



Madrid, 13 de noviembre de 2012

**PROYECTO DE REAL DECRETO POR EL QUE SE REGULA EL DESARROLLO DE  
LA MEDIACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS**

PREÁMBULO

I

La Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles ha supuesto un notable avance en el asentamiento de la mediación como mecanismo de resolución de conflictos complementario de la Administración de Justicia.

Dentro del marco de flexibilidad que caracteriza a la mediación, destaca la posibilidad de desarrollar el procedimiento a través de medios electrónicos, recogida en el artículo 24 de la Ley. En su apartado segundo de este artículo y la disposición final cuarta disponen, además, la utilización preferente de medios electrónicos en aquellos supuestos de reclamación de cantidades que no superen los seiscientos euros, siempre que no haya impedimentos por ambas partes.

La unión de estos dos elementos, mediación y nuevas tecnologías, da lugar a mecanismos de resolución electrónica de disputas, a los que se ha de dotar de la necesaria seguridad jurídica y técnica que contribuya a la extensión de su utilización. Los procedimientos de mediación electrónica se sirven de tecnologías que ya existían con anterioridad, es decir, que no han sido creadas específicamente para la mediación, así como de otras propias que permiten la estructuración misma del sistema. En este plano, son varios los canales y sistemas de los que la mediación electrónica puede hacer uso, como los medios de comunicación simultánea –síncrona- o sucesiva –asíncrona-.

La tecnología se convierte en un elemento cardinal y pasa a ser la “cuarta parte” del procedimiento de mediación, resultando un apoyo clave para incrementar las



ventajas propias de ésta, ya que incide en la rapidez, la efectividad y la disminución de los costes característicos de este sistema de resolución de extrajudicial de conflictos. El desarrollo de sistemas de este tipo ya ha tenido una acogida muy positiva en países de nuestro entorno, contribuyendo a eliminar barreras lingüísticas y geográficas. Se trata, por tanto, de un sistema de resolución especialmente apropiado para los conflictos transfronterizos.

Por todo ello, se hace necesario lograr sistemas electrónicos fiables, compatibles con la cultura tecnológica de los ciudadanos y que generen confianza, promoviendo su utilización.

## II

Los mediadores e instituciones de mediación serán responsables de asegurar el correcto funcionamiento del procedimiento de mediación por medios electrónicos, así como el respeto a los principios recogidos en la Ley de mediación en asuntos civiles y mercantiles, especialmente en lo relativo a la seguridad y confidencialidad de todo el proceso.

La transparencia juega, asimismo, un papel fundamental en el desarrollo del procedimiento. Las partes deberán poder acceder a la información facilitada por el mediador o la institución de mediación en su página web, a fin de conocer aspectos tales como la normativa aplicable, la identidad del mediador o institución de mediación, en qué consiste y qué coste supone el procedimiento y las consecuencias jurídicas del acuerdo de mediación, entre otros. Asimismo, toda la información disponible deberá ser accesible a personas con discapacidad.

La seguridad del procedimiento se ve reforzada, además, por la utilización de los sistemas acreditativos de la identidad que regula la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, y por la exigencia de que todas las comunicaciones generen un justificante que permita su archivo o impresión. Dicho justificante reflejará la fecha y



hora que servirán de base para la contabilización de plazos. Se establece, por otro lado, que las comunicaciones se entenderán rechazadas en casos de que transcurran diez días naturales sin que se produzca el acceso a las mismas, salvo que haya sido imposible tal acceso por problemas técnicos.

### III

El procedimiento de mediación por medios electrónicos es coherente con la flexibilidad y autonomía de la institución. Por ello, únicamente podrá llevarse a cabo cuando las partes así lo consientan expresamente. Igualmente, se prevé la posibilidad de que un procedimiento presencial se convierta en electrónico y, al contrario, un procedimiento electrónico podrá transformarse en presencial. En cualquier caso, existe la posibilidad de realizar procesos mixtos, que serían aquellos en los cuales parte de las actuaciones se realizan de forma presencial y parte se realizan de forma electrónica.

