



Generalitat de Catalunya  
**Agència Catalana del Consum**

C/ de Pamplona, 113  
08018 Barcelona  
Tel. 93 551 66 66  
www.consum.cat

CONSELL DE LA CIUTAT D'INFERMERES I INFERMERS DE CATALUNYA	
REGISTRE	
ENTRADA	SORTIDA
Núm. 4061	Núm. ....
Data 6.9.18	Data .....

REGISTRE	
COL·LEGI OFICIAL INFERMERES I INFERMERS BARCELONA	Entrada núm.: 1741
	Data: 13-09-18
	Sortida núm.:
	Data:

Senyors/res,

Aquesta Agència Catalana del Consum està tramitant el Projecte de decret de modificació del Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum pel qual es regulen els coneixements i competències que han d'acreditar les persones mediadores de consum i el procediment d'acreditació de les entitats mediadores que ho sol·licitin. En aquest sentit, de conformitat amb allò que disposa l'article 67 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, us trametem, adjunt, el text del Projecte de decret, a fi que en el termini de 15 dies hàbils, pugueu formular les observacions o alegacions que considereu adients.

Les alegacions i observacions es poden adreçar telemàticament a l'adreça electrònica [normativa.acc@gencat.cat](mailto:normativa.acc@gencat.cat) fent constar a l'assumpte: Alegacions al Projecte de decret de modificació del Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum.

La Directora de l'Agència Catalana  
del Consum

Elisabet Abad Giralt -  
DNI 77296408D (SIG)

Signat digitalment per Elisabet  
Abad Giralt - DNI 77296408D (SIG)  
Data: 2018.09.05 13:55:15 +02'00'

Elisabet Abad i Giralt

Barcelona,

REGISTRE	
Entada nuna:	1998
Data:	1998
Entada nuna:	1998
Data:	1998

## DECRET

/2018 de de , 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, d'una banda 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. 2006/204 i la Directiva 2009/22/CE, que disposa que la informació sobre les entitats acreditades ha de ser traslladada a la Comissió Europea amb l'objecte de ser inclosa en un llistat únic europeu.

D'altra banda per establir els criteris de coneixements i competències que han de tenir les persones mediadores en matèria de consum, que preveu l'article 2.3 del Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum.

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 en el qual presten els seus serveis.

El text s'ha sotmès a la valoració preceptiva del Consell de Treball, Econòmic i Social de Catalunya i de la Comissió de Govern Local de Catalunya.

Per això, de conformitat amb el que disposen l'article 68.1 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, els articles 26.e, 39.1 i 40 de la Llei 13/2008, del 5 de novembre, de la Presidència de la Generalitat i del Govern, i el títol IV de la Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.

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

Decreto:

#### Article únic

Es modifica el Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum, en els termes següents:

1. L'article 2.2. queda amb el següent redactat:

"2.2 a) Entitat mediadora aquell organisme o entitat 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 associacions empresarials i els col·legis professionals en els assumptes propis del seu àmbit professional.

"2.2. b) Entitat mediadora acreditada: organisme o entitat habilitada que ha obtingut l'acreditació per resolució de l'Agència Catalana del Consum per a ser incloses a la llista única de la Comissió Europea."

2. Es modifica el títol de l'article 15 en el sentit següent:

Es substitueix el terme "Inici" per "Sol·licitud d'inici".

3. Es modifica l'article 15.1 que queda amb el següent redactat:

"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 d'iniciar 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."

4. Es modifica el termini previst a l'article 17 en el sentit que segueix:

En compte de "dos mesos" es substitueix per "21 dies".

5. Es modifica l'article 18.2 el qual queda amb el redactat 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."

6. Es modifica l'article 28.1, el qual queda amb el següent redactat:

"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."

7. Es modifica l'article 31 el qual queda amb el següent redactat:

"31.1 Les entitats mediadores poden establir un preu per a l'exercici de l'activitat mediadora. En tot 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 de dur a terme d'acord amb la normativa vigent."

