

**LA MEDIACIÓN Y LA CONCILIACION EN LAS RELACIONES DE CONSUMO
EN MEXICO.**

MEDIATION AND CONCILIATION IN MEXICO'S CONSUMER RELATIONS.



ENRIQUE PASTOR SELLER*
JOSÉ GUADALUPE STEELE GARZA*

SUMARIO: 1.- INTRODUCCIÓN; 2.- LAS RELACIONES DE CONSUMO EN MÉXICO; 3.- LA MEDIACIÓN EN LAS RELACIONES DE CONSUMO EN MÉXICO; 4.- EL PERFIL DEL MEDIADOR; 5.- LA PRAXIS DE LA MEDIACIÓN; 6.- LA RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS EN EL CONSUMO EN LA COMUNIDAD EUROPEA; 7.- CONCLUSION Y PROPUESTAS. Fecha de Recepción: 28/05/2015-Fecha de Aceptación: 30/07/2015.

* Doctor en Sociología, Profesor Investigador de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad de Murcia España, epastor@um.es.

* Doctor en Intervención Social y Mediación en la Facultad de Trabajo Social de la Universidad de Murcia España. Abogado, Profesor y Coordinador de la Facultad de Derecho y Criminología de la Universidad Autónoma de Nuevo León. Investigador Conacyt nivel 1. Profesor del Instituto de formación Profesional en la Procuraduría General de Justicia en el Estado de Nuevo León. Mediador y árbitro certificado por el Poder Judicial del Estado de Nuevo León, México. steele.jose@gmail.com.

RESUMEN. El constante intercambio de bienes y servicios subyacen conflictos en las operaciones entre consumidores y proveedores que generalmente son de menor cuantía y por este motivo la mayoría de los consumidores no acuden a los tribunales de justicia por los costos que genera, aunados a la morosidad en la resolución, creando un sentimiento de apatía y falta de credibilidad en las instituciones que imparten justicia en los tribunales ordinarios. Por su parte el proveedor queda expuesto en la inconformidad y pésima publicidad que le otorgan los consumidores. La Mediación y la Conciliación surge como una forma de justicia efectiva en la resolución de conflictos en las relaciones de consumo, lo que se pretende con este estudio es presentar una perspectiva actual y moderna, de resolución de conflictos que han resultado viables su aplicación y satisfacción a la sociedad consumidora, es decir las partes tienen una oportunidad de contender y aproximarse a la justicia con acuerdos consensuados con la conducción de un tercero especializado en la materia.

Palabras Clave: mediación-conciliación, consumo, proveedor, conflicto.

ABSTRACT. Conflict resolution in consumer relations, is the day to day of the consumer population. We are subjected to the constant exchange of goods and services and some operations sprout disputes between consumers and suppliers that most stay only in the experience of the affected , others are initiated in the courts, that when they are already installed at every stage, produces dissatisfaction of the disputing parties, as they absorb the delinquencies in the resolution, overloading of the courts and therefore costs, of all that is generated in the population a feeling of profound lack of credibility to the institutions that administer justice. The aim with this study is to present a current perspective of modern conflict resolution through mediation as an effective way to reach agreements that are viable application and satisfaction of the consumer society in their claims.

Key Words: mediation, conciliation, consumer, provider, conflict.

1.- INTRODUCCION

El entorno de los conflictos de consumo, surgen en su mayoría por la fractura en los procesos de comunicación lo anterior aunado a los defectos de información en su publicidad al no ser clara, precisa, veraz, suficiente y tiende a ser confusa en algunas ocasiones por el error, engaño o la mala fe del proveedor de bienes o servicios¹, en no pocas ocasiones el consumidor² se abstiene de ejercitar sus derechos o acciones protectoras de sus intereses legítimos ante los tribunales de justicia por la complejidad técnica y jurídica, renunciando a exigir al proveedor³ o empresario con el que ha contratado las pretensiones legítimas derivadas de la operación. Es decir el acceso a los tribunales no suele considerarse como el método más adecuado para resolver las controversias derivadas de los actos de consumo.⁴

¹ La Comisión Nacional para la Protección contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS) y la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), firmaron el 13 de Mayo de 2014, un convenio de colaboración para poder imponer sanciones conjuntas que podrían llegar hasta los ocho millones de pesos con su equivalencia en dólares. (\$ 574,800.00 DLLS) contra quienes insistan en promover publicidad engañosa la venta de productos que pongan en riesgo la salud de los consumidores. En los informes de Profeco del año 2012, se aplicaron multas a través de resoluciones administrativas por publicidad engañosa por un monto de \$34, 524,201.00 M.N., con su equivalencia en dólares (2,480.563.84 DLLS).

² El artículo 2 de la Ley Federal de Protección al Consumidor establece. Que consumidor es la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor a la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes y servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros.

³ Proveedor. La persona física o moral que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos o servicios, conforme a lo establecido en el artículo 2 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

⁴ No obstante que los derechos de los consumidores son derechos de tercera generación, dado que pertenecen a grupos imprecisos de personas que tienen un interés colectivo común, y suponen una mayor participación por parte del gobierno para lograr que efectivamente sean respetados.

El acceso de los consumidores a la justicia, lo podemos comprender como lo señala Carlo Quintana, *"El acceso a todo un conjunto de instancias de muy diversa naturaleza que tiene a su disposición el consumidor o usuario para obtener la realización de los derechos que le concede la ley"*⁵. El acceso a la justicia es considerado como uno de los derechos fundamentales de los ciudadanos en sus relaciones de consumo de acuerdo a lo establecido en los artículos 38 y 47 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea. El acceso a la justicia debe de cumplir con lo establecido en el artículo 17 constitucional al realizarse de manera pronta, completa e imparcial y removiendo todos los obstáculos que impidan la ejecución, tanto inicial como posterior, es un imperativo en la impartición de justicia y uno de los pilares en que descansa un estado democrático, social y de derecho. La Corte Suprema de la República de Panamá ha sostenido que el Acceso a la Justicia *"Es proveer las posibilidades a las personas de obtener una respuesta satisfactoria a sus necesidades jurídicas y cuyo ámbito material de aplicación se delimita mediante el análisis del conjunto de derechos de la ciudadanía y la valoración de la naturaleza y extensión de la actividad pública, así como los mecanismos e instrumentos jurídicos necesarios para garantizarlos."*⁶

Desde los tiempos de Platón, señalaba;

*"Que el mayor bien para el estado, no es la guerra ni la sedición, sino la paz y la buena inteligencia entre los ciudadanos. Pero como la existencia de intereses contradictorios forman parte de la naturaleza del grupo, el estadista ha debido crear sistemas que pongan remedio a los disensos, obligando a los miembros a observar ciertas reglas y previendo que en caso de presentar desavenencias, un tercero zanje las disputas",*⁷ y desde luego el mediador y el conciliador en el

⁵ CARLO QUINTANA, Ignacio. *"El acceso de los consumidores a la justicia en España, experiencia europea"*, Revista estudios sobre consumo, N° 13, pág. 100. año 1988.

