamiento automatizado y se incorporan a un fichero titularidad de la Agrupación Técnica Profesional de Business Mediator-Mediadores Civiles y Mercantiles, que es asimismo la entidad responsable del mismo, inscrito en el Registro General de la Agencia Española de Protección de Datos. Usted podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y en su caso, oposición, enviando una solicitud por escrito, acompañada de la fotocopia de su D.N.I., dirigida a la Calle Atocha, nº20-4º-Derecha, Código Postal 28012, de Madrid. Para el caso de que quiera realizarnos alguna consulta o sugerencia lo puede realizar en la siguiente dirección de correo electrónico: [mecimer@atp-guiainmobiliaria.com](mailto:mecimer@atp-guiainmobiliaria.com)

Ejemplar: Gratuito

Recepción: Periódico

Edición: MECIMER

Imprime: Gráficas Alhorí

Ángeles Carrillo Baeza

D.L.: En trámite

E-mail: [mecimer@atp-guiainmobiliaria.com](mailto:mecimer@atp-guiainmobiliaria.com)



**Boletín Oficial**  
DE LA  
AGrupación TÉCNICA PROFESIONAL  
DE  
BUSINESS MEDIATOR-MEDIADORES CIVILES Y MERCANTILES

Redacción y Administración

C/. Covarrubias, nº 22-1º-Derecha

28010 MADRID

Tel. Corp.: 91 457 29 29

Web: [www.atp-mecimer.com](http://www.atp-mecimer.com)



### ¿POR QUÉ DEJAR LA MEDIACIÓN PARA JUSTO ANTES DEL JUICIO?

Existe una creencia arraigada, aunque ineficaz de que es necesario esperar a que exista una demanda para que el demandado pueda entonces hacer una oferta. Pero, en realidad, no existe ninguna norma que dicte este procedimiento para actuar.

## MEDIACIÓN



La mediación ofrece un camino alternativo hacia soluciones consensuadas sin importar la etapa procesal en la que se encuentre el caso. La realidad es que a menudo se pasa por alto que antes de darse cuenta, las partes pueden encontrarse inmersas en procesos judiciales durante dos o más años.

Dado que el objetivo principal de los abogados es lograr el mejor resultado posible para sus clientes, minimizando el uso de recursos, es lógico concluir que una resolución temprana beneficia a todas las partes involucradas. Esto permite a los demandantes alcanzar resultados óptimos sin invertir excesivamente en litigios, mientras que, para los demandados, puede significar una reducción considerable de los costos legales y, por ende, del costo total de cualquier compensación. A pesar de estas ventajas evidentes, la búsqueda de soluciones amistosas y eficientes a veces se ve obstaculizada. Se observa un factor clave detrás de este desafío, suele ser la falta de comunicación efectiva, donde ha faltado:

- Un toque personal en la comunicación: la importancia de levantar el teléfono para hablar directamente con la otra parte.
- Evitar esconderse detrás de los correos electrónicos, ya que la comunicación directa suele ser más efectiva.
- Generar credibilidad, reconociendo abiertamente los puntos débiles o evidentes de su caso.
- Formular preguntas abiertas y amplias, invitando a la contraparte a compartir sus preocupaciones y lo que es importante para ellos.
- Y escuchar activamente, ya que algunos abogados se centran más en resaltar las fortalezas de su caso sin dedicar tiempo a entender las verdaderas necesidades y deseos de la otra parte.

Por otro lado, conviene tener en cuenta que, si una o ambas partes optan por dejar pasar el tiempo, con la esperanza de que surjan factores que mejoren su posición negociadora, esto podría resultar contraproducente.

La simple dilación no suele mejorar las situaciones; de hecho, es probable que las complique aún más. Dejar la mediación para el momento en que el caso ya ha llegado a los tribunales puede resultar contraproducente, ya que es probable que para entonces las partes estén firmemente arraigadas en sus posiciones, complicando significativamente el proceso de mediación.

Cabe resaltar que ver la mediación meramente como un recurso para evitar los atestados tribunales es verla de manera muy limitada. La mediación es, en esencia, una estrategia proactiva para desbloquear negociaciones estancadas o iniciar donde no ha habido posibilidad de negociación. Elegir la mediación antes de que el conflicto se judicialice aumenta considerablemente las posibilidades de encontrar un acuerdo beneficioso, debido a los factores que un mediador profesional, neutral e independiente aporta:

- Un entorno seguro para todas las partes, donde puedan compartir abiertamente sus puntos de vista y preocupaciones, fomentando un espacio propicio para la exploración de soluciones creativas sin el temor a imposiciones. Este tipo de ambiente facilita el surgimiento de soluciones innovadoras, algo difícil de lograr en contextos adversariales.
- Nuestra neutralidad juega un papel esencial, garantizando que la negociación se desarrolle en un terreno de igualdad. Esta imparcialidad es vital para enfocar el proceso en encontrar soluciones que sean satisfactorias para ambas partes, asegurando un avance constructivo en las negociaciones.
- Al evitar un proceso judicial prolongado, la mediación no solo significa un ahorro de tiempo y dinero, sino también una menor carga emocional para todas las partes involucradas. Esto subraya la mediación como una estrategia eficiente en la gestión de recursos y un método efectivo para la resolución de conflictos.

Por último, si evaluamos la eficacia de la mediación con las métricas tradicionalmente utilizadas por los abogados para evaluar la eficiencia de un procedimiento, tales como el ciclo de vida de los casos en la firma, el porcentaje de casos resueltos dentro de los primeros 90 días, el porcentaje de casos concluidos sin procedimientos judiciales o mediante una moción dispositiva, así como el costo legal promedio en comparación con el costo total del caso, es evidente que la mediación supera ampliamente estos estándares. Estos indicadores palidecen en comparación con los beneficios que ofrece la mediación como alternativa a la resolución de conflictos. Por tanto, la mediación no solo debe verse como una estrategia proactiva hacia una resolución de conflictos más eficaz y satisfactoria sino también como una opción recomendable a emplear lo antes posible.

# Escenario laboral 2024

## Novedades laborales previstas para 2024

El ejercicio 2024 ha comenzado presentando numerosas novedades que afectan al panorama laboral y por tanto las personas encargadas de los recursos humanos de las empresas deben actualizarse de estas nuevas modificaciones.



### Reducción de la jornada máxima

Se espera que, como parte de las promesas electorales en España, se produzca la entrada en vigor de la primera reducción de la jornada laboral semanal de 40 a 37,5 horas trabajadas. Este cambio se implementará de manera progresiva, reduciendo la jornada a 38,5 horas en 2024 y a 37,5 horas en 2025, sin afectar a los salarios.

