

**DISPOSICIONS****DEPARTAMENT D'EMPRESA I CONEIXEMENT****DECRET 261/2019, de 10 de desembre, de modificació del Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum.**

L'article 123 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya atribueix a la Generalitat la competència exclusiva en matèria de consum. Aquesta competència inclou, en tot cas, la regulació dels òrgans i els procediments de mediació en matèria de consum.

L'article 132.1 de la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya, defineix la mediació de consum com aquell procediment que es caracteritza per la intervenció d'una tercera persona, imparcial i experta, que té com a objecte ajudar les parts i facilitar l'obtenció per elles mateixes d'un acord satisfactori.

Aquest Decret té com a finalitat la modificació del Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum (DOGC núm. 6661, de 10.7.2014), per incorporar el procediment d'acreditació de les entitats mediadores que ho sol·licitin, d'acord amb la Directiva 2013/11/UE, del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2013, relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum i per la qual es modifica el Reglament (UE) núm. 2006/2004 i la Directiva 2009/22/CE, que disposa que la informació sobre les entitats acreditades s'ha de trametre a la Comissió Europea amb l'objecte d'incloure-la en una llista única europea.

La Llei estatal 7/2017, de 2 de novembre, incorpora a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2013/11/UE, del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2013, relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum (BOE núm. 268, de 4.11.2017). Així, són les mateixes entitats les que poden sol·licitar la seva acreditació davant l'autoritat competent que ha de dictar una resolució després d'analitzar i avaluar que compleixen tots els requisits. Vist que les comunitats autònomes que han desenvolupat la competència en matèria de mediació de consum, com és el cas de Catalunya, han d'acreditar les entitats de resolució alternativa del seu territori que sol·licitin ser a la llista única de la UE, es fa necessari recollir mitjançant un decret el procediment d'acreditació de les entitats esmentades.

A Catalunya, l'Agència Catalana del Consum (ACC) és l'autoritat competent designada per acreditar les entitats de resolució alternativa que sol·licitin la seva inclusió a la llista única de la Comissió Europea.

És per aquest motiu que es modifiquen els articles 2, 15, 17, 18, 20, 28 i 31 del Decret 98/2014, abans esmentat, en relació amb qüestions procedimentals, amb la finalitat d'adequar-lo a la normativa comunitària citada.

D'altra banda, cal establir els criteris sobre coneixements i competències que han de tenir les persones mediadores en matèria de consum i que preveu l'article 2.3 de l'esmentat Decret 98/2014, de 8 de juliol. Amb aquesta modificació l'objectiu que es vol aconseguir és unificar els criteris de coneixements i formació que han de tenir les persones que actuen com a mediadores de consum en l'àmbit territorial de Catalunya, amb independència del seu origen i de l'organisme públic o privat on presten els seus serveis.

Així mateix, també es modifica el Decret 198/2016, de 23 de febrer, sobre la inspecció de consum i control de mercat, el procediment de presa de mostres, les mesures cautelars i altres actuacions inspectores (DOGC núm. 7066, de 25.2.2016).

Aquest Decret s'ha elaborat de conformitat amb els principis de bona regulació que preveuen l'article 129 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i l'article 62 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació i bon govern, i respon al principi de necessitat, inclou la regulació necessària per atendre les finalitats perseguides, és l'instrument més adequat per garantir la seva consecució, i és congruent amb la resta de l'ordenament jurídic. Així mateix, respon als principis de proporcionalitat, seguretat jurídica, participació i transparència, i la seva adopció resulta coherent amb el marc normatiu vigent.