Este real decreto prescinde de efectuar una regulación detallada de procedimientos, considerando más adecuado, por un lado, establecer unas normas básicas de las actuaciones electrónicas que puedan tener lugar en cualquier mediación y, por otro lado, se prevé un procedimiento simplificado para reclamaciones de pequeña cuantía. De esta forma, las mediaciones que empleen medios electrónicos para comunicar las partes con los mediadores seguirán el régimen general, sin otra particularidad que las comunicaciones se cursarán por medios de información generados, expedidos, recibidos o archivados por medios electrónicos o similares, e incluirán toda la información, documentos, videos, imágenes, textos y sonidos en formato digital.

El procedimiento simplificado será de aplicación a las reclamaciones de cantidad que no excedan de seiscientos euros. En este caso, se producirá una negociación automática que ofrecerá una propuesta, también automática, a las partes. La duración máxima de este procedimiento no podrá ser mayor de un mes.



En cualquier caso, la interrupción del acceso a las comunicaciones por problemas técnicos del proveedor de medios electrónicos supondrá la suspensión de los plazos.

De esta forma, las normas que establece este real decreto pretenden reforzar las garantías que exige la utilización de los medios electrónicos en el ámbito de la mediación, tratando de hacer posible esa flexibilidad y capacidad de autoorganización de las partes que acuden a un procedimiento de mediación.

En su virtud, a propuesta del Ministro de Justicia, de acuerdo con el Consejo de Estado, y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día [...], dispongo:

## CAPÍTULO I

### **Disposiciones generales**

#### *Artículo 1. Mediación por medios electrónicos.*

1. El presente real decreto regula la mediación desarrollada por medios electrónicos a la que se refiere la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

2. El procedimiento de mediación podrá llevarse a cabo por medios electrónicos cuando así lo acuerden las partes para todas o alguna de las actuaciones, que podrán elegir en cualquier momento que las comunicaciones se celebren presencialmente, por correo postal o por medios electrónicos.

3. Las reclamaciones de cantidad que no excedan de seiscientos euros se desarrollarán de manera preferente por un procedimiento simplificado de mediación por medios electrónicos.



## Artículo 2. *Responsables de la mediación por medios electrónicos.*

1. Las instituciones de mediación y los mediadores serán responsables de que la mediación desarrollada por medios electrónicos respete los principios garantizados por la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

2. Los proveedores de servicios electrónicos de mediación serán responsables de la seguridad, del buen funcionamiento de la plataforma y de los sistemas electrónicos utilizados, garantizando la privacidad, la integridad y el secreto de los documentos y las comunicaciones y la confidencialidad en todas las fases del procedimiento.

Con arreglo al principio de confidencialidad, se dará opción a las partes a indicar si los documentos que entregan o las comunicaciones que entablan tienen este carácter. De no constar manifestación expresa de las partes, se entenderá que la documentación y comunicaciones quedan sometidas al régimen de confidencialidad.

3. Las instituciones de mediación y, en su defecto, los mediadores adoptarán las medidas necesarias para garantizar la accesibilidad a las personas con discapacidad, conforme a lo dispuesto en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

4. Si las instituciones de mediación o el mediador ofrecieran en su página web otros mecanismos de solución electrónica de disputas, se deberá informar claramente de la independencia entre los distintos servicios.

5. Los medios electrónicos de mediación deberán incorporar mecanismos de registro de actividad que permitan auditar su correcto funcionamiento.