Aproximadamente el 88,7% de la población asalariada a tiempo completo del sector privado se verá beneficiada por esta reducción. Aunque tendrá un impacto heterogéneo en diferentes sectores, se considera que promueve la salud, la conciliación laboral y familiar, y la desconexión digital de las personas empleadas.

Dicha medida forma parte de una tendencia internacional hacia una reducción de la jornada laboral, y se espera que beneficie a la protección de la salud de quienes trabajan, así como su derecho a la conciliación de la vida familiar y laboral, y a la desconexión digital.

### Protocolo LGTBI

Las empresas con más de 50 personas empleadas deben implementar un Plan de Igualdad que incluya medidas para promover la igualdad real y efectiva de las personas LGTBI, además de un protocolo para prevenir el acoso o la violencia contra este colectivo, antes del 2 de marzo de 2024.

El no cumplimiento de estas medidas, así como cualquier conducta discriminatoria basada en la orientación sexual, identidad de género o expresión de género, estará sujeto a sanciones que podrían ascender a los 150.000€. Estas disposiciones están contempladas en la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social (LISOS), definiendo infracciones como leves, graves y muy graves según la naturaleza de la obligación incumplida.

## **Trasposición de directiva sobre condiciones laborales transparentes**

Los cambios propuestos incluyen la obligación de informar a todas las personas trabajadoras, independientemente de la duración de su contrato, sobre los aspectos esenciales de su relación laboral, el establecimiento de restricciones en la modificación unilateral de los contratos a tiempo parcial y horas complementarias, la limitación de la duración del período de prueba para contratos temporales y la imposición de limitaciones a la jornada irregular. Todo ello con el objetivo de asegurar el respeto a los periodos mínimos de descanso diario y semanal, así como los derechos de conciliación de la vida familiar y laboral. Estas modificaciones tienen como finalidad fomentar una mayor transparencia y previsibilidad en las condiciones laborales.

## **Modificación del despido y carta social europea**

La reforma del despido plantea la introducción de nuevas garantías sociales para reforzar la causalidad en los despidos. Se ha mencionado la posible inclusión de indemnizaciones mínimas, que podrían ser de hasta 3 meses, con el propósito de alinearse con la normativa europea. Además, se prevé una tendencia hacia la ampliación legal y judicial de las causas de nulidad del despido en 2024, lo que podría generar mayor inseguridad jurídica y riesgos para las empresas en situaciones de salidas involuntarias. En este contexto, la concreción y detalle de las causas de nulidad del despido se destacan como aspectos de especial relevancia.

## **Modificaciones de la I.R.P.F. Nuevas retenciones**

Es fundamental aplicar las retenciones de IRPF de manera precisa a lo largo del año para prevenir posibles inspecciones y sanciones por parte de la AEAT (Agencia Estatal de Administración Tributaria). Además, para este 2024 se ha propuesto un Proyecto de Real Decreto que plantea la no retención de los rendimientos del trabajo cuya cuantía no supere el importe anual establecido en función del número de hijos/as, otros descendientes y la situación de la persona contribuyente.

## **Auto bajas y su incidencia en la gestión de la nómina**

El procedimiento habitual para comunicar las bajas por incapacidad temporal (IT) o accidente de trabajo (AT) se realiza mediante el fichero FIE de la Seguridad Social.

Las posibles «auto-bajas» se contemplan con las siguientes consideraciones:

- Durante los primeros 3 días de baja, no se percibe el pago de la prestación por enfermedad. No obstante, la convención colectiva puede establecer un complemento por IT, cuyos costes recaerían en la empresa.
- Se han propuesto medidas para que las mutuas comuniquen las bajas a las empresas, así como la posibilidad de que las personas trabajadoras las comuniquen directamente, excluyendo ciertos artículos que las eximen de esta responsabilidad.
- En el ámbito de la nómina, las incidencias incluyen recálculos por descuentos debido a la situación de IT, así como la consideración de complementos de IT. Estos aspectos inciden tanto en el pago como en la cotización.

Es esencial para quienes trabajan en el departamento de recursos humanos de una empresa comprender estos procesos para garantizar el cumplimiento normativo y una gestión adecuada de las bajas por IT/AT.

## **Modificación de la base máxima de cotización**

La base máxima de cotización a la Seguridad Social en España ha experimentado un aumento del 5% en 2024, alcanzando los 4.720,3 euros al mes o 56.644 euros al año. Esta modificación entró en vigor el 1 de enero de 2024 y conllevará un aumento de aproximadamente 230 euros al mes para las personas empleadas que cotizan en base máxima. Dicho incremento está contemplado en la reforma de pensiones aprobada en 2022, la cual establece que la base máxima se revalorizará anualmente con el IPC más un 1,2% hasta el año 2050.

Además, paralelamente al aumento de la base máxima de cotización, la pensión máxima también experimentará un incremento en 2024. Con la revalorización del 3,8% del IPC, la pensión máxima ascenderá a 3.175,5 euros al mes por catorce pagas, en contraste con los 3.059,2 euros de 2023.

# Información de Actualidad

## Mediación laboral

### Postura inflexible del empresario

Mantener una postura inflexible y negarse a ceder en un conflicto laboral o ante cualquier situación empresarial puede ser perjudicial para un por varias razones.

En primer lugar, importante es recordar que un conflicto laboral implica una situación de tensión y desacuerdo entre el empleador y los trabajadores. Si el empresario se mantiene en su postura sin considerar las demandas o inquietudes de los empleados, es probable que aumente la tensión y los ánimos se exalten aún más. Esto puede conducir a una atmósfera de trabajo negativa y afectar la moral y la motivación de los empleados, lo que a su vez puede afectar la productividad de la empresa.



En segundo lugar, mantenerse inflexible puede llevar al empresario a adoptar decisiones unilaterales que no tienen en cuenta las necesidades y expectativas de los trabajadores. Esto puede generar un sentimiento de injusticia y falta de reconocimiento por parte de los empleados, lo que a su vez puede aumentar el nivel de resentimiento y descontento en el lugar de trabajo.

Además, si un empresario se mantiene en su postura sin buscar soluciones de compromiso o negociación, es probable que el conflicto se prolongue y se convierta en un problema aún mayor. Esto implica mayores costos para la empresa, tanto en términos de tiempo dedicado a resolver el conflicto como en términos de posibles sanciones o multas que podría enfrentar en caso de incumplimiento de la legislación laboral.

Existen varias razones por las cuales un empresario puede no estar interesado en mantenerse implacable y tomar decisiones de manera inflexible. Algunas de estas razones pueden incluir:

- 1. Falta de adaptabilidad:** Al no estar dispuesto a adaptarse a los cambios en el mercado o a nuevas oportunidades, un empresario puede perder oportunidades de crecimiento o incluso quedar rezagado en comparación con su competencia.



