



www.uclm.es/centro/cesco

LA MEDIACIÓN SOCIAL Y FAMILIAR EN CASTILLA-LA MANCHA ¿POR QUÉ NO EXTENDER SU PRÁCTICA A LA MEDIACIÓN DE CONSUMO?

Lourdes García Montoro
Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha

Fecha de publicación: 30 marzo de 2015

El recurso a la mediación para la resolución alternativa de conflictos tiene cada día más adeptos, especialmente por lo que respecta a los conflictos familiares entre los que tiene tan buena acogida desde hace tiempo. En Castilla-La Mancha, la regulación de la mediación familiar se encontraba recogida en la Ley 4/2005, de 24 de mayo, del Servicio Social Especializado de Mediación Familiar, recientemente derogada por la Ley 1/2015, de 12 de febrero, del Servicio Regional de Mediación Social y Familiar de Castilla-La Mancha.

Con esta nueva Ley se pretende establecer un servicio social especializado en mediación social, que dé respuesta no sólo a conflictos de carácter familiar, sino también de carácter social. Ante el mediador ya no sólo se reunirán los padres separados con hijos o con conflictos de pareja de distinta índole, o el menor adoptado en búsqueda de su familia biológica, sino también las personas implicadas en conflictos entre los miembros de la comunidad escolar, alumnos, profesores y padres, conflictos surgidos en el ámbito sanitario o entre responsables de las instituciones públicas y usuarios de las mismas, sin olvidar la mediación entre víctima e infractor menor de edad.

El área de actuación del Servicio Regional de mediación se ha visto ampliado con la adopción de esta nueva ley, pero aún quedan muchos obstáculos que superar, en especial por lo que respecta a la prohibición someter a este servicio conflictos de consumo.

1. El posible solapamiento entre conflicto social y conflicto de consumo

El artículo 4.4 de la Ley 1/2015 excluye expresamente del ámbito de aplicación de la Ley la mediación en materia de consumo, de igual manera que se excluye a nivel estatal de la aplicación de la Ley 5/2012, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

Sin embargo, tratándose de la resolución de conflictos de índole social como los descritos en el artículo 3 de la Ley 1/2015, resulta difícil no clasificar algunos conflictos de consumo en este grupo. Efectivamente, cabe la posibilidad de que la mediación social se solape con la mediación de consumo, por ejemplo, en los conflictos entre los miembros de la comunidad escolar o los surgidos en el ámbito sanitario.

Pongamos como ejemplo el caso en el que un alumno es sancionado con la expulsión del centro educativo como consecuencia de la realización de una conducta no tolerada por las normas del Colegio. Los padres del alumno no están conformes con la sanción por considerar que es manifiestamente desproporcionada a la infracción cometida y quieren negociar su sustitución por otra pena con el Colegio. Si se trata de un Colegio privado, podrá calificarse como empresa prestadora de servicios educativos a particulares, a los padres que matriculan a su hijo en dicho Centro.

Del mismo modo, el paciente ingresado en un Hospital privado que no está satisfecho con el servicio prestado porque su habitación no dispone del sistema de aire acondicionado que le habían prometido, podrá solicitar someter su conflicto con la empresa prestadora de servicios sanitarios ante el servicio de mediación social en su calidad de paciente y, por tanto, usuario de los servicios ofertados por el Hospital.

Tanto en el conflicto educativo como en el sanitario podríamos considerar que los padres y el paciente son usuarios finales de los servicios prestados por el Colegio y por el Hospital respectivamente, pudiéndose enmarcar esta relación en el ámbito del Derecho de consumo. Sin embargo, y a pesar de que los conflictos de consumo se encuentran excluidos del ámbito de aplicación de la Ley 1/2015, tanto el conflicto surgido en el ámbito educativo como en el sanitario en los términos expuestos serían susceptibles de someterse al sistema de mediación social, pues encajan entre los conflictos que pueden ser objeto de mediación social y familiar comprendidos en el artículo 3, letras f) y g) de la Ley.

Podría pensarse que el sistema de mediación regulado por la Ley castellano-manchega está dirigido exclusivamente a la resolución de este tipo de conflictos cuando los servicios los haya prestado una entidad pública, pero este supuesto ya se encuentra comprendido en la letra h) del mismo artículo 3, según el cual podrán ser objeto de mediación social y familiar *“los conflictos entre los responsables de las instituciones públicas o entidades sociales y personas usuarias de las mismas.”* Dado que Colegios y Hospitales públicos podrían entenderse incluidos en este precepto, carecería de sentido que los conflictos surgidos entre los miembros de la comunidad escolar y los surgidos en el ámbito sanitario recogidos por las letras f) y

g) del mismo artículo se refirieran únicamente a aquellos servicios prestados por entes públicos.