## Artículo 3. *Principio de transparencia.*



1. Las instituciones de mediación y, en su defecto, los mediadores garantizarán la transparencia de los procedimientos de las mediaciones realizadas por medios electrónicos, disponiendo de una página web en la que aparecerá, al menos, la siguiente información:

a) Normativa aplicable, con expresa referencia a la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, al presente real decreto, a los reglamentos de la institución de mediación de que se trate y a los códigos de conducta a los que, en su caso, se hayan adherido las instituciones de mediación o el mediador.

b) Identificación del titular de la página web como prestador de servicios con arreglo a lo dispuesto en la Ley 34/2002, de 11 de julio de Servicios de la Sociedad de Información y Comercio Electrónico.

c) Si se trata de una institución de mediación, identificación de los mediadores disponibles.

d) Identificación de los canales de acceso a los servicios disponibles en la página web.

e) Información necesaria para la correcta utilización del sistema electrónico de mediación y de la página web, con especificación de la estructura de navegación y de las distintas secciones disponibles.

f) Descripción general de los procedimientos de mediación.

g) Protocolos de negociación utilizados por las instituciones de mediación o el mediador y calendarios estimados de duración del procedimiento.



h) Medios electrónicos disponibles para la realización de mediaciones por esta vía, métodos utilizados para el envío y recepción de documentos y descripción de las modalidades de comunicación electrónica utilizadas en el procedimiento, procurando facilitar la interoperabilidad de los sistemas.

i) Idiomas admitidos.

j) Esquema detallado de todas las fases del proceso empleado para la realización de mediaciones por medios electrónicos.

k) Coste de la mediación o criterios para su determinación, modo de pago y, en su caso, información sobre la gratuidad del servicio.

l) Información sobre las consecuencias jurídicas del acuerdo de mediación en relación, al menos, con la ley aplicable, posibilidad de obtención de un título ejecutivo y tribunales competentes en caso de ejecución o impugnación del acuerdo.

m) Pantallas de ayuda, datos de contacto para resolver dudas y cauces disponibles para la formulación de sugerencias y quejas.

n) Aplicación de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, con indicación del modo ejercer los derechos de acceso, de oposición, de rectificación y de cancelación de los datos personales. Se deberá indicar el nivel de protección y los mecanismos empleados que garantizan las medidas de seguridad de que disponen los medios informáticos con arreglo a la legislación aplicable en materia de protección de datos de carácter personal.

#### *Artículo 4. Acreditación de la identidad y condición de usuario.*

1. Las partes y el mediador acreditarán su identidad con arreglo a lo dispuesto en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, mediante un sistema de



firma electrónica que garantice la identificación de los firmantes y, en su caso, la autenticidad e integridad de los documentos electrónicos, en todas las actuaciones que requiera el procedimiento. En su defecto las partes y el mediador podrán acreditar su identidad presencialmente ante el mediador o las instituciones de mediación, acordando un sistema de firma electrónica de mutuo acuerdo.

En todo caso, se requiere que la identidad de las partes quede acreditada en la presentación de la solicitud de inicio y en la contestación, para identificar a las partes en el momento de la aportación de documentación, establecimiento de comunicaciones, en la firma de las actas y del acuerdo de mediación.

2. Una vez se registre como usuario o se presente el formulario de solicitud o el de contestación y se acredite la identidad de las partes, la institución de mediación o el mediador proporcionará a cada una de ellas un código de identificación personal y una clave que le permita acceder al expediente, respetando el principio de confidencialidad, y conocer el estado de la tramitación del procedimiento.

3. La actuación por medio de representante requerirá la acreditación de la representación ante la institución de mediación o el mediador.

#### Artículo 5. *Formularios.*

1. La página web del mediador o la institución de mediación que ofrezca los servicios de mediación por procedimientos electrónicos mostrará públicamente los formularios o impresos electrónicos de solicitud de inicio y de contestación de la mediación por medios electrónicos. El contenido mínimo de estos formularios será el recogido en el Anexo de este real decreto.

2. Asimismo, los medios electrónicos de mediación ofrecerán formularios que permitan la retirada de la solicitud de inicio de la mediación en línea y, en el caso de que se haya dado comienzo al procedimiento, el desistimiento de las partes.





3. La página web informará a las partes de la posibilidad de subsanar los errores u omisiones en los formularios entregados y sus consecuencias, advirtiéndolo en todo caso previamente si ello supone o no un coste añadido.