**2. Falta de innovación:** Si un empresario se aferra a sus ideas preconcebidas y no está dispuesto a considerar nuevas ideas o métodos, su negocio puede volverse obsoleto y perder relevancia en el mercado.

**3. Resistencia al cambio:** Mantenerse en la zona de confort puede ser cómodo para un empresario, pero también puede evitar el progreso y la mejora continúa.

El mundo empresarial es dinámico y constantemente evolucionando, por lo que resistirse al cambio puede limitar el éxito a largo plazo.

**4. Falta de visión a largo plazo:** Un empresario que solo se enfoca en resultados a corto plazo puede perder de vista la imagen completa y perder oportunidades de crecimiento sostenible. Mantenerse inflexible puede limitar su capacidad para desarrollar estrategias y planes a largo plazo.

**5. Falta de flexibilidad en la toma de decisiones:** Ser inflexible en la toma de decisiones puede dificultar la resolución de problemas y la gestión eficiente de situaciones imprevistas. Al mantenerse inalterable su posición, un empresario puede perder la capacidad de adaptarse rápidamente a los desafíos y aprovechar nuevas oportunidades.

Mantenerse inflexible puede dañar la reputación del empresario y de la empresa. En un contexto de redes sociales y comunicación instantánea, cualquier conflicto laboral puede volverse viral y llegar rápidamente a un público amplio. Si el empresario es visto como inflexible, poco dispuesto a escuchar y a resolver problemas, puede afectar negativamente la percepción de los consumidores y, en última instancia, a la imagen de la empresa.

En conclusión, mantener esta postura de inflexibilidad puede resultar perjudicial para un empresario en un conflicto laboral. Es importante buscar soluciones de compromiso, considerar las demandas de los empleados y buscar una salida negociada que permita resolver el conflicto de manera justa y equitativa. Esto no solo beneficiará la relación laboral con los empleados, sino también la imagen y el éxito a largo plazo de la empresa. Ser inflexible en una posición o decisión empresarial, puede tener desventajas, provocar dificultades para adaptarse en un entorno empresarial en constantes evoluciones y dispuestos para ajustarse a las nuevas circunstancias. Para las empresas que son abiertas a nuevas ideas y perspectivas, les pueden servir para encontrar nuevas oportunidades y mantenerse a la vanguardia de la competencia.

Al aceptar sugerencias y críticas constructivas, una empresa puede aprender de sus errores y mejorar sus procesos. Esto fomenta un ambiente de aprendizaje continuo, lo que puede ayudar a la empresa a crecer y desarrollarse de manera más efectiva.



## APROBADO EL ANTEPROYECTO DE LEY DE LOS MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS (MASC)

Fuente: LA MONCLOA



### AGRUPACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE BUSINESS MEDIATOR-MEDIADORES CIVIL Y MERCANTIL - MECIMER -

*La norma busca devolver y fomentar la capacidad negociadora entre las partes, con el fin de encontrar soluciones dialogadas a las disputas evitando la sobrecarga de los Juzgados*

El Consejo de Ministros celebrado el pasado día 12-03-2024 aprobó el **Anteproyecto de Ley Orgánica, que contiene la implementación de los Métodos Alternativos de Solución de Controversias (MASC)**, contemplados en la «Ley de Eficiencia Digital y Procesal del Servicio Público de Justicia», que decayó con motivo de las elecciones generales del pasado 23 de Julio, viene a complementar los Reales Decreto-ley 5/2023 y 6/2023, de medidas urgentes en materia de eficiencia digital y procesal ya aprobados.

La implementación de la mediación obligatoria en la jurisdicción civil, podría contribuir a resolver la sobrecarga de casos a los que están haciendo frente. Al menos 800.000 casos podrían ser resueltos por esta vía extrajudicial.

De este modo, España se homologa a otros países de nuestro entorno que regulan y aceptan mecanismos basados sobre todo en el diálogo y el acuerdo entre las partes para resolver conflictos.

Según fuentes consultadas, ***la norma busca devolver y fomentar la capacidad negociadora entre las partes con el fin de encontrar soluciones dialogadas a las disputas, consolidando un servicio público de Justicia más sostenible. La futura Ley regulará otros medios adecuados de solución de controversias en vía no jurisdiccional tanto en el ámbito civil como mercantil.***

El objetivo primordial que anima este proyecto de Ley es el de ***potenciar la solución consensuada de los conflictos antes de su judicialización y evitar la sobrecarga de juzgados y tribunales limitando su intervención a aquellas causas donde sean imprescindibles***, sin que eso implique una merma de los derechos y las plenas garantías jurídicas de las partes.

Así, se establece que, en el orden jurisdiccional civil, con carácter general, ***para que sea admisible la demanda se considerará requisito de procedibilidad acudir previamente a algún medio adecuado de solución de controversias de los previstos en la ley.***

El proyecto de Ley incluye también una serie de reformas procesales para agilizar la tramitación de los procedimientos judiciales en varias jurisdicciones, lo que se hace extensivo también a la subasta judicial electrónica. Por ejemplo, se introduce la posibilidad de que juez dicte sentencias orales en el procedimiento abreviado en la jurisdicción contencioso-administrativa o el juicio verbal en la civil.

# Convertir un conflicto en una oportunidad de crecimiento personal

Tendemos a pensar que los conflictos son sólo e inevitablemente negativos, dañinos y, en base a las pérdidas que conllevan, indeseables. Paradójicamente, los esfuerzos que hemos destinado a promover la prevención de las disputas familiares y problemáticas comunitarias han reforzado, en innumerables ocasiones, esta visión catastrofista y nada esperanzadora que no recoge las oportunidades de crecimiento personal ni los aprendizajes inherentes a la búsqueda de un acuerdo.



Esta perspectiva ha influido en el imaginario colectivo, observando cómo las partes en conflicto afrontan la situación de discordia, optando por la evitación e incluso por la negación de la incompatibilidad de objetivos y, con demasiada frecuencia, dificultando que reconozcan y acepten la necesidad de llegar a un trato justo.

Es evidente que, se puede cambiar esta falsa creencia, relativa a que los conflictos deben evitarse a toda costa por tratarse de situaciones principalmente o, incluso, únicamente estériles y devastadoras.

Las disputas pueden, y es recomendable, prevenirlas. No obstante, esta prevención no debe confundirse con, ni alentar a, la evitación sistemática de los conflictos ya que esta forma de abordarlos o, mejor dicho, de no abordarlos, suele, sobre todo cuando hay familias implicadas, conducir a escenarios nada recomendables y poco constructivos.