D'acord amb els articles 39.1 i 40.1 de la Llei 13/2008, del 5 de novembre, de la presidència de la Generalitat i del Govern; amb la Llei 13/1989, de 14 de desembre, d'organització, procediment i règim jurídic de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, i amb la Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya;

CVE-DOGC-A-19344136-2019

Vistos el dictamen del Consell de Treball, Econòmic i Social de Catalunya, i l'informe favorable de la Comissió de Govern Local de Catalunya;

A proposta de la consellera d'Empresa i Coneixement; d'acord amb el dictamen emès per la Comissió Jurídica Assessora, i d'acord amb el Govern,

Decreto:

#### Article 1

Es modifica el Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum (DOGC núm. 6661, de 10.7.2014), en els termes que especifiquen els articles següents d'aquest Decret.

#### Article 2

Es modifica l'article 2.2, que queda redactat de la manera següent:

"2.2.a) Entitat mediadora: aquell organisme o ens establert a Catalunya que té la consideració d'Administració pública o que disposa de potestats públiques, i també aquells que tenen competències en la tramitació de queixes i reclamacions en matèria de consum. En especial s'hi inclouen les organitzacions de persones consumidores, així com les organitzacions i les associacions empresarials, els col·legis professionals en els assumptes propis del seu àmbit professional i el Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya.

"2.2.b) Entitat mediadora acreditada: organisme o ens habilitat, establert a Catalunya, que ha obtingut l'acreditació -mitjançant una resolució de l'Agència Catalana del Consum- per ser inclòs a la llista única de la Comissió Europea."

#### Article 3

Es modifica el títol de l'article 15, que a partir d'ara serà: "Sol·licitud d'inici".

#### Article 4

Es modifica l'article 15.1, que queda redactat de la manera següent:

"15.1 El procediment de mediació de consum s'impulsa a petició de la persona consumidora mitjançant la presentació d'un full oficial de queixa, reclamació i denúncia on es manifesti la voluntat que es dugui a terme el procediment de mediació; o bé amb una sol·licitud de mediació tramesa per qualsevol altre mitjà, inclosa la presentació per mitjans telemàtics, en virtut del qual pugui quedar constància de la voluntat de la persona consumidora."

#### Article 5

Es modifica el termini que preveu el primer paràgraf de l'article 17:

On diu: "...dos mesos...",

ha de dir: "...tres setmanes...".

#### Article 6

Es modifica l'article 18.2, que queda redactat de la manera següent:

"18.2 El nomenament de la persona mediadora s'ha de notificar a les parts interessades juntament amb l'acord d'inici del procediment de mediació."

CVE-DOGC-A-19344136-2019

#### Article 7

Es modifiquen els terminis que preveu l'article 20, apartats 1 i 2, de la manera següent:

On diu "...30 dies...",

ha de dir "...30 dies naturals...".

#### Article 8

8.1 Es modifica l'article 28.1, que queda redactat de la manera següent:

"28.1 Els procediments de mediació de consum tenen una durada de 90 dies naturals comptats des de la data en què l'entitat de resolució alternativa hagi rebut l'expedient complet de reclamació."

8.2 Es modifica l'article 28.2, que queda redactat de la manera següent:

"28.2 La persona mediadora, si concorre causa justificada, pot ampliar el termini fins a 90 dies naturals més. En cas que se superi aquest termini sense causa justificada, s'ha d'arxivar el procediment per manca d'acord."

#### Article 9

Es modifica l'article 31, que queda redactat de la manera següent:

"31.1 Les entitats mediadores poden establir un preu per a l'exercici de l'activitat mediadora, que mai pot tenir caràcter dissuasiu. En qualsevol cas, el procediment tindrà caràcter gratuït per a la persona consumidora.

"31.2 L'import, la forma de pagament, els subjectes obligats i les excepcions s'han d'adequar a la normativa vigent.

"31.3 És d'aplicació el dret a la justícia gratuïta en els supòsits que preveuen les normes reguladores corresponents que esdevinguin d'aplicació."

#### Article 10

S'afegeix un nou capítol, el V, amb el redactat següent:

##### "Capítol V

"Coneixements per al nomenament dels mediadors/res"

##### "Article 32

"Requisits per al nomenament dels mediadors/res

"32.1 Els serveis públics de consum i les organitzacions de persones consumidores han de vetllar perquè els mediadors/res que nomenin disposin dels coneixements i les competències que estableix aquest Decret.