⁶ Acuerdo de la Corte Suprema de Justicia, número 626 del 15 de Octubre de 2009.

Política institucional de acceso a la justicia y genero del Órgano Judicial.pag.5

⁷ PLATÓN, *Las leyes*, Porrúa, México. Pág. 235. Año 1996.

consumo engloba desde distintos ángulos la aproximación en la impartición de la justicia, lo relevante de la justicia no solamente radica en resolver el conflicto, sino la forma en cómo se resuelve, ello explica la necesidad de encontrar otras formas alternas que puedan proveer las soluciones y satisfacciones que buscan los contendientes, estamos convencidos que la mediación y la conciliación conviene mejor que la decisión de los jueces judiciales, pues cumple con los requisitos mínimos como son la voluntariedad de las partes, imparcialidad, neutralidad, equidad, flexibilidad, honestidad y lo más importante una real Justicia en el que, los protagonistas de un conflicto deciden quién, cómo y donde les otorguen el derecho sin la imposición ordinaria de los tribunales. De esta forma Zambrano Veintimilla, señala que: “La justicia en el fenómeno del consumo, encierra una aguda complicación, de ahí que la ley, intenta poner a disposición la mejor y más posible cobertura, del vasto espectro de conductas a regular, que se derivan de la gran diversidad de las cuestiones vinculadas a las relaciones de consumo.”⁸

Vivimos en una sociedad consumista, donde la producción y los intercambios de bienes y servicios se producen en forma masiva y obviamente los posibles conflictos que afectan tanto a individuos como a colectividades, los cambios económicos y sociales que se desarrollan en el mundo han provocado que en los últimos años han justificado numerosas iniciativas normativas a preservar la posición de los consumidores y proveedores en el mercado para una mejor resolución en sus diferencias comerciales.

2.- LAS RELACIONES DE CONSUMO EN MEXICO

Antes del 5 de febrero de 1976, las relaciones de consumo en México no se encontraban reguladas específicamente, la población consumidora se encontraba sujeta a la voluntad del comerciante o empresario, y por ende los abusos eran cotidianos y el intentar una acción ante los tribunales judiciales era costoso,

⁸ Zambrano Veintimilla Carlos. El arbitraje de consumo como alternativa de solución de conflictos en materia de defensa al consumidor. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Pág. 126, año 2010.

tardado y en reiteradas ocasiones con plena insatisfacción en el resultado emitido por la autoridad, los consumidores de aquella época al reclamar algún incumplimiento relativo a bienes muebles e inmuebles, indiscutiblemente tendría que agotar la instancia civil o penal y traería como consecuencia el desgaste económico y emocional, por lo que algunos empresarios aprovechaban la coyuntura de la ley e indecisión de los consumidores en sus acciones para desatender sus obligaciones frente al consumidor.

Ante los constantes reclamos sociales de la población consumidora de los abusos de los comerciantes fue necesario que el 26 de septiembre de 1975, el Presidente de la República, Luis Echeverría Álvarez, envió una iniciativa al Congreso Federal proponiendo la creación de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), en la que fundamentaba en la exposición de motivos lo siguiente: “Es indiscutible que el consumidor se encuentra desprotegido ante prácticas que le impone la relación comercial y que implican tanto la renuncia de derechos como la aceptación de condiciones inequitativas”. Por lo anterior, el constituyente de la época, aprueba la iniciativa de ley el 05 de febrero de 1976 y se publica en el Diario Oficial de la Federación la Ley Federal de Protección al Consumidor en el que se le otorga vida jurídica a una dependencia del gobierno mexicano denominada Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) con el objetivo principal de equilibrar las relaciones entre consumidores y proveedores o comerciantes en el que a través de los procedimientos de conciliación y arbitraje de consumo se lograrían sin ningún costo y en breve tiempo dirimir las controversias de los protagonistas. El primer Procurador de la defensa de los consumidores mexicanos recayó en el Lic. Salvador Pliego Montes que en su primer discurso manifestó “Sólo deben temer a la Ley del Consumidor quienes piensen violarla, de hecho, protegerá también a los proveedores que actúen honestamente, por esta vez, los nuevos inquisidores se han equivocado al pronosticar que ese ordenamiento será un pacto de simulación para engañar al público; La Ley se aplicará con todo rigor a pequeños y grandes comerciantes demostraremos que el Estado tiene interés en su aplicación y efectividad, no será un aparato más de la burocracia”.

Esta muestra inequívoca de utilidad de la Ley de protección al consumidor, motivó que en 1983 se incorporara la defensa del consumidor como un derecho fundamental en el artículo 28 de la Constitución Federal estableciendo: *“La ley protegerá a los consumidores y propiciará su organización para el mejor cuidado de sus intereses”* en esta disposición normativa, propicia su organización y las actividades que el estado habría de realizar en forma exclusiva sin sujetarla a concepción de los particulares.

En los informes (2004-2005) de La Procuraduría Federal del Consumidor, señala, *“Una de las transformaciones del consumidor mexicano es que presenta un proceso de maduración al reflexionar, de manera más exigente y juiciosa, precio y calidad para su satisfacción de necesidades y en sus perspectivas de compra ha incrementado su interés por conocer el comportamiento comercial de las empresas aprovechando las fuerzas del mercado”*. Este proceso de madurez entre otras cosas se debe en parte a la experiencia adquirida a través de los años y a la preocupación en la prevención del conflicto comercial, es decir el tratar de evitar el desgaste emocional y económico que conlleva enfrentar una controversia administrativa o judicial con el empresario por el incumplimiento en la adquisición de bienes y servicios.

La Ley Federal de Protección al Consumidor, no contempla la figura de la Mediación en el consumo, solo se constriñe a la facultad de procurar la conciliación⁹ entre las partes en un conflicto, según se advierte en el artículo 111 de la referida Ley especial.¹⁰

⁹Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación de fecha 16 de Diciembre de 2011, señala: Conciliación. Procedimiento mediante el cual las partes buscan arreglar la controversia existente entre ellas, en el cual la Procuraduría federal del consumidor, procurará avenir los intereses de las partes.

¹⁰ Procedimiento conciliatorio de la LFPC, establece. ARTÍCULO 111.- La Procuraduría señalará día y hora para la celebración de una audiencia de conciliación en la que se procurará avenir los intereses de las partes, la cual deberá tener lugar, por lo menos, cuatro días después de la fecha de notificación de la reclamación al proveedor. La conciliación podrá celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo, en cuyo caso la Procuraduría o las partes podrán solicitar que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos.