Para evitar las imágenes distorsionadas sobre lo que implica la prevención y gestión de conflictos y para explicar cómo convertir las disputas en oportunidades de crecimiento personal, podemos recurrir a la metodología desarrollada en el proyecto europeo E-YOUTH (coordinado por la Fundación Support-Girona; entidad para la que trabajo).

La Metodología E-YOUTH, en coherencia con los principios compartidos por la mayoría de modelos de mediación, procura que las partes se responsabilicen de sus decisiones, de sus acciones y, por ende, de las consecuencias derivadas de éstas. Para promover que los jóvenes y sus "oponentes" sean conscientes de la responsabilidad que tienen, contempla

una ronda previa, y preparatoria, de reuniones individuales dinamizadas por un profesional encargado de la gestión de la disputa. Este profesional (con formación en psicología, pedagogía, trabajo o educación social o en criminología) tiene como cometido brindar información apropiada y el apoyo pedagógico que los jóvenes, sus familias y/o comunidades necesitan para comprender su capacidad decisoria y para respetar los derechos y libertades de los otros actores implicados. Esta cuestión no es sencilla, dado que con frecuencia, sobre todo cuando los jóvenes son menores, los familiares y la comunidad suelen minimizar e, incluso, menospreciar, la capacidad que estos tienen para formular y luchar por hacer realidad sus planes de vida. Esta tendencia entra en contradicción directa con la necesidad de que los jóvenes sean conscientes de que deben responsabilizarse de sus decisiones y con la queja habitual de los padres relativa a la irresponsabilidad de sus hijos e hijas.

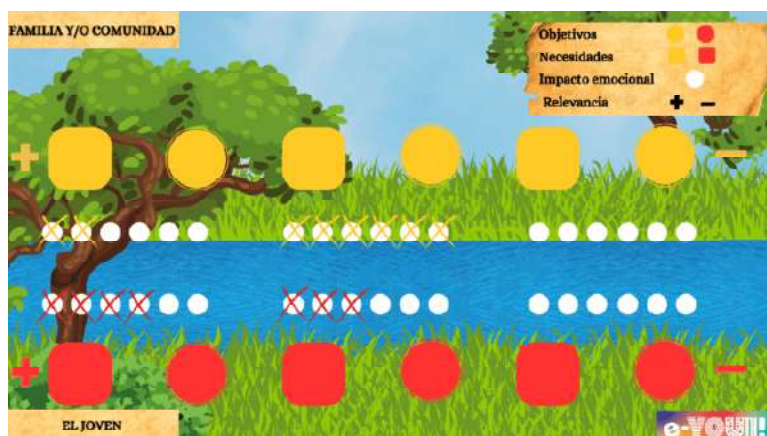
La Metodología E-YOUTH incluye un fuerte componente pedagógico. Concretamente, dadas las dificultades que muchos jóvenes con Necesidades Complejas y también sus familias presentan para regular sus propias emociones, comprender y respetar las ajenas y hallar estrategias eficaces de solución de problemas, el profesional encargado de guiar a las partes a lo largo de la resolución de la problemática, ayudado por colaboradores, les mostrará en sesiones formativas, organizadas entre reunión y reunión:

- A desarrollar la inteligencia emocional; es decir, a identificar, entender y regular su frustración, impulsividad y otros sentimientos abrumadores.
- A emplear estilos de afrontamiento de problemas y resolución de disputas eficaces, basadas en el diálogo y en la pacificación.
- Para lograr la adquisición de las habilidades enunciadas, los colaboradores deberán tener experiencia en dinámicas pedagógicas como: [1] la gamificación, [2] la simulación de situaciones sociales y role-playing y [3] en storytelling.

En una segunda ronda de reuniones individuales, debe generarse reflexión sobre:

- ¿Qué necesidades tienen, respectivamente, los jóvenes y sus familias y/o comunidad?.
- ¿Qué objetivos y metas tienen unos y otros?.

Esto permitirá conocer qué necesitan las personas involucradas en el conflicto y qué metas desean alcanzar. De acuerdo a la Metodología E-YOUTH, es recomendable recoger y ordenar esta información en una herramienta llamada Mapa del Conflicto que, de forma visual, nos permitirá analizar la información que nos aporten las partes, pudiendo, en



todo momento, mostrarles los datos que tenemos en nuestro poder y ofrecerles la oportunidad de vivir el conflicto, no como una situación estática, si no como un proceso que fluctúa de acuerdo a las medidas y acuerdos que adoptemos. En la imagen siguiente podéis ver la estructura del Mapa del Conflicto. Esta ilustración será un buen apoyo visual, sobre todo, cuando los jóvenes con Necesidades Complejas presenten dificultades comunicativas.

Por otro lado, celebraremos una tercera ronda de reuniones individuales. En esta ocasión, y respetando siempre la necesaria confidencialidad y recabando el consentimiento informado de los protagonistas del conflicto, ofreceremos a cada parte un resumen, recogido en el Mapa del Conflicto, de las necesidades y objetivos ajenos. Aprovecharemos esta reunión para que las diferentes partes reflexionen sobre:

¿Cuáles de las necesidades y objetivos recogidos en el Mapa del Conflicto son a su parecer incompatibles o compatibles?.

¿Cómo, cada incompatibilidad detectada, les afecta a nivel emocional y social?.

Por último, en una reunión con todas las partes, presentaremos el Mapa del Conflicto construido en fases anteriores. A partir de la descripción de las circunstancias que configuran la disputa, ofreceremos a los interesados que se pronuncien, añadiendo o aclarando lo que crean conveniente.

En base a los puntos de acuerdo identificados entre sus respectivas necesidades y metas, brindaremos pautas para que las partes planteen estrategias dirigidas a gestionar sus diferencias. Éstas, junto a los apoyos que los implicados necesiten, se recogerán en un Plan de Abordaje y Apoyo que procurará reforzar el vínculo que une a unos con otros. Debemos remarcar que, en momentos de tensión, se recurrirá a la estrategia del time out, pausa para la reflexión durante la cual, con apoyo de los colaboradores, se guiará el uso de técnicas de regulación emocional y storytelling aprendidas con anterioridad, identificando sesgos cognitivos y reescribiendo los encontronazos como oportunidades de aprendizaje.