8. S'afegeix un nou Capítol V, amb el redactat següent:

"Capítol V Formació de les persones mediadores

"Article 32 Coneixements i durada de la formació

"32.1. Les persones mediadores, han de disposar de manera imprescindible, de formació en matèria de consum i en tècniques de mediació de consum, sens perjudici d'altres formacions adequades pel desenvolupament de la seva tasca medidora.

"32.2. La formació específica de les persones mediadores de consum ha de contemplar 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.

"32.3. La formació específica en tècniques de mediació de consum ha de comprendre el coneixement de les tècniques de mediació en general –per exemple, mitjançant exercicis pràctics, jocs de rol i simulacions- i també el procediment de mediació en les relacions de consum, previst en aquest Decret.

"32.4 La formació en matèries de consum ha de tenir una durada mínima de 120 hores. Per tal d'obtenir el certificat corresponent s'ha d'assistir al 80% de les hores lectives.

"32.5. La formació en tècniques de mediació de consum ha de ser d'un mínim de 25 hores. Per tal d'obtenir el certificat corresponent s'ha d'assistir al 80% de les hores lectives.

"Article 33 Requisits per al nomenament de les persones mediadores

"33.1 Els serveis públics de consum i les organitzacions de persones consumidores han de vetllar perquè les persones mediadores que nomenin disposin dels coneixements i les competències establertes en aquest decret.

"33.2. Les associacions i col·legis professionals que exerceixen la mediació, en funció del que disposa l'article 2.2 del Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum, han de vetllar perquè les persones mediadores que nomenin tinguin aquests coneixements i competències, sense perjudici dels coneixements que disposen en les matèries referides als seus sectors d'activitat.

9. S'afegeix un nou Capítol VI, amb el redactat següent:

"Capítol VI Procediment per a l'acreditació de les entitats de resolució alternativa davant de 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 de contenir 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 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 reglament d'organització i funcionament de l'entitat.

"d) Informació sobre les persones físiques encarregades de resoldre litigis, la seva formació i experiència, identificació de la persona física o jurídica que les utilitza, forma de retribució i 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 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 categoria al qual 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 a què es refereix aquesta norma, 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 documents requerits, s'ha de concedir a l'entitat de resolució alternativa un termini de deu dies per esmenar-ho, amb indicació que, si no es fa així, es considera que ha desistit de la seva sol·licitud i s'arxivará el procediment.

"35.2. L'Agència Catalana del Consum pot sol·licitar tots els informes i 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 s'ha de fer en el termini màxim de tres mesos des de la data en què la seva sol·licitud hagi tingut entrada en el registre electrònic únic de la Generalitat de Catalunya

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

10. S'afegeix una Disposició addicional quarta amb la redacció següent:

"S'autoritza al o a la titular del departament competent en matèria de consum perquè pugui adoptar les disposicions necessàries per al desenvolupament d'aquest Decret i per l'actualització dels coneixements i la durada de la formació prevista a l'article 32 en funció dels nous reptes i compromisos tecnològics, econòmics i socials.

#### Disposició transitòria

Durant el primer any des de l'entrada en vigor d'aquest Decret, les entitats mediadores, d'acord amb l'article 2 del Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum, poden convalidar la formació de les persones mediadores de consum que disposin 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 referida a 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.

#### Disposició final primera

Substituir del Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum l'expressió "entitat acreditada" per l'expressió "entitat mediadora" en els articles següents: article 1.2, article 4, article 8, article 9, article 10.2, article 10.3, article 15.3, article 15.4, article 16.1, article 17, article 18.1, article 19.4, article 27.2, article 31.1, disposició addicional segona i disposició addicional tercera.

#### Disposició final segona

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

Barcelona, de de 2018

Joaquim Torra i Pla  
President de la Generalitat de Catalunya

Maria Àngels Chacón i Feixas  
Consellera d'Empresa i Coneixement