La conciliación en el consumo mexicano es un método alternativo de resolución de conflictos en el que 2 o más partes en conflicto comercial someten sus diferencias a un tercero denominado conciliador,¹¹ con atribuciones y facultades para dirimir las controversias en equidad, pero sujeto a los lineamientos establecidos en la ley. Lo interesante en este procedimiento es que el tercero actuante investido de conciliador oficial propuesto por el gobierno intentara aproximarse a la búsqueda de acuerdos que satisfagan a las partes con el objeto de ofrecer una solución a la controversia planteada, la conciliación de consumo mexicano es considerada atípica al obligar al proveedor a acudir a la audiencia de conciliación, toda vez que la ley lo apercibe que en caso de no acudir a los requerimientos procederá el conciliador aplicar una medida de apremio,¹² por el desacato a la autoridad.¹³

La función del conciliador en general, lo ha referido Busto Lago," es componer y ajustar el ánimo de quienes se encuentran enfrentados y mantienen posiciones contrarias, sin que se le atribuyan facultades para imponer decisión alguna a las partes en conflicto,"¹⁴ lo cierto es contrario e interesante a esta teoría del referido

¹¹ La función del Conciliador es la de presidir la gestión de autocomposición orientado por los principios de imparcialidad, equidad y justicia. El Conciliador tiene la facultad de proponer fórmulas de aproximación a soluciones que permitan llegar a un acuerdo sin necesidad de acudir a la justicia ordinaria

¹² Medidas de apremio. Es el conjunto de instrumentos jurídicos a través de los cuales el juez o tribunal puede hacer cumplir coactivamente sus resoluciones y que tienen su fundamento en el artículo 25 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

¹³ La Ley Federal de Protección al Consumidor señala en su artículo 25.- La Procuraduría, para el desempeño de las funciones que le atribuye la ley, podrá aplicar las siguientes medidas de apremio:

I. Apercibimiento;

II. Multa de \$222.16 a \$22,216.42; equivalente en dólares (15.96 a 1,596.25)

III. En caso de que persista la infracción podrán imponerse nuevas multas por cada día que

transcurra sin que se obedezca el mandato respectivo, hasta por \$8,886.57, equivalente en dólares (638.50) y

IV. El auxilio de la fuerza pública

¹⁴ BUSTO Lago, José Manuel." Reclamaciones de consumo. Derecho de Consumo desde la Perspectiva del consumidor", Editorial Thomson-Aranzadi/Instituto Nacional de Consumo, pág. 336, Año 2008.

autor, el conciliador de consumo mexicano, por norma jurídica especial,¹⁵ se le obliga a presentar a las partes contendientes una o varias alternativas de solución para dirimir la controversia en la búsqueda de un acuerdo o convenio,¹⁶ conforme a la ley.

Desde una perspectiva y basado en nuestra experiencia en la resolución de conflictos sería idóneo incluir la figura de la mediación en la Ley Federal de Protección al Consumidor como acto previo al procedimiento de conciliación con la finalidad de que el tercero neutral apoye a los conflictuados en la exploración real del conflicto con el objeto de que sustraiga las necesidades e intereses que difícilmente se lograría en la conciliación forzada y atípica de consumo que administra el gobierno de la república.

3.- LA MEDIACION EN LAS RELACIONES DE CONSUMO EN MEXICO

La Mediación de Consumo es un procedimiento de resolución de conflictos voluntario, confidencial, imparcial, neutral y flexible, que surge de diferencias que se reclaman en una relación comercial, es conducida por un tercero neutral con conocimientos especializados en la materia que colabora para ayudar a las partes en litigio (consumidor y empresario) a alcanzar un acuerdo que ponga fin al conflicto surgido.

El fundamento normativo mexicano de los mecanismos alternos para la solución de conflictos se contempla en el artículo 17 párrafo cuarto, de la Constitución

¹⁵ ARTÍCULO 113.- Previo reconocimiento de la personalidad y de la relación contractual entre las partes el conciliador expondrá a las partes un resumen de la reclamación y del informe presentado, señalando los elementos comunes y los puntos de controversia, y las exhortará para llegar a un arreglo. Sin prejuzgar sobre el conflicto planteado, les presentará una o varias opciones de solución, salvaguardando los derechos del consumidor.

¹⁶ Convenio. Es el acuerdo de dos o más voluntades para crear, modificar, transferir o extinguir derechos u obligaciones.

General de la República, incorporando en su precepto; “Ninguna persona podrá hacerse justicia por sí misma, ni ejercer violencia para reclamar su derecho. Toda persona tiene derecho a que se le administre justicia por tribunales que estarán expeditos para impartirla en los plazos y términos que fijen las leyes, emitiendo sus resoluciones de manera pronta, completa e imparcial. Su servicio será gratuito, quedando, en consecuencia, prohibidas las costas judiciales. Las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias. En la materia penal regularán su aplicación, asegurarán la reparación del daño y establecerán los casos en los que se requerirá supervisión judicial”. *De lo anterior se puntualiza* la posibilidad de que las personas puedan resolver sus conflictos sin necesidades de las autoridades tradicionales adversariales, esta nueva reforma constitucional significa, como lo han expresado Gorjón y Steele, “ Asegura un nuevo paradigma en la busca de soluciones a los conflictos a través de la impetración de la justicia,”¹⁷ es el ingreso a una nueva cultura de justicia, en el sentido de que frente a un conflicto, debemos enfrentar la controversia y someter nuestras diferencias a los Métodos Alternos de Solución de Conflictos (Mediación, Conciliación) y dejando como una segunda opción y fatal la intervención de un tribunal de Justicia”. La inclusión en la Constitución de los mecanismos alternativos de solución de controversias constituye también un paso para fortalecer a la democracia, al privilegiar la participación de voluntades privadas en el manejo de sus conflictos; y así convertir en un derecho fundamental de las personas para decidir por sí mismo sus conflictos sin la tutela de órganos del Estado, por lo anterior, “en la mayoría de los gobiernos locales se tienen leyes específicas de Justicia Alternativa, quizá con diferente denominación pero encaminada a la resolución de conflictos como una forma real de justicia en el que participen los directamente involucrados con un tercero neutral.”¹⁸

¹⁷ GORJÓN Gómez Francisco Javier, STEELE Garza José Guadalupe. “*Métodos Alternativos de Solución de Conflictos*”, Editorial Oxford, pag. 27 México. Año 2012.

¹⁸ LEY DE JUSTICIA ALTERNATIVA 1999 DEL ESTADO DE QUINTANA ROO.

Artículo 5o. Para los efectos de esta Ley se entenderá: Se crea el Centro de Asistencia Jurídica como órgano desconcentrado del Poder Judicial del Estado, encargado de sustanciar procedimientos de conciliación, mediación o arbitraje.

LEY DE JUSTICIA ALTERNATIVA 2003, DEL ESTADO DE COLIMA

Art. 3o.- Para los efectos de esta Ley se entenderá por: Fracción IV. Centro Estatal. Centro Estatal de Justicia Alternativa del Estado de Colima.