2. El procedimiento de mediación social y familiar en la Ley castellano-manchega

Los principios rectores de la mediación social y familiar en Castilla-La Mancha coinciden con los principios informadores de la mediación ya previstos en la Ley 5/2012, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, siendo sus características principales la voluntariedad, igualdad, neutralidad, imparcialidad, confidencialidad e inmediatez.

Aunque la Ley 1/2015 prevé el desarrollo reglamentario del procedimiento de mediación, establece una serie de pautas generales.

a) Inicio de la mediación

En cuanto a las formas de iniciación del procedimiento de mediación, el artículo 18 hace una distinción entre los procedimientos de mediación que tienen carácter gratuito y los que no, diferenciación de la que dependerá que el procedimiento deba iniciarse de una forma u otra.

El artículo 10.2 en relación con el 2.a) de la Ley 1/2015 faculta a la Administración para prestar el servicio especializado de mediación de forma gratuita a las personas inmersas en conflictos derivados de problemas sociales o familiares en los que estén involucrados menores de edad, personas mayores, personas con capacidad jurídica limitada o aquellas que se encuentren en una situación personal de grave necesidad económica, social o familiar; siempre que sean derivadas desde los servicios sociales de atención primaria, los servicios especializados de familia y menores o desde otros servicios sociales especializados para evitar situaciones de conflictividad grave o casos de violencia entre las partes.

En estos supuestos, el acceso al servicio de mediación tendrá lugar previa valoración sobre su conveniencia e informe de derivación por los servicios sociales que correspondan, tal y como se prevé en el artículo 18.1 a).

También será gratuito el procedimiento en los casos de mediación para la conciliación y reparación extrajudicial del daño en el ámbito de la responsabilidad penal de los menores y en los casos de mediación para la búsqueda de orígenes en adopción.

En cuanto a la búsqueda de orígenes en adopción, la mediación se iniciará mediante solicitud de las personas adoptadas una vez alcanzada su mayoría de

edad u obtenida la emancipación, o representadas por sus padres o tutores durante su minoría de edad. Cuando la mediación se refiera a la responsabilidad penal de un menor, el procedimiento se iniciará a instancia del Ministerio Fiscal. Respecto de estas dos materias en concreto, el procedimiento de mediación sigue una tramitación específica recogida en los Títulos II y III de la norma, de cuyo análisis prescindiremos en esta nota.

El mediador que habrá de intervenir en la mediación gratuita será designado por la Dirección General competente en materia de familia de entre aquellos que formen parte del Servicio Regional de mediación social y familiar de Castilla-La Mancha.

La prestación del servicio de mediación en aquellos conflictos que no coincidan con lo que se acaba de exponer tendrá el coste del precio público que se establezca, que deberá ser asumido por las partes y se dividirá por igual entre ellas, siempre que se trate de mediación entre personas adultas, salvo pacto en contrario, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 10.1 de la Ley 1/2015.

En estos casos de mediación no gratuita, las partes elegirán de común acuerdo a la persona mediadora entre aquellas que formen parte del Servicio Regional de mediación social y familiar de Castilla-La Mancha.

b) Sesión inicial

El artículo 20 de la norma sometida a examen prevé que el mediador convoque a las partes a una primera sesión informativa, en la que les explicará de manera comprensible los principios y efectos de la mediación. En esta sesión, el mediador y las partes acordarán las cuestiones que deban examinarse y planificarán el desarrollo de las sesiones. Se levantará acta de la sesión inicial, que deberá ir firmada por el mediador y las partes, haciéndose entrega de una copia a cada una de ellas.

c) Duración del procedimiento de mediación

Según el artículo 21 de la Ley 1/2015, la duración del procedimiento de mediación será lo más breve posible y sus actuaciones se concentrarán en el número mínimo de sesiones, dependiendo de la naturaleza y conflictividad de las cuestiones a tratar. El mediador y las partes podrán fijar al inicio del procedimiento una duración estimada, sin perjuicio de su posterior prórroga de mutuo acuerdo, que no podrá superar un tiempo igual al de la duración del procedimiento fijada por las partes.

d) Terminación del procedimiento de mediación

El artículo 22 enumera cuatro causas de terminación de la mediación: por acuerdo de las partes (total o parcial), por desistimiento de cualquiera de las partes, por decisión del mediador en casos tasados (artículo 12 c), o por transcurso del plazo acordado sin que exista prórroga del mismo.