"32.2 Les associacions i els col·legis professionals que exerceixen la mediació, en funció del que disposa l'article 2.2 d'aquest decret, han de vetllar perquè les persones mediadores que nomenin tinguin aquests coneixements i competències, sens perjudici dels coneixements que disposen en les matèries referides als seus sectors d'activitat."

##### "Article 33

"Coneixements i durada de la formació

"33.1 Les persones mediadores han de disposar de formació del marc jurídic en matèria de consum i també en tècniques de mediació de consum, d'acord amb el que preveuen els apartats 3 i 4 següents.

CVE-DOGC-A-19344136-2019

"33.2 La formació específica de les persones mediadores de consum ha d'incloure coneixements en matèria de les relacions de consum d'acord amb el que preveu la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya.

"33.3 La formació en matèries de consum, que ha d'incloure el seu marc jurídic, ha de tenir una durada mínima de 120 hores.

"33.4. La formació en tècniques de mediació ha de ser d'un mínim de 60 hores.

"33.5 La formació requerida als apartats anteriors s'ha d'acreditar mitjançant un certificat d'assistència i aprofitament emès per l'entitat que ha impartit la formació.

"33.6 Les persones mediadores inscrites als registres del Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya han d'acreditar una formació específica d'acord amb el que preveu aquest article."

## Article 11

S'afegeix un nou capítol, el VI, amb el redactat següent:

### "Capítol VI

"Procediment per a l'acreditació de les entitats de resolució alternativa davant la Unió Europea

## "Article 34

"Inici del procediment d'acreditació

"34.1 El procediment d'acreditació de les entitats de resolució alternativa s'ha d'iniciar a sol·licitud de la persona interessada.

"34.2 Les entitats de resolució alternativa han de dirigir a l'Agència Catalana del Consum la seva sol·licitud d'acreditació, que ha d'incloure, necessàriament, les dades següents:

"a) Dades identificatives de l'entitat, així com el domicili postal, l'adreça electrònica i l'adreça del lloc web. Aquesta informació s'ha d'acompanyar de la documentació que justifiqui que l'entitat està establerta a Catalunya.

"b) Informació sobre l'estructura i el finançament de l'entitat.

"c) Còpia de l'estatut o el reglament d'organització i funcionament de l'entitat.

"d) Informació sobre les persones físiques encarregades de resoldre els litigis, la seva formació i experiència; la identificació de l'entitat per a la qual exerceixen la funció de mediació, la forma de retribució i la durada del mandat.

"e) Descripció detallada del procediment de resolució alternativa que gestionin, així com del caràcter vinculant o no, per a cadascuna de les parts, de les resolucions que adoptin.

"f) Si és necessària la presència física de les parts o dels seus representants en el procediment de resolució alternativa, i si aquest s'ha de portar a terme de manera oral o escrita.

"g) Les tarifes que, si s'escau, s'apliquen als empresaris.

"h) La durada mitjana dels procediments de resolució alternativa.

"i) Les llengües oficials i els idiomes en què es poden presentar les reclamacions i es pot dur a terme el procediment de resolució alternativa.

"j) Els tipus de litigis que atenen i el sector o la categoria als quals es refereixen.

"k) Les causes d'inadmissió a tràmit de les reclamacions.

"l) El compliment dels requisits específics d'independència i imparcialitat per a les persones contractades o retribuïdes exclusivament per organitzacions professionals o associacions empresarials.

"m) Declaració motivada sobre el compliment de tots els requisits als quals es refereix aquesta norma,

CVE-DOGC-A-19344136-2019

acompanyada de la documentació justificativa.