LEY DE JUSTICIA ALTERNATIVA 2003 DEL ESTADO DE GUANAJUATO

Artículo 1 Bis.- Para efectos de la presente Ley se entenderá por: Fracción I. Centro: el Centro Estatal de Justicia Alternativa dependiente del Supremo Tribunal de Justicia del Estado.

LEY DE MEDIACIÓN 2003 DEL ESTADO DE CHIHUAHUA.

Artículo 6o. para los efectos de esta ley se entenderá. Se crea un órgano desconcentrado del Poder Judicial del Estado, denominado Centro Estatal de Mediación, el cual tendrá como fin organizar y promover la mediación.

LEY DE MEDIACION 2004 DEL ESTADO DE OAXACA.

Artículo 4o.- Para los efectos de esta Ley se entenderá por: Fracción IV.- Centro de Mediación Judicial: Órgano Auxiliar del Poder Judicial del Estado a que se refiere la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado.-

LEY DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN 2004 DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.

Artículo 2º. Para los efectos de esta ley se entenderá: Los procedimientos de mediación y conciliación estarán a cargo del Centro de Mediación del Poder Judicial, a través de los mediadores y conciliadores adscritos al mismo.

LEY DE METODOS ALTERNOS PARA LA SOLUCION DE CONFLICTOS 2005 Del ESTADO DE NUEVO LEON.

Artículo 2º. Para los efectos de esta ley se entenderá por. Fracción VI. Centro estatal: centro estatal de métodos alternos para la solución de conflictos, a que se refiere la ley orgánica del poder judicial del estado; así como la dirección de orientación y consulta ciudadana en los términos previstos en la ley de justicia administrativa.

LEY DE MEDIOS ALTERNOS DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS 2005 PARA EL ESTADO DE COAHUILA DE ZARAGOZA.

Artículo 3º.. El catalogo de denominaciones. para los efectos de la presente ley, se entenderá por:

II. Centro. el centro de medios alternos de solución de controversias.

LEY DE JUSTICIA ALTERNATIVA 2005 DEL ESTADO DE DURANGO

Artículo 6º. Para los efectos de esta ley, se entenderá por: Fracción II. Centros de justicia alternativa: a los centros de justicia alternativa dependientes del centro. Fracción III. centro estatal: al centro estatal de justicia alternativa;

LEY DE MEDIOS ALTERNATIVOS PARA LA SOLUCION DE CONFLICTOS 2005 DEL ESTADO DE VERACRUZ.

Artículo 4. Para los efectos de esta Ley, se entenderá por: Fracción II. Centros de Justicia Alternativa: A los Centros de Justicia Alternativa dependientes del Centro Estatal. Fracción III. Centro Estatal: Al Centro Estatal de Justicia Alternativa.

LEY DE JUSTICIA PENAL ALTERNATIVA 2006 DEL ESTADO DE CHIHUAHUA.

Artículo 3o.- Para los efectos de esta ley se entenderá: Los medios alternos de resolución de conflictos regulados por esta ley se aplicaran en los centros de justicia alternativa, dependientes de las fiscalías de investigación y

LEY DE JUSTICIA ALTERNATIVA 2007 DEL ESTADO DE JALISCO.

VI. Centro: Institución pública o privada que preste servicios de métodos alternativos conforme a lo dispuesto en la presente Ley.

LEY QUE REGULA EL SISTEMA DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN 2007 DEL ESTADO DE TLAXCALA

Artículo. 3o.- Para los efectos de la presente ley se entenderá por: El procedimiento de mediación y la conciliación en sede judicial estarán a cargo de la Unidad de Mediación y Conciliación, dependiente del Tribunal Superior de Justicia.

LEY DE MEDIACIÓN 2007 DEL ESTADO DE TAMAULIPAS.

Artículo 3º. Para los efectos de la presente ley se entenderá por: Fracción I.- Centro de Mediación Judicial: El órgano auxiliar del Poder Judicial del Estado a cargo de la función conciliadora. Fracción III.- Centro de Mediación Público: La institución pública estatal o municipal que presta

LEY DE JUSTICIA ALTERNATIVA 2007 DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA

Artículo 2º.- Para efectos de esta Ley, se entiende por: Fracción II. Centro: Al Centro Estatal de Justicia Alternativa, órgano auxiliar del Poder Judicial del Estado adscrito al Consejo de la Judicatura.

LEY DE JUSTICIA ALTERNATIVA 2008 DEL DISTRITO FEDERAL.

III. Centro: Centro de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia del Distrito

LEY DE JUSTICIA ALTERNATIVA 2008 PARA EL ESTADO DE ZACATECAS

Artículo 3o. Para los efectos de esta ley se entenderá por: Fracción II. Centro Estatal: El centro estatal de justicia alternativa.

LEY DE MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS 2008 DEL ESTADO DE SONORA.

Artículo 2o.- Para los efectos de esta Ley, se entiende por: Fracción I. Centros de Justicia Alternativa del Estado: Los Centros de Justicia Alternativa dependientes del Poder Judicial del Estado y de la Procuraduría General de Justicia del Estado.

LEY DE JUSTICIA ALTERNATIVA EN MATERIA PENAL 2008 DEL ESTADO DE MORELOS

Artículo 3º. Para los efectos de la presente ley, se entenderá por: Fracción III. Centro: Al centro de justicia alternativa de la procuraduría general de justicia del estado de Morelos.

LEY DE JUSTICIA ALTERNATIVA 2009 DEL ESTADO DE CHIAPAS

Artículo 2º.- Para efectos de esta Ley, se entiende por: Fracción XVIII.- Centro Estatal: El Centro Estatal de Justicia Alternativa del Estado de Chiapas.

LEY DE JUSTICIA PENAL RESTAURATIVA 2009 DEL ESTADO DE DURANGO

Artículo 6º Para los efectos de esta Ley, se entenderá por: Fracción II. Centros de Justicia Alternativa: A los Centros de Justicia Alternativa dependientes del Centro Estatal. Fracción III. Centro Estatal: Al Centro Estatal de Justicia Alternativa.

LEY DE MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS 2009 EN EL ESTADO DE YUCATÁN.

Artículo 3º. Para los efectos de esta Ley, se entenderá por: Fracción I. Centro Estatal: El Centro Estatal de Solución de Controversias del Poder Judicial del Estado de Yucatán.

LEY DE JUSTICIA ALTERNATIVA 2009 PARA EL ESTADO DE HIDALGO.

Artículo 3º Para los efectos de esta Ley se entenderá por: Fracción XII.- Centro: El Centro Estatal de Justicia Alternativa, como órgano auxiliar del Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado.

LEY DE MEDIACION, CONCILIACION Y PROMOCION DE LA PAZ SOCIAL 2010 ESTADO DE MEXICO.