**FORMACIÓN EJECUTIVA CONTINUADA DEL**  
**• MECIMER •**  
**BUSINESS MEDIATOR**  
**MEDIADOR CIVIL Y MERCANTIL**

**Propuesta de DIRECTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO por la que se modifica la Directiva 2013/11/UE sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo, así como las Directivas (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 y (UE) 2020/1828**



**3. RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES EX POST, DE LAS CONSULTAS CON LAS PARTES INTERESADAS Y DE LAS EVALUACIONES DE IMPACTO**

**Evaluaciones ex post / controles de la adecuación de la legislación existente**

En 2023, la Comisión llevó a cabo una evaluación completa<sup>7</sup> en consonancia con los cinco criterios (eficacia, eficiencia, pertinencia, coherencia y valor añadido de la UE) del conjunto de instrumentos para la mejora de la legislación. La principal cuestión del ejercicio era evaluar en qué medida la Directiva sobre RAL ha ayudado a los consumidores a resolver sus litigios con los comerciantes de manera satisfactoria y en consonancia con los requisitos de calidad armonizados, tal como se establece en el capítulo II de la Directiva sobre RAL.

En general, todos los Estados miembros han transpuesto correctamente la Directiva sobre RAL. Dado el planteamiento de armonización mínima, son los Estados miembros quienes deciden sobre la gobernanza, la arquitectura y la estructura del marco nacional de RAL. La participación de los comerciantes varía considerablemente de un Estado miembro a otro, dependiendo de si su participación es obligatoria o voluntaria, de si el resultado es vinculante o no o de si existen prácticas de denuncia pública, entre otros aspectos.

El acceso a la RAL depende de las tarifas, la asistencia disponible, la sencillez de

los procedimientos, el grado de concienciación, etc. Hay muchos obstáculos para acceder a la RAL, en particular en los asuntos transfronterizos (en relación con el Derecho aplicable, la lengua, el coste y la complejidad de los procedimientos). Las inversiones de las entidades de resolución alternativa en digitalización han demostrado que la RAL acaba siendo más barata a largo plazo y que se mejora la congruencia de los resultados de la RAL. El coste de la RAL varía considerablemente de un Estado miembro a otro, dependiendo de la infraestructura existente, del modelo de financiación, del número de entidades de resolución alternativa acreditadas y supervisadas, de las tarifas para los consumidores y los comerciantes, así como de la anterior existencia de estructuras de RAL. La falta de datos sobre los costes dificulta el cálculo de la eficiencia en términos de coste de la RAL. Sin embargo, en comparación con el coste que supondría para los consumidores, los comerciantes y los Estados miembros si todos los litigios en materia de consumo tuvieran que tramitarse judicialmente, el sistema de RAL es mucho más eficiente en términos de coste. Podría lograrse un cierto ahorro de dinero reduciendo determinadas obligaciones de presentación de información que han sido consideradas desproporcionadas por muchas partes interesadas.

No obstante, la restricción del ámbito de aplicación a los comerciantes establecidos en la UE está privando a muchos consumidores de acceder a vías de recurso equitativas. En situaciones de crisis, como la pandemia de COVID-19 y la reciente crisis energética, los procedimientos de resolución alternativa han demostrado ser mecanismos importantes para hacer frente al creciente número de litigios en materia de consumo que generaron las crisis. Por lo tanto, estas crisis no cuestionan la pertinencia de la Directiva, pero la cuestión es si deben reforzarse determinados mecanismos, en particular para permitir a las entidades de resolución alternativa tramitar más asuntos al mismo tiempo mediante la acumulación de asuntos.

El planteamiento de armonización mínima ha sido acogido con satisfacción y las partes interesadas han recomendado encarecidamente que se mantenga. Las entidades de resolución alternativa se beneficiaron de las actuaciones al nivel de la UE por las que se puso a su disposición una plataforma para el intercambio de buenas prácticas y ayuda financiera para mejorar su infraestructura, así como la tramitación de asuntos, el desarrollo de capacidades y la concienciación en materia de RAL.

Las conclusiones de la evaluación llevaron a la Comisión a reflexionar sobre la conveniencia de hacer una propuesta legislativa para modificar la redacción actual de la Directiva sobre RAL para adaptarla mejor, en particular, a los mercados digitales.

**6** Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (DO L 165 de 18.6.2013, p. 1).

**7** La evaluación también se ha publicado, como parte del paquete, con la propuesta.

## **Consultas con las partes interesadas**

Con el objeto de contar con datos contrastados a la hora de formular sus propuestas, la Comisión:

- a) realizó dos consultas públicas multilingües sobre la Directiva sobre RAL con un enfoque retrospectivo y otro prospectivo y publicó en el sitio web «Díganos lo que piensa» una convocatoria de datos en la que se destacaban las medidas de modificación de la Directiva sobre RAL;
- b) organizó diversos talleres de consulta físicos e híbridos, como la asamblea de RAL, celebrada en 2021, el panel de debate de la Cumbre del Consumidor y la mesa redonda sobre la RAL transfronteriza de 2022;
- c) diseñó un cuestionario para ayudar a las autoridades competentes en materia de RAL a elaborar sus informes nacionales sobre la RAL en 2022, de conformidad con el artículo 26 de la Directiva sobre RAL;
- d) participó en diversos actos para recabar información sobre cómo mejorar la RAL (por ejemplo, actos de aniversario de entidades de resolución alternativa, actos de la red de RAL de FIN-Net y Travel-net, sesiones informativas, etc.);
- e) encargó un estudio centrado en la aplicación de la RAL en la práctica en cuatro Estados y un estudio conductual en materia de RAL;
- f) examinó los documentos de posición recientes sobre la RAL de las principales partes interesadas, como la Red CEC<sup>8</sup>, la OEUC<sup>9</sup>, etc.

La gran mayoría de las partes interesadas de todas las categorías destacaron la necesidad de modificar la Directiva sobre RAL ampliando su ámbito de aplicación para incluir explícitamente los litigios relacionados con los derechos de origen normativo de los consumidores, independientemente de que haya o no un contrato o de lo que figure en dicho contrato, de modo que el marco de RAL sea más accesible y, por tanto, eficiente en términos de coste, en particular para resolver los litigios transfronterizos. Ha habido diferencias de pareceres sobre la conveniencia de incentivar la RAL colectiva con la acumulación de asuntos debido a la escasez de recursos y la reducida capacidad de algunas entidades de resolución alternativa. En la consulta pública abierta, el 58 % de los 111 participantes expresaron su apoyo a la RAL colectiva. En la mesa redonda sobre la RAL transfronteriza también se llegó a la conclusión de que debía fomentarse la RAL colectiva como forma de garantizar la sostenibilidad de las entidades de resolución alternativa en tiempos de crisis. Sin embargo, las partes interesadas destacaron que el diseño de la RAL colectiva debería dejarse en manos de los Estados miembros.

