

ÍNDICE	<u>Págs.</u>
Presentación.....	1
<i>NOTICIAS:</i> La Ley 7/2017, de resolución alternativa de litigios en materia de consumo..... (Alicia García-Herrera)	2-5
Inclusión y emprendimiento: La Mediación laboral para personas con discapacidad..... (M ^a Pilar Munuera Gómez y José Vicente Gimeno Crespo)	6-9
Galería de fotografías.....	10-11
 	
<p style="text-align: center;"><i>APROBADA LA LEY 7/2017, DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS EN MATERIA DE CONSUMO</i></p> <p style="text-align: center;">Estimados compañeros:</p> <p style="text-align: center;">El 4 de noviembre se ha aprobado la esperada Ley 7/2017, de 2 de noviembre, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, entrando en vigor al día siguiente. Debido a esta circunstancia, la misma autora que en el último <i>BOLETÍN</i> escribió un artículo sobre esta cuestión, procede ahora a realizar una valoración urgente de dicha Ley, recogiendo algunas de las mejoras experimentadas en su redacción, con relación al proyecto, así como advirtiendo del mantenimiento de algunos de los defectos que ya aparecían en el mismo.</p> <p>El lector encontrará también en este número un artículo sobre la Mediación laboral para las personas con discapacidad. Un artículo que muestra cómo la celebración del <i>Día Internacional de las personas con Discapacidad</i>, que se celebra cada 3 de diciembre, sigue siendo muy necesaria para recordar a la sociedad que queda mucho por hacer para conseguir superar las barreras que afectan a las personas con discapacidad.</p> <p style="text-align: center;">Un cordial saludo, Beatriz Rabasa Sanchis Pta. Sección Mediación ICAV</p>	
<p><i>¡¡¡CENA NAVIDEÑA SECCIÓN MEDIACIÓN Y SECCIÓN VIOLENCIA DOMÉSTICA!!!</i></p> <p><i>¿CUÁNDO?: VIERNES 15 DE DICIEMBRE A LAS 22:00 HORAS</i></p> <p><i>¿DÓNDE?: RESTAURANTE CLUB DE TENIS VALENCIA (C./CAVANILLES, 7) ¿PRECIO?: 25€ (Bebida incluida)</i></p> <p>Se ruega confirmar asistencia antes del 11 de diciembre al correo: seccionmediacion@icav.es</p>	

**APROBADA LA LEY 7/2017, DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA
DE LITIGIOS EN MATERIA DE CONSUMO**

Breves apuntes sobre la Ley 7/2017, de 2 de noviembre

El día 5 de noviembre entró en vigor la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo (BOE n.º 268, de 4 de noviembre de 2017, páginas 105693 a 105718), cuyo objeto es incorporar al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013. Se trata sin duda de una incorporación tardía (la fecha máxima era el 9 de julio de 2015) que cuenta con el antecedente del Decreto 98/2014, de 8 de julio (DPGC, n.º 6661 de 10 de julio de 2014, en vigor desde 30 de julio de 2014), sobre mediación de consumo en la Comunidad Autónoma Catalana.

La Ley nacional (en adelante LRACC) surge con el objetivo de asegurar de forma razonable el acceso de los consumidores a los *Alternative Dispute Resolution methods* (negociación, conciliación, mediación, arbitraje), tanto en los conflictos nacionales como en los transfronterizos surgidos entre un consumidor y un empresario con ocasión, o como consecuencia, de un contrato de compraventa o de prestación de servicios, celebrado o no a través de *Internet*, y ello con independencia del sector económico al que correspondan. Se incluyen también dentro del ámbito de aplicación de esta Ley los litigios derivados de las prácticas comerciales llevadas a cabo por empresarios adheridos a códigos de conducta (vid. Exposición de motivos IV, 4º párrafo), pero no los conflictos de consumo del empresario o persona jurídica (véase definición de consumidor art. 2. letra a). Se pretende que estos métodos sean de alta calidad, independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos (art. 1. 1º) y se erijan en una alternativa real a la vía judicial, que no resulta excluyente.