Artículo 5º Para los efectos de esta Ley, se entenderá por: Fracción III. Centro Estatal: Al Centro de Mediación, Conciliación y de Justicia Restaurativa del Poder Judicial del Estado. Fracción IV. Centros Públicos de Mediación, Conciliación y de Justicia Restaurativa: A las instituciones.

LEY DE JUSTICIA ALTERNATIVA. 2011 DEL ESTADO DE NAYARIT

Artículo 2º. Para los efectos de esta ley se entenderá por: Fracción I. Centro estatal: el centro estatal de justicia alternativa.

LEY DE MEDIACION Y CONCILIACION 2011 DEL ESTADO DE CAMPECHE

Artículo 3º - Para los efectos de esta Ley se entenderá por: Fracción III. Centro Regional: Los Centros Regionales de Justicia Alternativa.

LEY DE MEDIOS ALTERNATIVOS EN MATERIA PENAL 2012 DEL ESTADO DE PUEBLA.

Artículo 2º. Para los efectos de esta ley se entenderá por: Fracción II. Centro especializado: centro especializado en medios alternativos en materia penal.

LEY DE JUSTICIA ALTERNATIVA EN MATERIA PENAL 2013 PARA EL ESTADO DE SINALOA.

Artículo 4º. Para los efectos de la presente ley, se entenderá por: Fracción IV. Centro o Centro de Mecanismos Alternativos: El Centro de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Sinaloa.

LEY DE ACCESO A LA JUSTICIA ALTERNATIVA 2014 PARA EL ESTADO DE TABASCO.

Artículo 3º. Para los efectos de esta ley, se entenderá por: FI Centros: El Centro de Acceso a la Justicia Alternativa del Poder Judicial o el Centro.

LEY DE MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS EN MATERIA PENAL 2014 PARA EL ESTADO DE SAN LUIS POTOSI.

Artículo 4º. Para los efectos de esta Ley se entenderá por: Fracción II. Centro: El Centro de Solución de Controversias de la Procuraduría General de Justicia del Estado de San Luis Potosí, que es el Organismo especializado que tiene por objeto la aplicación de los mecanismos alternativos en materia penal y de justicia para menores, en el ámbito de la competencia que establece la ley.

LEY DE MEDIACION Y CONCILIACION 2014 PARA EL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ.

Lo que se busca en la Mediación es responder mejor a las necesidades actuales de una sociedad moderna, no puede orientarse de forma monopólica a la acción de la justicia tradicional, sino que, debe considerar las diversas posibilidades que se presentan para solucionar los conflictos interpersonales e intersubjetivos con un enfoque positivo para la búsqueda de soluciones para cada tipo de litigio, es decir que todos aquellos involucrados en un conflicto mientras tengan la capacidad de pensamiento y de razonamiento pueden solucionar una controversia o ayudar a otros a que solucionen, prevaleciendo desde la luego la autodeterminación, es decir tener la decisión intrínseca y convencido en la búsqueda de una justicia equitativa.

En México se tienen organismos públicos y privados que administran la mediación en el consumo en la resolución de conflictos comerciales en los que podemos mencionar la Cámara de Comercio y Servicios de Turismo de la Ciudad de México, El Instituto de Mediación México, El Instituto Mexicano de Mediación, El Centro Mexicano de Mediación, El Centro de Mediación Notarial, El Centro Interdisciplinario para el Manejo de Conflictos, La Asociación para la Resolución de Conflictos, A. C., El Centro de Litigación y Mediación de la Facultad de derecho y Criminología de la Universidad Autónoma de Nuevo León, El Colegio de Mediadores de Nuevo León, entre otras instituciones.

4.- EL PERFIL DEL MEDIADOR

El Mediador /o Mediadores, de acuerdo a Pastor e Iglesias “son los garantes de un proceso equitativo, y no de un determinado resultado. Carecen de poder de decisión autorizado, esto es lo que los distingue básicamente, del juez o del árbitro, su actividad inequívoca tiene por objeto ayudar a las partes a enfrentar el conflicto, activando el proceso de comunicación y facilitando la obtención por ellos

Artículo 3º- Para los efectos de la presente ley se entenderá por: Fracción I. Centro Estatal: Centro estatal de mediación y conciliación. LEY DE JUSTICIA ALTERNATIVA Y RESTAURATIVA 2014 DEL ESTADO DE MICHOACÁN.

Artículo 2. Para

mismos lo que resulte en un acuerdo satisfactorio”¹⁹. La importancia del protagonismo del mediador es relevante, debe de utilizar en forma correcta las herramientas idóneas para consolidar los acuerdos que surjan en la disputa y que sea un profesional dedicado al ámbito del derecho por ejemplo el del consumo y por tanto, conocedor de la materia objeto de conflicto con cualidades personales para saber reconducir las situaciones que se vayan generando en el procedimiento.

El tercero neutral ha de ser claro, transparente y objetivo, manteniendo una posición equilibrada ante la postura de ambas partes, el mediador debe de conocer la historia del conflicto e ir aclarando a través de la exploración aquellos puntos imprecisos, ambiguos u oscuros para su adecuada comprensión y entendimiento, luego entonces tendrá la posibilidad de abrir un abanico de posibilidades para la solución de la controversia.

La Mediación se regula bajo el principio de la autodeterminación pues las partes son libres de someterse y también de desistir en cualquier momento del procedimiento. El éxito de la mediación depende sustancialmente de factores múltiples y variables de modo que los mejores resultados se obtendrán mediante una combinación apropiada a las circunstancias y mucho en esencia de las habilidades, destrezas y el entorno de confianza del mediador frente a los participantes del conflicto.

La resolución de conflictos no es algo extraño e impropio, ya que nuestra propia naturaleza biológica se encuentra en la aptitud consiente e inconsciente para interactuar con las personas en los conflictos que resulten en forma directa e indirecta y sin darnos cuenta mediamos o conciliamos e incluso arbitramos.

¹⁹ PASTOR Seller, Enrique, e IGLESIAS Ortuño, “*La mediación intrajudicial como método de resolución de conflictos en el seno familiar*”. Entramado vol.7 No 1, (Enero-Junio) pág. 75, Universidad Libre Cali, Colombia. Año 2011.

El perfil del mediador gira en función de las herramientas procedimentales y en la que se incluye el lenguaje en todas sus maneras como medio efectivo para comunicarse.

El tercero neutral en las relaciones de consumo, deberá tener habilidades, destrezas, técnicas y el método científico que faciliten el proceso, así como ser especializado en la materia objeto del conflicto, para evitar incertidumbre y desconfianza a lo largo de su actuación, además deberá cumplir con un perfil que reúna mínimo las siguientes características:

- Ser imparcial y neutral es decir no inclinarse a favor de ninguna de las partes y no dejarse contaminar en el conflicto.
- Otorgar confianza y seguridad a las partes.
- Ser un buen puente de comunicación.
- Ser un buen observador.
- Saber reconducir las situaciones subjetivas a términos objetivos, en el caso de crisis e ira.
- Tener capacidad de síntesis para los argumentos que le proporcionen las partes.
- Tener capacidad de convicción y seducción a las partes.
- Saber escuchar activamente.
- Ser paciente y tolerante
- Tener sentido del Humor.
- Tener imaginación, creatividad y capacidad de improvisación.