#### Artículo 6. *Documentación y expediente.*

1. Los medios electrónicos de mediación generarán como justificante de entrega una copia de los formularios y de la documentación o información en cualquier soporte que presenten las partes, en un formato que garantice su integridad y permita su archivo y, en su caso, impresión.

En el documento generado como justificante deberá constar el número de registro, la fecha y hora de presentación, la identidad de la institución de mediación o del mediador, y una indicación de que el formulario o documento ha sido tramitado correctamente.

2. Sólo se admitirá el envío de documentación cuando la parte haya procedido expresamente a su aceptación, no pudiendo el sistema electrónico de mediación archivar o guardar los datos antes de que se haya completado el proceso.

3. La documentación enviada por el mediador se someterá a los mismos criterios de seguridad e integridad que la de las partes.

4. El expediente será único para todo el procedimiento de mediación y agrupará el formulario de solicitud, toda la información descriptiva del conflicto, todas las comunicaciones que se produzcan entre las partes y el mediador, los documentos presentados, todas las actas y, en su caso el acuerdo final.

Las partes podrán excluir de la incorporación al expediente las comunicaciones o documentos que expresamente señalen.



5. Las partes estarán informadas en todo momento de la gestión y almacenamiento de la documentación y comunicaciones producidas a lo largo de la mediación.

#### Artículo 7. *Compromiso de acceso.*

1. El sistema electrónico permitirá acreditar la puesta a disposición de las comunicaciones relacionadas con la mediación, asumiendo las partes el compromiso de acceder a las mismas en la dirección electrónica que indiquen.

2. El rechazo de la comunicación o el transcurso de diez días naturales sin acceder al contenido de la de la misma en la dirección electrónica indicada se entenderá como no asistencia a la sesión de mediación, salvo que se acredite la imposibilidad de efectuar ese acceso.

#### Artículo 8. *Plazos e interrupción de las comunicaciones.*

1. Los plazos relativos a las distintas actuaciones del procedimiento se registrarán por la fecha y hora reflejadas en el justificante de la actuación.

El mediador informará a las partes del tiempo disponible para llevar a cabo las actuaciones.

2. La interrupción de las comunicaciones por problemas técnicos del proveedor de los medios electrónicos de mediación supondrá la suspensión de los plazos del procedimiento, reanudándose el cómputo tan pronto como se reestablezca el servicio.

3. Los proveedores de medios electrónicos de mediación deberán emitir certificados informando de cualquier error que se haya producido en los medios electrónicos cuando las partes o el mediador lo soliciten. Los costes de emisión de



dicho certificado correrán a cuenta del solicitante. Los certificados consistirán en un documento especificando la causa del error así como la fecha y hora de inicio y de fin del mismo. El certificado solo se utilizará para justificar la suspensión de los plazos por motivos técnicos.

#### Artículo 9. *Estadísticas.*

1. Las instituciones de mediación de mediación y los mediadores elaborarán informes anuales de actividad sobre los siguientes aspectos:

- a) Naturaleza de las partes.
- b) Número de solicitudes recibidas y tipo de reclamación con la que estén relacionadas, distinguiendo en función de la aplicación del procedimiento electrónico ordinario o del simplificado.
- c) Porcentaje de procedimientos de mediación interrumpidos antes de llegar a un resultado.
- d) Duración media de los procedimientos de mediación.
- e) Número de acuerdos alcanzados, acuerdos cumplidos voluntariamente y acuerdos sometidos a ejecución.
- f) Grado de satisfacción de las partes con el procedimiento de mediación y, en su caso, con el acuerdo alcanzado.
- g) Casos de cooperación con otras entidades de resolución alternativa de conflictos que faciliten la tramitación de conflictos transfronterizos.



2. Las instituciones de mediación y los mediadores publicarán, en su caso, en su página web los informes anuales de actividad mencionados en el apartado anterior.

3. Los medios electrónicos de mediación deberán implementar mecanismos estándar que permitan el acceso y exportación automática de información estadística. Igualmente, deberán implementar mecanismos que permitan la interconexión electrónica de registros de mediadores y de instituciones de mediación.