#### "Article 35

##### "Desenvolupament del procediment d'acreditació

"35.1 Si amb la sol·licitud d'acreditació no s'aporten les dades i els documents requerits, s'ha de concedir a l'entitat de resolució alternativa un termini de deu dies hàbils per esmenar-ho, amb indicació que, si no es fa així, es considera que ha desistit de la seva sol·licitud i s'arxivarà el procediment.

"35.2 L'Agència Catalana del Consum pot sol·licitar tots els informes i la documentació addicional que consideri necessaris per verificar que es compleixen els requisits necessaris per obtenir l'acreditació.

#### "Article 36

##### "Resolució del procediment

"36.1 El procediment d'acreditació finalitza per qualsevol de les causes que preveu l'article 84 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

"36.2 La resolució la dicta la persona titular de l'Agència Catalana del Consum, un cop vist l'informe elaborat per la persona titular de la Subdirecció General d'Atenció al Consumidor. La notificació de la resolució s'ha de fer en el termini màxim de tres mesos a comptar des de la data d'entrada de la sol·licitud al Registre electrònic únic de la Generalitat de Catalunya.

"36.3 La resolució del procediment d'acreditació posa fi a la via administrativa."

#### Disposició transitòria

Durant el primer any des de l'entrada en vigor d'aquest Decret les entitats mediadores, d'acord amb el seu article 2.2.a), poden convalidar la formació de les persones mediadores de consum que disposin, de manera cumulativa, de l'experiència professional i formació següent:

- a) Un mínim de sis mesos d'experiència en els últims tres anys com a persona mediadora de consum en qualsevol de les entitats mediadores.
- b) Un mínim de 60 hores de formació que inclogui els coneixements en matèria de la normativa aplicable a les relacions de consum, d'acord amb el que preveu la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya.

L'organisme que ha de convalidar els requisits de l'apartat anterior és l'Agència Catalana del Consum, mitjançant el procediment que s'ha d'establir per una ordre de la persona titular del Departament competent en matèria de consum, en el termini de tres mesos.

#### Disposicions finals

##### Primera

Al Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum (DOGC núm. 6661, de 10.7.2014), se substitueix l'expressió "entitat acreditada" per l'expressió "entitat mediadora" als articles 1.2, 4, 8, 9, 10.2, 10.3, 15.3, 15.4, 16.1, 17, 18.1, 19.4, 27.2 i 31.1, i a les disposicions addicionals segona i tercera.

##### Segona

CVE-DOGC-A-19344136-2019

Es modifica l'article 8.1 del Decret 198/2016, de 23 de febrer, sobre la inspecció de consum i control de mercat, el procediment de presa de mostres, les mesures cautelars i altres actuacions inspectores (DOGC núm. 7066, de 25.2.2016), que queda redactat de la manera següent:

"8.1 Els assaigs, les anàlisis i les proves pericials s'han de realitzar als centres, laboratoris o entitats oficials, als acreditats per l'autoritat corresponent o als designats per l'autoritat competent en matèria de consum. Aquests centres, laboratoris o entitats han de disposar dels mitjans materials idonis, dels recursos humans amb les competències professionals adequades, i dels procediments de treball que permetin assegurar la qualitat dels seus treballs; així mateix, s'han de sotmetre als supòsits d'incompatibilitat que garanteixin la independència, la imparcialitat i la integritat de les seves actuacions."

Tercera

S'autoritza a la persona titular del Departament competent en matèria de consum perquè pugui adoptar les disposicions necessàries per establir un temari de referència que reculli els aspectes que preveu l'article 33, així com el desenvolupament de programes formatius específics en funció dels nous reptes i compromisos tecnològics, econòmics i socials."

Quarta

Aquest Decret entra en vigor l'endemà de la seva publicació al *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*.

Barcelona, 10 de desembre de 2019

Joaquim Torra i Pla

President de la Generalitat de Catalunya

Maria Àngels Chacón i Feixas

Consellera d'Empresa i Coneixement

(19.344.136)