En este tenor como lo afirman Pastor e Iglesias “Los profesionales de la mediación tienen un punto en común, que es su formación en técnicas, habilidades y procesos de mediación, difieren en sus profesiones de base, sus ámbitos de trabajo y el tipo de mediación especializada que realizan. La formación previa para un mediador es esencial, pero sin duda es la formación continua la que lo va a transformar es un buen profesional, al proporcionarle eficacia y eficiencia a su

labor mediadora”²⁰, lo anterior es así, pues al carecer de capacitación continua tanto teórica como practica el resultado sería la disminución de respuesta a los propósitos y fines de la mediación, pudiendo incluso como una situación grave, crear entornos de desconfianza frente a los mediados.

Por la trascendencia en la actuación mediadora, en fecha 9 de junio de 2005, el Comité Económico y Social Europeo emitió Dictamen sobre la propuesta de Directiva 2005/C 286/01 de fecha 17 de noviembre de 2005. Considerando la importancia de la calidad del mediador, proponiendo, como requisitos mínimos exigibles los que a continuación se describen:

- Titulación adecuada y formación en las materias objeto de la mediación.
- Independencia e imparcialidad en relación con las partes litigantes.
- Transparencia y responsabilidad en sus actuaciones.
- Libertad de prestación de servicios entre todos los Estados miembros, lo que favorecerá la independencia del mediador respecto de las partes.

5.- LA PRÁXIS DE LA MEDIACION

El Mediador debe de observar en la sesiones de Pre-mediación y / Mediación lo siguiente:

- De inicio analiza y califica el conflicto. Es recurrente que en una controversia concurren circunstancias de percepción entre las cuales podemos destacar intereses personales, malos tratos, falta de comunicación, ideas preconcebidas, que cada parte se ubica en una sola postura, por ello el mediador intentara identificar cuáles son las causas fundamentales o decisivas del desacuerdo.

²⁰ Idem. pág. 83 y 84.

- Un punto importante que continuamente se descuida en la práctica de la mediación es la Invitación, que consiste la forma de comunicar o notificar al diverso participante a que concurra a la sesión. La notificación consiste en una comunicación formal del acto de que se trate, que hace depender la eficacia de su ejecución y constituye una garantía para los participantes como de la oficina de mediación, es decir si la invitación es defectuosa o no sé logra notificar correctamente causara decepción al participante que activo la mediación y por ende el participante invitado posiblemente nunca tendrá conocimiento del acto. La finalidad básica de toda notificación va enderezada a lograr que el contenido del acto llegue realmente al conocimiento de su destinatario, en cuanto a su integridad sustancial y formal.
- El mediador explorara el conflicto con el objeto de sustraer la mayor información para ubicar los intereses reales de la controversia y conducir a las partes a que puedan entender la situación desde otra perspectiva.
- Debe persuadir a las partes a la negociación que equivale a tener cierta flexibilidad.
- Es importante fijar las pretensiones de cada una de las partes e intentar valorar las posibilidades reales de resolver las diferencias mediante la aproximación de posturas.
- El mediador ayuda a recapitular, resumir y fijar las bases a fin de que el acuerdo sea viable y duradero.
- Dependiendo de cada caso en concreto y de las posiciones de las partes, así como del grado de confianza mutua que haya observado el mediador colaborara con los mediados a obtener la forma más adecuada de plasmar y cumplir los acuerdos.

5.1- ACTUACION PRÁCTICA DE MEDIACION EN EL CONSUMO

Justificación del caso

La importancia de documentar los asuntos en las cuales intervenimos contribuye para que los maestros, alumnos y la sociedad en general, tengan una perspectiva lucida del funcionamiento de la Mediación, como una forma efectiva en la resolución de conflictos, siempre y cuando sean conducidos por un tercero neutral que tenga el perfil y capacidad para enfrentar los diversos conflictos y de esta forma contribuir a una sana convivencia que favorezca a la paz social y al incremento en las relaciones comerciales.

En el presente caso práctico procederemos a narrar una historia verídica en la cual cambiaremos los nombres por respeto a los protagonistas y cumplir con el principio de la confidencialidad conforme a la siguiente metodología.

- Antecedente del caso
- Análisis del conflicto
- Proemio
- Propuesta de mediación
- Citación de las partes e inicio de procedimiento
- Sesión conjunta de mediación
- Acuerdo de mediación
- Resultado
- Beneficios de la mediación

5.2.- ANTECEDENTE DEL CASO

El Poder Judicial del Estado de Nuevo León, México, ha instaurado cada año la Semana de la mediación, que consiste que los Mediadores Públicos y Privados nos reunamos a realizar labor social en resolución de conflictos a través de la mediación ya sea por derivación de los juzgados, dependencias de gobierno o a instancia de la sociedad, fue así que en Marzo del año 2013 en mi calidad de Presidente del Colegio de Mediadores de Nuevo León en compañía de algunos socios acudimos a nuestro Stand y atendimos a la Sra. Ramos que solicitaba

asesoramiento respecto a un conflicto de consumo, manifestando lo siguiente: “Que su actividad laboral consiste en lavar a mano ropa ajena y que en el mes de Octubre de 2012, realizo una compra de contado de una lavadora a la mueblería “Gente Feliz”, la cual tuvo un costo de \$ 7,000.00 (siete mil pesos 00/100M.N.) Equivalente en dólares(\$ 502.95), que en el mes de noviembre le empezó a fallar los ciclos de lavado y su funcionamiento integral, de inmediato lo reporto vía telefónica a la mueblería para hacer efectiva la garantía, comprometiéndose acudir en breve tiempo a revisar el electrodoméstico, pasaron 2 semanas y no acudieron, posteriormente acudió en forma personal a la mueblería, volviéndose a comprometer el encargado de tienda a ir a revisar la lavadora y nunca llegaron, sigue manifestando que acudió a la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) y no le hicieron caso, también a la defensoría pública y que en igual forma la regresaron a Profeco, han transcurrido varios meses y no ha tenido respuesta del proveedor ni de ninguna autoridad, que está desesperada que supo de la semana de la mediación y por tal motivo acude a solicitar apoyo a su conflicto”.

5.3.- ANALISIS DEL CONFLICTO. PREMEDIACION

- Proemio

Escuchando a la señora Ramos percibía coraje, impotencia, sentimientos encontrados, pues ella explicaba que había realizado mucho esfuerzo y privaciones para juntar el costo de la lavadora y más aún la decepción de la mueblería y de las autoridades competentes para apoyarla en su conflicto.