## CAPÍTULO II

### **Utilización de medios electrónicos en la mediación**

*Artículo 10. Desarrollo de la mediación por medios electrónicos.*

1. El empleo de medios electrónicos en la mediación, ya sea en su totalidad o para cualquiera de sus actuaciones, incluida la sesión informativa, permitirá una adecuada comunicación entre las partes y el mediador, sea separada o conjuntamente, posibilitando el diálogo y el acercamiento de posturas.

2. Se podrá desarrollar la mediación por medios electrónicos cuando las partes lo consientan expresamente, pudiéndose manifestar este consentimiento por medios electrónicos a través de una red de telecomunicaciones o acreditándolo presencialmente ante la institución o el mediador.

3. Las partes, de mutuo acuerdo, podrán transformar un procedimiento presencial de mediación en un procedimiento electrónico o un procedimiento electrónico en otro presencial. En cualquier caso, existe la posibilidad de realizar procesos mixtos.

*Artículo 11. Inicio de la mediación por medios electrónicos.*



1. Una vez presentado el formulario de solicitud de la mediación por el solicitante, la institución de mediación o el mediador se pondrá en contacto, a la mayor brevedad, con la parte solicitada para recabar su conformidad para el comienzo del procedimiento electrónico de mediación.

La institución de mediación o, en su caso, el mediador concederá a la parte solicitada un plazo razonable para contestar a la solicitud. Si la parte solicitada no contestara dentro del plazo, la solicitud se considerará desestimada.

La institución de mediación o el mediador informará al solicitante del momento en el que se produzca la contestación a su solicitud.

2. El acta de la sesión constitutiva requerirá la identificación de las partes por firma electrónica en la forma prevista en el artículo 4 para la acreditación de la identidad.

La firma del acta de la sesión constitutiva generará la identificación del procedimiento con un número de expediente.

#### Artículo 12. *Propuesta de solución.*

Cuando alguna de las partes presente una propuesta de solución, el mediador concederá a las demás un tiempo razonable para decidir si muestran su acuerdo, disconformidad o formulan una contrapropuesta.

### CAPÍTULO III

#### **Procedimiento electrónico simplificado**

#### Artículo 13. *Aceptación y duración.*



1. Se desarrollará preferentemente por el procedimiento electrónico simplificado la mediación que consista en una reclamación de cantidad que no exceda de 600 euros, salvo que el empleo de éstos no sea posible para alguna de las partes.

2. El procedimiento electrónico simplificado de mediación tendrá una duración máxima de un mes, prorrogable por acuerdo de las partes.

#### Artículo 14. *Posiciones de las partes.*

1. Las posiciones de las partes quedarán reflejadas en el formulario de solicitud y en el de contestación específicamente previstos para el procedimiento simplificado en la página web de la institución de mediación.

2. Una vez recibida la contestación, se remitirá a las partes un certificado que tendrá la consideración de acta de la sesión constitutiva a los efectos de generar un número de expediente y determinar el comienzo del procedimiento de mediación.

#### Artículo 15. *Cantidad reclamada.*

La parte solicitante fijará la cantidad reclamada en el formulario de solicitud de inicio. El formulario contemplará un apartado relativo a los detalles de la reclamación, en el que se especificará a efectos informativos el desglose de la cantidad reclamada.

El formulario de contestación permitirá aceptar la cantidad reclamada, rechazarla o formular una contrapropuesta, en cuyo caso se podrá especificar también su desglose.

#### Artículo 16. *Negociación automática.*

En caso de que, una vez recibidas las posiciones de las partes, haya acuerdo sobre la cantidad reclamada, el sistema electrónico les ofrecerá de forma automática



una propuesta de acuerdo para su aceptación. De ser rechazada por alguna de las partes la propuesta económica o la propuesta del acuerdo final, ambas efectuadas por el sistema electrónico, se podrá solicitar al sistema una nueva propuesta con el límite de ofertas que establezcan las reglas de la institución de mediación.