La Ley 7/2017 se estructura en cuarenta y cinco artículos, distribuidos en un título preliminar y tres títulos, tres disposiciones adicionales, una disposición derogatoria y ocho disposiciones finales. Se establecen especialidades para el sector financiero y también medidas para la protección de los usuarios del transporte aéreo, a las que hace referencia la Disposición adicional segunda de la Ley. No se contemplan, sin embargo, previsiones específicas con relación al sector de las telecomunicaciones,

lo que hubiera sido muy conveniente habida cuenta que un buen número de reclamaciones giran en torno a estas reclamaciones que han saturado el sistema arbitral de reclamaciones de consumo.

La norma «no regula ni desarrolla procedimientos de resolución alternativa de litigios, sino que se limita a establecer los requisitos que buscan la armonización de la calidad de las entidades de resolución alternativa a las que pueden recurrir los consumidores y los empresarios para la solución de sus litigios» (Exposición de motivos, IV, párrafo 11).

A pesar de estas objeciones, hay que aplaudir la desaparición de ciertas medidas que se contemplaban en el Proyecto y el Anteproyecto de LRACC, lo que ayuda a mejorar la calidad de los sistemas. Se establece expresamente la gratuidad de los procedimientos de mediación para el consumidor (art. 11) y desaparece la limitación económica por razón de la cuantía que establecía el art. 18.1 letra e) del Proyecto, de modo que no se dejan fuera las *small claims*. Se refuerzan los principios de independencia e imparcialidad en los art. 24 y 25 de la Ley y, como explica la propia Exposición de motivos, IV párrafo 12, «atendiendo a un elemental criterio de prudencia, la ley impide acceder a la acreditación europea a las entidades de resolución alternativa de litigios de consumo en las cuales las personas encargadas de la resolución del litigio estén empleadas o retribuidas directamente por el empresario reclamado», posibilidad que permitía el art. 17.4 del Anteproyecto y que atemperaba el Proyecto. Se trata de un criterio que han seguido la mayor parte de los Estados que han incorporado la Directiva, con la única excepción del sistema francés.

Se diferencia en el texto entre el procedimiento con carácter vinculante, definido como el «procedimiento de resolución alternativa que finaliza con la imposición a cualquiera de las partes de la solución adoptada, conlleve o no la renuncia a la vía judicial», y no vinculante, «procedimiento de resolución alternativa que finaliza con un acuerdo alcanzado entre las partes, adoptado por sí mismas o mediante la intervención de un tercero, o que termina con una propuesta de solución, con independencia de que las partes posteriormente puedan otorgar a su acuerdo carácter vinculante o comprometerse a aceptar la proposición efectuada por la persona encargada de la solución del litigio» (art. 2, letras k y l). En la categoría de procedimiento no vinculante se incluiría la mediación, pero también procedimientos como la conciliación o negociación. Sin embargo, por lo que a la mediación se refiere,

ha de entenderse que, desde el momento que las partes firman el acuerdo de mediación, éste les vincula como si de un contrato privado se tratara —solo tendrá carácter ejecutivo si se eleva a escritura pública—. La redacción de texto incurre así en imprecisiones que no ayudan en absoluto a impulsar la mediación, pues parece sugerir que el acuerdo es «papel mojado» cuando en realidad tiene alguna clase de eficacia jurídica. Incumplirlo, por ejemplo, iría en contra de la doctrina de los actos propios, con las consecuencias oportunas.

El artículo 4 regula los efectos de la interposición de un procedimiento ante una entidad de resolución alternativa acreditada. La presentación de una reclamación ante una entidad acreditada suspenderá o interrumpirá los plazos de caducidad y de prescripción de acciones conforme a lo establecido en la normativa que resulte de aplicación en cada caso (art. 4.1). En caso de estar en curso un procedimiento judicial y que el resultado no sea vinculante, se podrá pedir la suspensión. La redacción de estos apartados también introduce un cierto grado de confusión por lo que se refiere a la mediación. Los efectos de la solicitud de mediación son controvertidos en la doctrina en cuanto a la prescripción de la acción. De acuerdo con nuestro criterio, la mediación suspende la prescripción, no la interrumpe, de modo que cuando termina la mediación sin acuerdo el cómputo comenzará a contar desde el día en que se había suspendido la acción, y ello con motivo de evitar que la mediación se utilice como instrumento que facilite dilaciones indebidas.