Algunas partes interesadas consideran que el aumento de las funciones de los puntos de contacto de RLL para convertirse, de facto, en puntos de contacto de resolución alternativa de litigios mejoraría, en particular, el potencial de resolución de litigios transfronterizos. La mayoría de las partes interesadas consideró que la plataforma de RLL era ineficaz y que era necesario contar con herramientas fáciles de usar para asesorar mejor a los consumidores sobre las vías de recurso a su disposición y las entidades de resolución alternativa a las que se pueden dirigir.

Las partes interesadas también destacaron que los Centros Europeos del Consumidor desempeñan un papel muy importante asistiendo a los consumidores con los problemas que tengan en sus compraventas transfronterizas. Por ejemplo, la reunión ministerial informal sobre consumo organizada por la Presidencia checa del Consejo en septiembre de 2022 confirmó que todos los Estados miembros están satisfechos con la asistencia prestada por la Red CEC a los consumidores en los litigios transfronterizos y ven con buenos ojos que se refuercen las funciones de dicha Red en el futuro.



Los participantes en la asamblea de RAL de 2021 hicieron hincapié en la importancia de reducir las obligaciones de presentación de información de las entidades de resolución alternativa a fin de liberar recursos que puedan utilizarse para expandir sus actividades.

## **Obtención y uso de asesoramiento especializado**

La Comisión encargó tres estudios relacionados con la RAL a contratistas externos:

- 1) Un estudio de recopilación de datos para analizar los comentarios recibidos de la consulta pública retrospectiva, los informes nacionales sobre RAL presentados a la Comisión por todos los Estados miembros de la UE, Noruega e Islandia, y cinco estudios de casos basados en investigaciones documentales y entrevistas en los siguientes sectores: comercio electrónico, viajes, finanzas, IA en la RAL y acreditación de entidades de resolución alternativa.
- 2) Un estudio conductual en materia de RAL sobre cómo inducir a los consumidores a que utilicen la RAL y cómo un asesor jurídico virtual asistido por IA ayudaría a los consumidores a comprender mejor las posibilidades de reparación que la RAL ofrece y a encontrar la entidad de resolución alternativa adecuada.
- 3) Un estudio jurídico, que analizó la bibliografía sobre la RAL y la RLL de cuatro Estados miembros de la UE.

Todos los estudios se publicarán en la página sobre RAL de la Comisión: [https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolveyour-consumer-complaint/alternative-dispute-resolution-consumers\\_es](https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolveyour-consumer-complaint/alternative-dispute-resolution-consumers_es)

La propuesta reduce las obligaciones excesivas de presentación de información detectadas en el proceso de control interno de las obligaciones de presentación de información existentes y se basa en la experiencia adquirida con la aplicación de la legislación conexas. Dado que se trata de uno de los pasos en el proceso de evaluación continua de las obligaciones de presentación de información derivadas de la legislación de la UE, se dará continuidad al análisis de dicha carga y de sus repercusiones para las partes interesadas.

## **Evaluación de impacto**

En la evaluación de impacto se analizaron cuatro opciones diferentes. La preferida se refería a la ampliación del ámbito de aplicación material de la Directiva, la simplificación de la RAL transfronteriza y la introducción de la obligación de responder por parte de los comerciantes.

Esta opción haría que el número de posibles litigios resueltos mediante la RAL aumentara en aproximadamente un 4,5 % como consecuencia directa de la ampliación del ámbito de aplicación material de la Directiva a los litigios en materia de consumo que van más allá de las cuestiones puramente contractuales, ya que podrían incluirse otros litigios relativos a derechos de origen normativo que no se

mencionen explícitamente en un contrato o relacionados con cuestiones derivadas de derechos de los consumidores como el derecho a cambiar de prestador de servicios y otros relativos a la no discriminación, la transparencia de los precios y la información precontractual o la portabilidad de los contenidos. En la actualidad, como se observa en la definición del problema de la evaluación de impacto, aproximadamente 2 250 000 personas tienen, en tanto que consumidores, problemas susceptibles de litigio que podrían querer resolver por medio de la RAL. Sin embargo, este número elevado de consumidores interesados en la RAL disminuye considerablemente cuando se trata de solicitar efectivamente la incoación de un procedimiento de resolución alternativa. Esto se debe a diversos fenómenos, como el desconocimiento de las entidades de resolución alternativa que existen, los largos retrasos que cabe esperar, etc. Los consumidores sopesan el importe de su pérdida con el esfuerzo que prevén que supondrá litigar y solo decidirán solicitar la incoación de un procedimiento de resolución alternativa si el importe en cuestión es relativamente elevado. Los organismos de RAL examinan la admisibilidad a trámite de los asuntos que les llegan, por ejemplo, en función de la naturaleza de los derechos en cuestión y al tipo de pruebas que deben presentarse para acreditar que se ha intentado contactar con el comerciante. Este examen reduce aún más el número de asuntos que finalmente acaban siendo objeto de un procedimiento de resolución alternativa. Según los datos transmitidos por 23 autoridades nacionales competentes, solo se admite a trámite, como procedimiento de resolución alternativa, una media de 300 000 asuntos al año en toda la UE.

Aproximadamente la mitad de ellos no prosperará, ya que, en la mayoría de los casos, los comerciantes no están obligados a participar en dichos procedimientos, o el comerciante y el consumidor llegan a un acuerdo sobre el litigio antes de que finalice el procedimiento de resolución alternativa o no son capaces de hallar una solución aceptable y deciden abandonar el procedimiento de resolución alternativa.

De los 2 250 000 de consumidores interesados en someterse a la RAL, aproximadamente el 4,5 % tiene un litigio que actualmente quedaría fuera del ámbito de aplicación de la Directiva sobre RAL y, por tanto, no podría acogerse a este procedimiento (100 000 litigios). Por lo tanto, el número de litigios potenciales amparados por la Directiva aumentan con la presente propuesta de 300 000 litigios reales a 400 000. Por cada litigio admitido a trámite, la entidad de resolución alternativa que recibe la reclamación envía una notificación a la empresa en cuestión para comenzar la resolución extrajudicial del litigio. De estas 400 000 posibles notificaciones enviadas por las entidades de resolución alternativa a las empresas, 240 000 se tramitarían finalmente<sup>10</sup>, mientras que aproximadamente 128 000 quedarían sin respuesta.<sup>11</sup>

Si se introduce la obligación de responder en la Directiva, se estima que el coste para las empresas de enviar una respuesta sería de unos 20 EUR (incluidos la preparación, la tramitación y el envío), lo que supone un coste total para las empresas de 2,6 millones EUR al año, es decir, 23 millones EUR en 10 años<sup>12</sup>. Una parte de los 128 000 litigios potenciales a los que ahora tendrían que responder las empresas<sup>13</sup> podrían acabar tramitándose como tales, y las respuestas negativas por parte de las empresas generaría mayor seguridad para los consumidores, que podrían decidir reclamar o demandar (o no) ante otra instancia. De los 128 000 litigios potenciales, se calcula que aproximadamente 77 000 se acabarían tramitando como tales<sup>14</sup>