*Artículo 17. Aceptación de la propuesta.*

Habrá acuerdo de mediación cuando el solicitante acepte la cantidad ofrecida en la contestación o cuando las partes confirmen la propuesta ofrecida por el sistema electrónico. El acuerdo de mediación alcanzado se hará constar en el acta final del procedimiento electrónico simplificado.

### CAPÍTULO III

#### **Terminación del procedimiento**

*Artículo 18. Acreditación del fin del procedimiento.*

1. El acta final determinará la conclusión del procedimiento y deberá ser firmada por todas las partes y por el mediador.

2. Una vez firmada, el mediador pondrá el acta final a disposición de las partes a través del medio electrónico por ellas elegido, asegurando la confirmación de la recepción por todas ellas.

Disposición final primera *Facultades de desarrollo y ejecución.*

Se autoriza al Ministro de Justicia para modificar el contenido del anexo recogido en este real decreto.

Disposición final segunda *Entrada en vigor.*



El presente real decreto entrará en vigor a los veinte días siguientes al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

## **ANEXO**

A) El formulario o impreso electrónico de solicitud de inicio de la mediación por medios electrónicos previsto en el apartado 1 del artículo 5 de este real decreto deberá reflejar, como mínimo, los siguientes aspectos:

a) Identificación del solicitante, incluyendo su nombre o denominación social, número de identificación fiscal (NIF) o código de identificación fiscal (CIF) o equivalente, número de teléfono y dirección electrónica.

b) Identificación de la parte solicitada de mediación, incluyendo su nombre o denominación social y la dirección electrónica u otros datos que permitan su identificación y localización.

c) En su caso, identificación del representante autorizado por el solicitante para actuar en su nombre en el procedimiento.

d) Breve resumen del objeto de la controversia.

e) Solución propuesta para resolver la controversia.

f) Declaración de si existe algún pacto por escrito que exprese el compromiso de someter a mediación las controversias surgidas o que puedan surgir.

g) Declaración de si la mediación se inicia de mutuo acuerdo o no.

h) Declaración de si se ha iniciado alguna otra acción judicial o extrajudicial en relación con el mismo objeto y, en su caso, si se han adoptado medidas cautelares u





otras medidas urgentes imprescindibles para evitar la pérdida irreversible de bienes y derechos.

i) Estado donde se ubique el domicilio del solicitante.

j) Idioma preferido para las actuaciones.

B) El formulario o impreso electrónico de contestación a la mediación por medios electrónicos previsto en el apartado 1 del artículo 5 de este real decreto deberá reflejar, como mínimo, los siguientes aspectos:

a) Identificación de la parte solicitada, incluyendo su nombre o denominación social, número de identificación fiscal (NIF) o código de identificación fiscal (CIF) o equivalente, número de teléfono y dirección electrónica.

b) En su caso, identificación del representante autorizado por la parte solicitada para actuar en su nombre en el procedimiento.

c) Breve resumen de su versión en relación con objeto de la controversia.

d) Solución propuesta para resolver la controversia.

e) Declaración de si la mediación se inicia de mutuo acuerdo o no.

f) Declaración de si se ha iniciado alguna otra acción judicial o extrajudicial en relación con el mismo objeto y, en su caso, si se han adoptado medidas cautelares u otras medidas urgentes imprescindibles para evitar la pérdida irreversible de bienes y derechos.

g) Estado donde se ubique el domicilio de la parte solicitada.



h) Idioma preferido para las actuaciones.

C) En el procedimiento electrónico simplificado el formulario del solicitante sustituirá el resumen del objeto de la controversia por la determinación de la cantidad reclamada, con opción para desglosar la cantidad en principal e intereses. En el formulario de contestación, la versión de la parte solicitada de mediación se sustituirá por la opción que permita a la parte aceptar o rechazar la cantidad reclamada o formular una contrapropuesta, con la posibilidad igualmente de desglosar la cantidad en principal e intereses. Tanto en la solicitud de inicio como en la contestación se mantendrá el resto de los apartados antes expuestos.