- Propuesta de mediación

Se le explico que el procedimiento de mediación era voluntario, que tenía ventajas y beneficios importantes al someter el conflicto en esta instancia y que ella tendría la oportunidad de interactuar con el representante o dueño de la mueblería y que la actitud del Mediador seria objetivo, imparcial y neutral con el compromiso de facilitar la comunicación para la construcción de acuerdos.

- Citación de las partes e inicio de procedimiento

Posteriormente se generó una invitación al domicilio de la mueblería “Gente Feliz” para los próximos 2 días hábiles, el día señalado, acudió puntualmente la Sra. Ramos y transcurrido 30 minutos, no acudiendo representante de la mueblería, comentando la Sra. Ramos en tono muy molesto: “se los dije la mueblería hace lo que quiere no tiene respeto a sus clientes menos a ustedes” , insistí que agotáramos una segunda y última invitación, pero previo a la generación de la próxima invitación, le comente a mis colaboradores que procedieran a comunicarme vía telefónica con el propietario de la mueblería para saber su postura en la resolución del conflicto, en seguida me informan que el propietario de la mueblería de apellido Hernández estaba en la línea telefónica, procedí a identificarme como Mediador, haciéndole sabedor del motivo de mi llamada explicando en igual forma los beneficios y bondades de la mediación, acto continuo expreso lo siguiente el Sr. Hernández “que no tenía conocimiento del conflicto, que se encontraba fuera del país, que el día de hoy se estaba presentado a trabajar que era la primera mala noticia que recibía del negocio, que había dejado a una persona encargada en la mueblería y que no le había informado de la invitación a la mediación ni de la inconformidad de su cliente de nombre la Sra. Ramos, pero que en este momento enviaría a un abogado de su confianza para atender a la consumidora, que de favor le pidiera a la Sra. Ramos que lo esperara para buscar la mejor forma de resolver el conflicto, que estaba muy apenado con lo que estaba sucediendo”. La impresión que me causo el Sr. Hernández fue positiva, misma que le informe a la Sra. Ramos, estando de acuerdo en esperar al abogado enviado por el Sr. Hernández.

- Sesión conjunta de mediación

Asimismo en 30 minutos llego el Lic. Lara en representación de la mueblería “Gente Feliz” e incorporando a la Sra. Ramos a la sesión conjunta de mediación, el Lic. Lara manifestó lo siguiente; “Que no había tenido la oportunidad de acudir a una sesión de mediación, que de favor le explicáramos el procedimiento. Acto continuo, les di la bienvenida, hablándoles por su nombre y les comente que el haber acudido a esta sesión era lograr un 50 % del primer acuerdo y que el resto del porcentaje ellos mismos colaborarían para realizarlo, puesto que al haber acudido con un mediador tienen la intención de resolver su conflicto, ambos comentaron que estaban de acuerdo, les exprese que mi función como mediador era de total imparcialidad y neutralidad que no tenía facultades para prejuzgar ni condenar que básicamente era facilitarles la comunicación y conducirlos a los mejores términos en la resolución de su conflicto, que solamente les pediría respeto mutuo, cada uno tendría un tiempo de argumentación sin interrupciones, que podrían tomar nota de cualquier situación importante con el objeto que cada uno de ellos en su turno de exposición podrían comentarlo y que finalmente si lo estimaba conveniente podríamos tener alguna sesión individual para algún comentario en particular que no quisieran abordar en la sesión conjunta, que todo lo que íbamos a desarrollar en la sesión de mediación era confidencial. Se tomó la precaución de cerciorarse que el discurso introductorio lo habían comprendido y entendido. Posteriormente se concedió el uso de la palabra a cada uno de los participantes conforme las reglas establecidas y agotando las etapas de la mediación, finalmente después de 1 hora con 30 minutos, se logró el acuerdo.

- Acuerdo de mediación

El Lic. Lara en representación de la mueblería “Gente Feliz” se comprometía y se obliga en reintegrar a la Sra. Ramos, el costo total de la lavadora que ascendía a \$ 7,000.00 M.N., para lo cual debería de acudir a la tienda, el día de hoy a las 16.00 para la entrega de su dinero, asimismo la Sra. Ramos se obligaba y comprometía a entregar la lavadora el día de hoy a las 15.00 horas. Ambos mediados firmaron el acuerdo con absoluta satisfacción e incluso el representante de la mueblería le manifestó que el dueño estaba muy apenado por la conducta de su personal y le

pedía una atenta disculpa, la Sra. Ramos acepto la disculpa y se retiró estrechando la mano del Lic. Lara, había concluido satisfactoriamente su conflicto.

5.4.- RESULTADO

Beneficios de la mediación.

El conocimiento de la mediación como método efectivo en la resolución del conflicto en las relaciones de consumo por parte de los participantes en la controversia.

Los participantes al haber conocido y abordado la mediación se fue construyendo un proceso de comunicación efectivo en el que expresaron sus necesidades emocionales y económicas, siendo ambas satisfacciones fundamentales que con responsabilidad se pudo generar un acuerdo con consecuencias positivas en su relación comercial.

La responsabilidad y compromiso del Mediador que en el presente caso se acudió a entablar la pre-mediación vía telefónica con el propietario de la mueblería al tener la incertidumbre de la notificación de ahí la importancia de entablar la comunicación efectiva con las personas que tienen el poder de decidir en la resolución del conflicto.

Con la anterior experiencia, podemos decir que la mediación en el consumo es un mecanismo de resolución de conflictos que no pretende sustituir otras formas de justicia como el arbitraje o la jurisdicción ordinaria sino complementarlos, asegurando como quedo plasmado en el caso práctico una plena satisfacción ciudadana, pues quedo claro que los sujetos involucrados en el conflicto son los que decidieron la solución de la controversia, pues lo reafirma Garber en su concepto universal, "que la Mediación es *un método de solución de conflictos en el que las partes son guiadas por un tercero para llegar a una solución*, y tiene la característica de contribuir a que se logre un alto grado de cumplimiento de los

acuerdos alcanzados además de la rapidez que suele acompañar a este tipo de procedimiento y el bajo o nulo costo que implica utilizarlos”²¹.

6.- LA RESOLUCION ALTERNATIVA DE LITIGIOS EN EL CONSUMO EN LA COMUNIDAD EUROPEA.

La comisión europea ha informado el 19 de marzo de 2013, que alrededor “Del 20 % de los consumidores europeos indican que han encontrado algún problema en los últimos doce meses con alguna mercancía, servicio, comerciante o proveedor. Se calcula que el valor promedio de las pérdidas asciende a 375 euros por caso. El 60 % de los consumidores encuestados encontraron una solución satisfactoria directamente con el comerciante, pero el 40 % restante no pudo hacer valer sus derechos, y el 25 % de ellos ni siquiera intentó interponer una demanda. Muy pocos consumidores han llevado a juicio a las empresas con las que han tenido dificultades (el 2 % de los que encontraron problemas en los últimos doce meses). Un 26 % afirman que no reclamaron porque el dinero que estaba en juego era demasiado poco o porque pensaban que el procedimiento sería demasiado costoso en comparación con el dinero en juego (el 13 %) o demasiado largo (12 %)”²².

