

## Soluciona los abusos de los grandes temas de consumo a través de la mediación

Escrito por ADICAE Centrales - 07/10/2014 16:41

---

La mediación sigue siendo una gran desconocida para los consumidores, que no contemplan como una solución a sus problemas de consumo y financieros llegar a un acuerdo consensuado entre el consumidor y la empresa, con la participación de un tercero. Así, los consumidores no se benefician de las ventajas que ofrece la mediación, entre las que se incluye su precio asequible y el evitar los complicados procesos judiciales que abarrotan los tribunales. Señalar también que la realidad ha demostrado que ninguna de las medidas adoptadas hasta el momento ha sido lo suficientemente útil para garantizar el acceso de los consumidores a unos mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos ágiles y efectivos, ya que los consumidores siguen sufriendo retrasos o complicaciones en los procedimientos.

A nivel europeo se elaboró la llamada Directiva ADR, que se deberá transponer a la normativa española en 2015. Esta directiva surge en un contexto de crisis, en la que los consumidores conocen en mayor medida sus derechos y son más exigentes. Sin embargo, éstos siguen sin conocer las vías de recurso extrajudicial, ya que sólo un pequeño porcentaje de ciudadanos sabe cómo presentar una reclamación ante una entidad de resolución alternativa de litigios.

A pesar de que pronto habrá una legislación sobre mediación en los grandes temas de consumo por obligación de la Unión Europea, la Administración no ha puesto los medios para darla a conocer a los ciudadanos y concienciar sobre sus ventajas como mecanismo de resolución extrajudicial de conflictos. Para empezar, la mediación es mucho más económica y rápida que un proceso judicial, puesto que no hay que pagar las tasas judiciales y no hay que hacer frente a juzgados saturados.

Más información:

<http://blog.adicae.net/reclama-tus-derechos/2014/10/06/soluciona-los-abusos-de-los-grandes-temas-de-consumo-a-traves-de-la-mediacion/>

=====

## Re: Soluciona los abusos de los grandes temas de consumo a través de la mediación

Escrito por larpeiro - 08/10/2014 11:27

---

Y nos podríais informar que entidades de resolución alternativa de litigios existen.

Os planteo la siguiente situación:

Hace ya más de un año mi padre estuvo realizándose un tratamiento odontológico en una de las clínicas Vitaldent sitas en Madrid, bien tras ocho meses de tratamiento y varios doctores deciden que 2 prótesis que habían adaptado ellos no sirven y que hay que hacer unas nuevas y por supuesto hay que volver a pagar esas prótesis, ante lo cual nos negamos, después de ocho meses de padecimiento por no poder aguantar las prótesis, encima tengo que pagar unas nuevas.

Ante esta situación acudimos a un odontólogo de la sanidad pública que en un informe acredita que esas prótesis estaban produciendo daño en la boca del paciente.

Con toda la documentación acumulada y la exposición de los hechos,

Puse una reclamación en la OMIC, en el SERMAS (Servicio regional de Salud de la CAM), en el colegio de Odólogos, e incluso mi padre tiene una póliza de seguros que le cubre asistencia jurídica en materia de salud.

Pues ninguno de estos organismos ha mediado en absoluto, la respuesta ha sido la misma, no tenemos competencias acuda usted a la vía judicial, incluso la compañía de seguros tras analizar la situación se hecho para atras y desestimó acudir a la vía judicial.

A lo que iba en un principio, que hasta que no se demuestre lo contrario estas entidades de mediación me parece que no sirven de mucho.

=====