El texto final mantiene algunos de los defectos que ya criticamos en el artículo anterior con respecto al Proyecto. Carecen de precisión las medidas destinadas a reforzar aspectos como la confidencialidad y la protección de datos (art. 36), la formación de las personas que decidirán el conflicto (art. 22) o la duración para resolver el conflicto de consumo, de 90 días o más, que en algunos casos puede ser excesivo (art. 20) —pensemos, por ejemplo, en los conflictos de telecomunicaciones, con el perjuicio para el usuario—.

Como ya tuvimos ocasión de advertir, la Ley 7/2017 establece, en suma, un sistema institucionalizado de resolución alternativa de conflictos, comprensivo de la mediación, pero sin impulso suficiente de este método frente a otros. Se desaprovecha, por lo tanto, una oportunidad histórica de impulsar la mediación en el ámbito del

consumo, un sistema que puede ser rápido, asequible y eficaz para satisfacer los intereses del consumidor, en tanto es capaz de «fabricar» soluciones a medida. Es una omisión en la que no incurrió en su momento el Decreto 98/2014, de la Generalitat Catalana, que tiene la ventaja de configurar la mediación no solo como una vía *pre-arbitral* sino como una auténtica vía alternativa al arbitraje. Dadas las circunstancias actuales, que la mediación se consolide en el ámbito del consumo va a depender muy mucho de los incentivos que tengan las empresas para elegir esta vía, de cuál sea la intensidad del compromiso con sus clientes, de la gratuidad del servicio, pero, sobre todo, del grado de formación, profesionalización, independencia y responsabilidad de los mediadores, algo que en la Ley queda un tanto en el aire.

Alicia García-Herrera
Dra. en Derecho y Máster en Mediación y Gestión de Conflictos
Abogada y mediadora CMICAV

SESIONES DE ANÁLISIS DE CASOS DE MEDIACIÓN DEL CMICAV

Estimados compañer@s mediadores:

Como sabéis, desde la Sección de Mediación del ICAV y en colaboración con el CMICAV, celebramos periódicamente sesiones de análisis de casos de mediación para tratar cuestiones prácticas, exponiendo mediaciones que se han llevado a cabo por los compañeros del CMICAV que ya cuentan con experiencia.

Por ello os queremos animar desde estas líneas para que participéis compartiendo vuestras mediaciones. Los que estéis interesados escribidnos al correo: seccionmediacion@icav.es

¡¡¡Animaos!!!

**Inclusión y emprendimiento:
La Mediación laboral para personas con discapacidad**



Como todo 3 de diciembre, se conmemora el día internacional de las personas con Discapacidad, y desde este Boletín no han sido menos los artículos dedicados a la Mediación con personas con Discapacidad, habida cuenta que esta les facilita un acceso a la Tutela Judicial efectiva que no solo proclama nuestra Carta Magna, sino también la Convención Internacional de los Derechos de las personas con discapacidad aprobada el 13 de diciembre de 2006 en la ONU, habiendo sido posteriormente ratificada por España en el 2008, pasando a formar parte de nuestro ordenamiento jurídico conforme el artículo 96 de nuestra Constitución.

Por ello, y porque la Mediación no puede quedarse en una mera puerta de acceso a la Justicia, debemos ampliar los horizontes hacia donde puede ser capaz de llevarnos la Mediación y en el caso de las personas con Discapacidad en el entorno laboral, ya que la brecha entre las personas activas es muy dispar y significativa: el 36.6% de las personas con discapacidad legalmente reconocida en España estaban activos en 2012, respecto a la tasa de actividad de la población sin discapacidad que presenta el 77.0% del total de la población activa (INE 2009), datos que corroboran los estudios realizados por otros expertos como Malo (2004), Dávila (2006), Malo et al. (2009) y Cueto, Malo y Rodríguez (2012). Estos datos reclaman la necesidad de activar la Estrategia Europea sobre Discapacidad 2020, asumida recientemente por España con la denominación “Estrategia Española de Discapacidad 2014-2016”.