La Resolución del Consejo de la CEE, de 14 de abril de 1975, refiere al Programa Preliminar de la Comunidad Económica Europea una política de protección e información de los consumidores, señalando, “*Ya no se considerará al consumidor únicamente como un comprador y usuario de bienes y servicios para uso personal, familiar o colectivo, sino como una persona interesada en los diferentes aspectos de la vida social que, como consumidor, puedan afectarle directa o indirectamente*”. Las relaciones de consumo se han incrementado en forma extraordinaria y desde luego surgen los conflictos en la divergencia de los intereses de sus protagonistas, pero sobre todo la complejidad en la resolución de conflictos, por lo anterior se ha emitido la DIRECTIVA 2013/11/UE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE., señala medularmente “La garantía de un acceso a vías sencillas, eficaces, rápidas y asequibles para

²¹ GARBBER, Carlos A. “*La mediación funciona*”, Editorial Avelleda Perrot, Buenos Aires. Año 1996

²² http://europa.eu/rapid/press-release_IP-13-240_es.htm. 30 de Noviembre 2014.

resolver los litigios nacionales y transfronterizos derivados de contratos de compraventa o de prestación de servicios debe beneficiar a los consumidores y, por consiguiente, reforzar su confianza en el mercado. Dicho acceso debe garantizarse tanto para las transacciones en línea como para las que no lo son, siendo especialmente importante cuando los consumidores compran en otro país. La resolución alternativa de litigios ofrece una solución extrajudicial sencilla, rápida y asequible para los litigios entre los consumidores y los comerciantes. Desafortunadamente, a pesar de las Recomendaciones de la Comisión 98/257/CE, de 30 de marzo de 1998, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo y 2001/310/CE, de 4 de abril de 2001, relativa a los principios aplicables a los órganos extrajudiciales de resolución consensual de litigios en materia de consumo, los mecanismos de resolución alternativa de litigios no se han establecido correctamente ni funcionan satisfactoriamente en todas las áreas geográficas o sectores empresariales de la Unión. Los consumidores y los comerciantes siguen sin conocer las vías de recurso extrajudicial, ya que solo un pequeño porcentaje de ciudadanos sabe cómo presentar una reclamación ante una entidad de resolución alternativa de litigios. En los casos en que existen procedimientos de resolución alternativa de litigios, sus niveles de calidad varían de forma considerable entre los Estados miembros, y con frecuencia las entidades de resolución alternativa no tramitan de forma eficaz los litigios transfronterizos, por lo tanto más tardar el 9 de julio de 2019, y posteriormente cada cuatro años, la Comisión presentará al Parlamento Europeo, al Consejo y al Comité Económico y Social un informe sobre la aplicación de la presente Directiva. El informe examinará el desarrollo y la utilización de las entidades de resolución alternativa, y el impacto de la presente Directiva en los consumidores y los comerciantes, en especial en cuanto a la sensibilización de los consumidores y el nivel de adopción por parte de los comerciantes. El informe irá acompañado, en su caso, de propuestas de modificación de la presente Directiva.”²³ Podemos deducir con la presente normativa la preocupación del parlamento europea de encontrar formas sencillas, eficaces, rápidas y asequibles para resolver los litigios en los conflictos en las relaciones de consumo al tener un impacto cuantificable de apatía en la defensa de derechos y ejercicio de acciones, la presente directiva reforzará la confianza de los consumidores y comerciantes en la resolución de disputas en el comercio.

²³ [http://eur-](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:165:0063:0079:ES:PDF)

[lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:165:0063:0079:ES:PDF](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:165:0063:0079:ES:PDF). 30 de junio 2014

7.- CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

El Estado Mexicano como garante de los derechos del consumo deberá de considerar la detonación de la mediación en las relaciones de consumo y en otras disciplinas inherentes, desde una óptica de la humanización y pacificación de la justicia, no cabe duda que la mediación y la conciliación como lo hemos expuesto son procedimientos accesibles, flexibles donde prevalece la autodeterminación de los participantes en conflicto en la solución de la controversia.

Respecto a Ley Federal de Protección al consumidor, sería conveniente considerar la Mediación como un acto previo a la conciliación con el objetivo que los participantes en el conflicto tengan la libertad de decidir los acuerdos sin que sea necesario la imposición o coacción de los convenios.

Indudablemente que en México han impactado los mecanismos alternos de solución de conflictos con la inclusión en la Constitución General de la República y leyes adjetivas, pero se requiere una política pública de difusión y aplicación más ambiciosa que conlleve a la ejecución firme de su implementación, estamos conscientes que se tienen programas de acceso a diferentes servicios por parte de los gobiernos de los estados y municipios e incluso servicios particulares que se dedican a proporcionar alternativas pacíficas profesionales a los ciudadanos interesados en solucionar una controversia, pero se requiere un esfuerzo adicional de toda la sociedad para su culturización, difusión y aplicación que en mucho ayudara a la pacificación y reconstrucción del tejido social.

Un factor importante para su desarrollo e impacto social es la figura del Mediador y Conciliador relativa a su perfil, profesionalización y capacitación continua a través de los organismos e instituciones públicas y privadas especializadas en el que se le otorguen habilidades, destrezas, técnica, pero sobre todo el método científico para realizar adecuadamente su función, pues es claro que en esta materia de carácter social no debemos de improvisar, de hacerlo se corre el riesgo de colapsar el sistema de justicia alternativa.

8.- REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

BUSTO Lago, José Manuel.” Reclamaciones de consumo. Derecho de Consumo desde la Perspectiva del consumidor”, Editorial Thomson-Aranzadi/Instituto Nacional de Consumo, Año 2008.

Carlo Quintana, Ignacio, “*El acceso de los consumidores a la justicia en España, experiencia europea*”, *Revista estudios sobre consumo*, N° 13, 1988, pág. 100. Año 1996

Garber, Carlos A. “*La mediación funciona*”, Editorial Aveledo Perrot, Buenos Aires. Año 1996.

Gorjón Gómez Francisco Javier, Steele Garza José Guadalupe. “*Métodos Alternativos de Solución de Conflictos*”, Editorial Oxford. México. Año 2012

Pastor Seller, Enrique, e Iglesias Ortuño, “*La mediación intrajudicial como método de resolución de conflictos en el seno familiar*”. *Entramado* vol.7 No 1, (Enero-Junio) Universidad Libre Cali, Colombia. Año 2011.

Platón, “*Las leyes*”, Porrúa, México. pág. 235. Año 1996.

Zambrano Veintimilla Carlos. El arbitraje de consumo como alternativa de solución de conflictos en materia de defensa al consumidor. *Revista de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*, Año 2008.