(principalmente los relacionados con empresas que antes desconocían la existencia de la RAL, respecto de un total de casi 200 000 nuevos litigios en el marco de esta opción de actuación<sup>15</sup>). Si los consumidores ganasen el 90 % del tiempo (y las empresas aceptasen el resultado de la RAL), se reduciría el perjuicio en 33 millones EUR anuales<sup>16</sup>, es decir, 290 millones EUR en 10 años. Sin embargo, la tramitación de estos 200 000 nuevos litigios podría costar hasta 60 millones EUR anuales<sup>17</sup> (527 millones EUR en 10 años) a las entidades de resolución alternativa, que podrían financiarse de diversas maneras<sup>18</sup>. Si las entidades de resolución alternativa pudiesen acumular asuntos similares contra un mismo comerciante, se generaría un ahorro para ellas (como resultado de la mayor eficiencia en la gestión) cuantificable en 11 millones EUR anuales (es decir, 97 millones EUR en 10 años<sup>19</sup>).

El coste adicional neto para las entidades de resolución alternativa, teniendo en cuenta las economías de escala que se podrían generar, podría oscilar entre 0 y 49 millones EUR anuales (25 millones EUR de media), es decir, entre 0 y 430 millones EUR en 10 años (215 millones EUR de media). Las entidades de resolución alternativa que soporten ciertos costes también podrían repercutirlos a los comerciantes, ya que, aun así, esta opción sería más económica para estos que la litigación judicial. La obligación de responder sustituiría a la obligación actual de comunicar información sobre la RAL que recae sobre las empresas que no tienen intención de resolver los litigios a través de la RAL ni están obligadas a ello (el 64 %<sup>20</sup> de los comerciantes)<sup>21</sup>. De la evaluación de impacto vinculada a la Directiva sobre RAL actual<sup>22</sup> se desprende que el coste ajustado a la inflación de comunicar información a los consumidores es de unos 310 EUR por empresa<sup>23</sup>. Se trata principalmente de un coste puntual. Para las empresas de nueva creación que no se adhiriesen a ninguna entidad de resolución alternativa<sup>24</sup>, el ahorro total ascendería a 99 millones EUR anuales<sup>25</sup>, es decir, 870 millones EUR en diez años; una parte de los costes derivados de añadir información sobre la RAL en los contratos, facturas, recibos, sitios web, folletos y prospectos<sup>26</sup> también se reduciría respecto de las empresas ya en funcionamiento, por un total de 165 millones EUR al año, es decir, 1 400 millones EUR en 10 años (2 300 millones EUR en 10 años de ahorro total para las empresas).

<sup>8</sup> <https://www.eccnet.eu/publications>

<sup>9</sup> [https://www.beuc.eu/sites/default/files/publications/beuc-x-2022-062\\_adr\\_position\\_paper.pdf](https://www.beuc.eu/sites/default/files/publications/beuc-x-2022-062_adr_position_paper.pdf)

<sup>10</sup> La ratio 180 000/300 000, aplicada en este caso a 400 000 asuntos.

<sup>11</sup> 96 000 como se observa en la definición del problema, es decir, el 32 % del total, que en un total de 400 000 sería igual a 128 000. Se desconoce cuántas notificaciones sin respuesta proceden de pymes y cuántas de grandes empresas.

<sup>12</sup> Para la actualización de los valores se aplica un factor de descuento del 3 %.

<sup>13</sup> Obsérvese que, como se manifiesta en la evaluación (anexo 6), en seis Estados miembros ya es obligatoria la participación de los comerciantes (DK, HU, IS, LT, LV y SK). En otros siete Estados miembros, la participación de los comerciantes es obligatoria en sectores específicos (AT, CY, CZ, DE, L, ES y NL) y en otros cuatro se exige la participación de los comerciantes en circunstancias específicas (BE, HR, PT y SE). En aras de la simplificación del cálculo, estas estimaciones no tienen en cuenta esta circunstancia, aspecto este que se entiende que limita su representatividad.

<sup>14</sup> Aplicando el razonamiento de base según el cual aproximadamente el 60 % de las empresas, si así lo solicitan los Centros Europeos del Consumidor, suelen llegar a un acuerdo con los consumidores. Por lo tanto, el 60 % de las empresas a las que se les solicitase responderían positivamente.

**15** 300 000-180 000 en el supuesto de referencia + 77 000.

**16** 200 000 x 90 % x 185 EUR.

**17** 300 EUR por litigio; véase la definición del problema.

**18** No obstante, hay que tener en cuenta que las entidades de resolución alternativa generarían economías de escala a partir de un determinado punto, y solo deben tenerse en cuenta los costes marginales de añadir litigios adicionales. Además, los costes que conllevan estos litigios adicionales compensan sobradamente los costes más elevados que para las diversas partes supondría la resolución judicial del litigio.

**19** Se trata de una estimación conservadora del ahorro potencial. Tiene en cuenta el número de litigios potenciales (380 000) y asume que solo el 10 % de ellos sería objeto de acumulación. Considerando que la cuantía media de un litigio es de 300 EUR, el ahorro asciende a 11 millones EUR.

**20** Marcador de condiciones del consumidor: Los consumidores como en casa en el mercado único, edición de 2019 [<https://op.europa.eu/es/publication-detail/-/publication/8c4649b6-1258-11ea-8c1f01aa75ed71a1>].

**21** En el estudio conductual en materia de RAL/RLL se constató que la información ofrecida en los sitios web de las entidades de resolución alternativa no parece ser un gran acicate para su uso ulterior, máxime cuando el comerciante que tiene que comunicar esta información no tiene intención de participar en el posible procedimiento ulterior.

**22** Evaluación de impacto que acompaña a los documentos Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo (Directiva sobre RAL en materia de consumo) y Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo (Reglamento sobre RLL en materia de consumo) {COM(2011) 793 final} {SEC(2011) 1409 final}.

**23** 254 EUR x 1,2217 (para reflejar la inflación acumulada entre 2012 y 2023, según [in2013dollars.com/Europe](http://in2013dollars.com/Europe)).

**24** Eurostat: 500 000 nuevos mayoristas y minoristas cada año en la UE x 64 % = 320 000.

**25** 320 000 (véase la nota a pie de página anterior) x 310 EUR (coste para los comerciantes de cumplir la obligación de información).