Emprender en discapacidad es una obligación que está relacionado con el emprendimiento social para lograr la plena inclusión de las personas con discapacidad. La puesta en marcha de un proyecto de Mediación laboral semejante al llevado a cabo en Estados Unidos a través de la Comisión de Igualdad de Oportunidades para el empleo (EEOC; EQUAL EMPLOYMENT OPPORTUNITY COMMISSION) a través de la Ley ADA (LEY ESTADOUNIDENSE PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD) podría lograr la implementación de las actividades que se vienen realizando en determinados servicios y por diferentes entidades con el fin de aumentar el bienestar social y los beneficios sociales en la ciudadanía.

La utilización de la Mediación laboral en España está infrutilizada a la vista de lo previsto en los artículos 63 a 68 que constituyen el Título V, Capítulo I sobre la evitación del proceso de la Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la jurisdicción social, pudiendo las partes acudir a las Unidades de Mediación Arbitraje y Conciliación dependientes de la autoridad laboral de cada comunidad autónoma (UMAC/SMAC) que tienen competencias en esta materia y se encuentran vinculadas a la Dirección General de Trabajo del Ministerio de Empleo y Seguridad Social o por los servicios de mediación de los colegios profesionales capaces de ofrecer este servicio.

El acceso al trabajo se vería implementado ante la existencia de un servicio rápido y efectivo de resolución de conflictos laborales. La inserción económica en la vida adulta de las personas con discapacidad se produce básicamente a través de la participación en tres sistemas interrelacionados: el trabajo remunerado, el trabajo doméstico y las pensiones (Colectivo IOÉ, 2012:107). Esta sociedad debe poner solución a las barreras con las que “se enfrentan las personas con discapacidad que son evitables, y pueden superarse las desventajas asociadas a la discapacidad” (OMS, 2011: 18).

La Mediación haría más accesible la justicia para las personas con discapacidad, ayudando en un estadio cuasi embrionario del conflicto y facilitaría la construcción de una sociedad más inclusiva, facilitando el diálogo no solo en el ámbito exclusivamente empresarial sino también sindical de las personas con discapacidad en toda la toma de decisiones respecto a sus derechos laborales.

Los beneficios económicos conseguidos a través de la Ley ADA no cuantifican los beneficios emocionales o personales de una resolución rápida a diferencia de la tramitación por vía judicial. Los litigios son resueltos satisfactoriamente en un porcentaje del 69% de los casos presentados y en un promedio de 85 días. En este proceso el grado de satisfacción es del 96% en los patronos o empresarios donde se enmarca el trabajo de

la persona con discapacidad. A estas cifras hay que sumar que el 91% de satisfacción en la utilización de los servicios de la EEOC de las partes querellantes (personas con discapacidad), que declaraban que volverían a utilizar el programa de mediación si les fuera ofrecido. Estas cifras evidencian la eficacia de este medio de resolución de conflictos a través de la mediación en el ámbito laboral para las personas con discapacidad.

La Mediación en la EEOC puede ofrecer soluciones tradicionales, aunque muchas mediaciones comprenden enfoques creativos para la resolución de la disputa que están diseñados para satisfacer las necesidades e intereses de las partes. En muchos casos, un beneficio no monetario es el único beneficio que cambia de manos.

En los años comprendidos entre 1997 y 2016, la EEOC ha conseguido una rentabilidad económica de 1416.5 millones de dólares para las partes, donde no se registran las cuantías que las partes reciben por los acuerdos alcanzados. Este programa tiene una media de rentabilidad económica en estos de 75.8 millones de dólares.

La incorporación de la Mediación laboral en la resolución de las demandas, quejas y reclamaciones que reciben los órganos competentes del Sistema Sancionador establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social (Boletín Oficial del Estado del 3 de diciembre de 2013, puede facilitar el acceso a la justicia de las personas con discapacidad. La experiencia de utilización de la mediación en Estados Unidos resulta económicamente satisfactoria por sus beneficios económicos y personales, realidad que puede ser extrapolable a la situación española.