El mediador extenderá un acta final haciendo constar la causa de terminación del procedimiento. Cuando se hubiera alcanzado un acuerdo entre las partes, se hará constar éste en el acta.

e) *El acuerdo de mediación*

Si el intento de mediación ha finalizado con éxito, el acuerdo de mediación expresará la identidad y domicilio de las partes, el lugar y fecha en que se suscribe y la solución dada al conflicto con especificación de las obligaciones asumidas por cada parte. El acuerdo de mediación puede versar sobre una parte o sobre la totalidad de las materias sometidas a mediación, con el límite del respeto a las normas imperativas vigentes.

El acuerdo alcanzado tiene carácter vinculante y podrá instarse su elevación a escritura pública o presentarlo ante el Juzgado a través del cauce procesal correspondiente.

3. El problema de los costes: mediación gratuita *versus* mediación de pago

Acabamos de ver en el apartado anterior que existen dos tipos de mediación social y familiar: la gratuita y la de pago, ambas prestadas por el Servicio Regional de mediación social y familiar de Castilla-La Mancha.

Recordemos que según lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1/2015, la mediación social y familiar será gratuita en conflictos en los que estén involucrados menores de edad, personas mayores, personas con capacidad jurídica limitada o personas en situación personal de grave necesidad económica, social o familiar, cuando sean derivadas a dicho procedimiento por los servicios sociales correspondientes; además de los casos de reparación extrajudicial del daño en el ámbito de la responsabilidad penal de los menores y casos de búsqueda de orígenes en adopción.

Es obvio que los conflictos en los que se vean implicados menores de edad deben tramitarse por la vía de la mediación gratuita, pues la Administración está obligada a velar por la protección de sus intereses. Lo mismo ocurre en el caso de la tercera edad o personas con capacidad jurídica limitada, colectivos integrados dentro del grupo beneficiario de la mediación gratuita. Otra cuestión es la de las personas que se encuentren en situación personal de grave necesidad económica, social o familiar, que también podrán disfrutar gratuitamente del servicio de mediación, aunque

tendremos que esperar a conocer el desarrollo reglamentario de la Ley para saber qué requisitos les serán exigibles.

Cabe preguntarse el porqué de esta discriminación económica, ¿acaso los conflictos entre los miembros de la comunidad escolar o los surgidos en el ámbito sanitario no son merecedores del beneficio de la gratuidad? A pesar de la ampliación del área de actuación del servicio de mediación también a los conflictos sociales y no sólo a los familiares, la ley regional relega a éstos a un segundo plano, al no contemplarlos junto a aquellos susceptibles de resolverse a través de la mediación gratuita.

El coste de la mediación prestada a través del Servicio Regional de mediación social y familiar será, según lo dispuesto en el artículo 10.1, el del precio público que se establezca, entendemos que reglamentariamente, y que será asumido por las partes y se dividirá por igual entre ellas, cuando se trate de mediación entre personas adultas, salvo pacto en contrario.

La mediación social y familiar no sólo podrá realizarse por la Administración autonómica a través de las personas vinculadas a la misma, sino también por las personas físicas y jurídicas habilitadas por el Servicio Regional de mediación social y familiar en las condiciones que se determinen reglamentariamente. Con total seguridad la mediación realizada por estos otros entes acreditados no será gratuita.

Está por ver qué efectos puede tener el cobro de una tasa o precio determinado por someter la resolución de un conflicto al sistema de mediación, pues es posible que algunos ciudadanos prefieran acudir a la vía judicial y no pagar por un intento que pudiera resultar infructuoso y suponer una pérdida económica y de tiempo.

4. La mediación de consumo: la gran olvidada

No existe a nivel autonómico en España (excepto en Cataluña¹) regulación de la mediación de consumo. Las Comunidades Autónomas tienen transferidas las competencias en materia de consumo y deberían ocuparse de regular el marco en el que debe desarrollarse un sistema de mediación de consumo, al igual que se acaba de hacer con la mediación social y familiar. En esta ocasión desaprovecha el Gobierno castellano-manchego la oportunidad de proporcionar una vía de resolución alternativa a los conflictos de consumo que colapsan Arbitraje y Juzgados.

El diseño de un sistema de mediación de consumo no tiene por qué apartarse, en lo esencial, del ya previsto para la mediación social y familiar, pues los principios de la

¹ *La resolución extrajudicial de conflictos en el Código de Consumo de Cataluña*, Lourdes García Montoro, CESCO, febrero 2015, <http://www.uclm.es/centro/cesco/pdf/trabajos/34/20.pdf>



www.uclm.es/centro/cesco

mediación seguirían siendo los mismos y el procedimiento previsto en la Ley 1/2015 es perfectamente aplicable a los conflictos surgidos en el ámbito del Derecho de consumo, con sus correspondientes particularidades por razón de la materia.