**26** 35 % del coste total (evaluación de impacto de 2011), es decir, 109 EUR. Se asume que el 10 % de ellos necesitaría reimprimirlos cada año, lo que supone un coste de 11 EUR por empresa en funcionamiento que no se adhiere a una entidad de resolución alternativa (23 000 000 x 64 % = 15 000 000).

**Estimado/a Lector/a:**

**Continúa en la siguiente edición...//...**

En esta sección de nuestro Boletín Oficial, denominada «**Formación**» desarrollamos aquellos temas que consideremos de interés profesional para la actualización y formación continuada de nuestros Colegiados. El desarrollo de los temas expuestos en esta sección variará según su extensión y contenido, por lo cual algunos de ellos serán expuestos durante varias ediciones del Boletín, mientras que otros comenzarán y finalizarán en una misma edición.

En este número de nuestra publicación, correspondiente a los meses de Marzo/Abril de 2024, continuamos con el desarrollo del tema «**Propuesta de DIRECTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO por la que se modifica la Directiva 2013/11/UE sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo, así como las Directivas (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 y (UE) 2020/ 1828**», continuaremos el desarrollo del citado tema en la siguiente edición de los meses de Mayo/Junio de 2024. Esperamos que el tema desarrollado haya sido de su interés y agrado.

# Cuestionario Formativo



A continuación facilitamos algunas preguntas específicas en referencia al «Área de Formación Continuada».

La contestación de las mismas le permitirá saber si ha fijado los conceptos formativos propios en esta materia. Para la comprobación de las respuestas correctas puede consultar la página 23 de nuestro Boletín Oficial.

**1.- El acceso a la RAL - resolución alternativa de litigios en materia de consumo, depende de:**

- a) el planteamiento de armonización, la arquitectura y la estructura del marco nacional de RAL, la participación de los comerciantes, etc...
- b) el coste adicional neto para las entidades de resolución alternativa.
- c) las tarifas, la asistencia disponible, la sencillez de los procedimientos, el grado de concienciación, etc...

**2.- ¿ Cuáles son los principales obstáculos para acceder a la RAL?.**

- a) la restricción del ámbito de aplicación a los comerciantes establecidos en la UE para acceder a vías de recurso equitativas.
- b) los asuntos transfronterizos, en relación con el derecho aplicable, la lengua el coste y la complejidad de los procedimientos.
- c) la transparencia de los precios y la información precontractual o la portabilidad de los contenidos.

**3.-Las inversiones de las entidades de resolución alternativa en digitalización han demostrado que la RAL:**

- a) termina siendo más barata a largo plazo y que su coste varía considerablemente de un Estado miembro a otro.
- b) se adapta mejor a los mercados digitales.
- c) permite el acceso a muchos consumidores a las vías de recurso equitativas.



# Consultorio Formativo

## Preguntas y Respuestas

Sección dedicada a responder desde un punto de vista formativo y práctico, cuestiones variadas de actualidad, surgidas por dudas y consultas planteadas en el ejercicio de la actividad de nuestros profesionales.

### Pregunta

¿Qué soporte legal tiene la mediación civil y mercantil en España?.

### Respuesta

El marco jurídico vigente sobre mediación civil y mercantil en España es el siguiente:

- Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles.
- Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.
- Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la ley 5/2012 de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.



### Pregunta

¿Qué fuerza tienen los acuerdos alcanzados en mediación por las partes?.

### Respuesta

Los acuerdos alcanzados tienen la fuerza de un contrato privado de obligado cumplimiento para las partes, y tendrá consideración de título ejecutivo, si las partes lo desean, mediante su elevación a escritura pública. (Artículos 23 y 25 de la Ley 5/2012)

## Pregunta

¿Cuáles son los modelos de relación médico-paciente en la mediación sanitaria?



## Respuesta

**Paternalista:** Donde la función del médico es promover la salud del paciente tal y cómo el médico entiende independientemente de las preferencias del paciente.

**Informativo:** La función del médico es dar información relevante y realizar la intervención elegida por el paciente.

**Interpretativo:** La función del médico es dar información relevante y ayudar al paciente a aclarar sus valores y a decidir la intervención más coherente con ellos. Respetar su decisión.

**Deliberativo:** Se podría decir que es una evolución de interpretativo, ya que el papel del médico no es sólo la de informar, clarificar valores y aconsejar. El médico también debe señalar al paciente los valores que a su juicio tienen prioridad en el contexto sanitario. El médico no puede imponer su punto de vista pero si debe instar al paciente a la deliberación conjunta de los valores relacionados con la salud. Respetar su decisión.

## Pregunta

¿Cuándo se debe recurrir a un mediador sanitario?

## Respuesta

Para acudir a un servicio de mediación sanitaria, debemos en primer lugar conocer los medios de los que dispone nuestra comunidad, los puntos de acceso que nos podremos encontrar tanto a nivel público como privado, serán a través del servicio de atención al ciudadano donde podemos solicitar el servicio de mediación en el centro que exista dicha mediación, también nos encontramos con oficinas de mediación sanitarias, a través de los colegios médicos y en centros sanitarios privados, en las unidades de atención al paciente.

Los problemas de comunicación entre los profesionales y los pacientes provocan una falta de entendimiento entre unos y otros que aboca en conflictos. Estos mal entendidos pueden llevar a errores de diagnóstico, aumento de listas de espera, o reclamaciones. En este punto si existe desacuerdo pasamos directamente a la reclamación judicial, generando tensiones, y un desgaste en nuestras administraciones, innecesario, así como el elevado coste económico. Además, omitimos un paso de comunicación entre la administración y el reclamante en el que se puede intentar una solución, ofreciendo además de comunicación una atención de calidad, calidez y humanizada.

No es posible afrontar adecuadamente la relación con un paciente si el profesional sanitario no intenta abordarla de manera objetiva y crítica. Normalmente los aspectos emocionales de la interacción médico-paciente dificultan la oportuna distancia terapéutica que permite desarrollar dicho rol profesional plenamente. El mero hecho de intentarlo, mejora la sensación problemática que conlleva la relación.

### **Respuestas correctas al cuestionario del Área de Formación Continua:**

1.- c

2.- b

3.- a



***Agrupación Técnica Profesional  
- MECIMER -***

***«Business Mediator-Mediador Civil y Mercantil»***

***Miembro Colectivo de la  
AGRUPACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL***

C./ Covarrubias, nº 22-1º-Derecha.- 28010-MADRID.- Telf. Corp.: 91 457 29 29

E-mail: [mecimer@atp-guiainmobiliaria.com](mailto:mecimer@atp-guiainmobiliaria.com)

Web: [www.atp-mecimer.com](http://www.atp-mecimer.com)