Para concluir, pasamos a exponer las Claves que entendemos deben tenerse presente para que la Mediación Laboral pueda ayudar a que las personas con discapacidad consigan un mejor desarrollo en su actividad profesional:

- 1) La gestión de las empresas también lo es de las personas que las componen y, por tanto, la Mediación es un elemento que debe integrarse dentro de la propia organización empresarial.
- 2) La mediación permite optimizar la calidad de las relaciones dentro de la empresa, pudiendo llevarse a término tanto en la fase embrionaria del conflicto, extrajudicialmente, como en fase judicial.

- 3) La Mediación Laboral en entornos con personas con discapacidad, se adapta a las necesidades de las partes, de la empresa o del centro de trabajo, mediante soluciones más creativas y con acuerdos de futuro sostenibles para ambas partes.
- 4) Es evidente que mejora las relaciones laborales en el entorno empresarial y supone un ahorro de costes tanto económicos como emocionales, que a corto y largo plazo beneficia a ambas partes, pudiendo incluso tener fuerza ejecutiva al trasladarlos a un acta de Conciliación ante el Servicio Común de Mediación y Arbitraje o en el caso de la conciliación previa al juicio, a fin de otorgar al acuerdo de eficacia jurídica.

M^a Pilar Munuera Gómez
Profesora U. Complutense de Madrid (España) y Mediadora.

José Vicente Gimeno Crespo
Abogado y Mediador del ICAV

Referencias Bibliográficas:

- Cueto, B., Malo, M. A. y Rodríguez, V. (2012): “La brecha de participación laboral de las personas con discapacidad en España. Un análisis con la EDAD-2008”, Cuadernos del Mercado de Trabajo, vol. 8, pp. 20-27.
- Malo, M. A. (2004): “¿Cómo afectan las discapacidades a la probabilidad de ser activo en España? Un análisis empírico con datos de la Encuesta sobre Discapacidades, Deficiencias y Estado de la Salud de 1999”. Cuadernos de Economía, vol. 27, pp. 75-108.
- Malo, M. A. et al. (2009): Informe de Evaluación sobre la política de bonificación de cuotas para las personas con discapacidad en situación de desempleo. Madrid: Agencia de Evaluación y Calidad. Ministerio de Presidencia.

Galería de fotografías

6ª SESIÓN ANÁLISIS DE CASOS PRÁCTICOS MEDIACIÓN DEL CMICAV 2017

“Les quatre mares”

El pasado **lunes 27 de noviembre** tuvo lugar esta Sesión donde nuestro compañero **Gabriel Izquierdo Martínez** nos explicó ampliamente todas las técnicas y herramientas que utilizó en una mediación familiar interesantísima, novedosa y de plena actualidad al tratarse de dos madres divorciadas entre sí, con dos hijos en común y con el régimen de guardia y custodia compartida. Ambas madres, en la actualidad, han rehecho sus vidas y el conflicto surge precisamente con una de las actuales parejas. Gabriel nos estuvo explicando cómo gestionó las emociones de ambas, cómo fue dirigiendo las sesiones y cómo detectó necesidades e intereses.

El foco central del conflicto radicaba en que la madre no biológica entendía que la pareja de la otra madre estaba asumiendo funciones que no le correspondían y no se sentía bien cuando sus hijos manifestaban tener “cuatro mares”.

Finalmente, nuestro compañero supo encontrar un canal de comunicación para ambas que les permitió consensuar y establecer los criterios y las bases para ser capaces ellas mismas de resolver cualquier incidencia que pueda ocurrir en el futuro. De esta forma, no solo se ha conseguido llegar a acuerdos sobre aspectos puntuales que suscitaban discordia, sino que se ha conseguido empoderar a las partes, capacitándolas para una relación futura basada en el diálogo.

Tras esta interesante exposición, hubo un turno de preguntas muy activo. Fue una sesión muy productiva para todos.



