

## ¿Quién somos?

Mediation Quality es una Institución de Mediación Acreditada ante la Unión Europea como Entidad de Resolución de Litigios en Consumo, inscrita en el Ministerio de Justicia y en el Centre de Mediació de Catalunya.

Gestionamos los conflictos entre empresas y consumidores directamente o a través de la Plataforma Europea para la Resolución de Litigios en Línea.

Tenemos una visión global y completa de las prácticas y tendencias en materia de consumo, así como de la legislación europea, estatal y autonómica.

Damos respuesta a las necesidades de nuestros clientes con rapidez, rigurosidad y trato personalizado.

## Ubicación



## Contacto

Rambla Catalunya, 105, 1º2ª  
08008 Barcelona

T.937 379 822 / F.932 723 785

[mediacion@mediationquality.com](mailto:mediacion@mediationquality.com)

**INSTITUCIÓN DE MEDIACIÓN  
ACREDITADA ANTE LA UNIÓN EUROPEA  
COMO ENTIDAD DE RESOLUCIÓN DE  
CONFLICTOS EN CONSUMO**



# MEDIACIÓN EN CONSUMO

**Prevención y gestión de los  
conflictos entre consumidores  
y empresa. La Resolución  
Alternativa de Litigios en  
materia de Consumo**



[www.mediationquality.com](http://www.mediationquality.com)

## ¿Qué ofrecemos?

La Resolución Alternativa de los Litigios en Consumo, de una forma rápida y eficaz, a través de un proceso de mediación nacional o transfronterizo.

**¿Qué es la Resolución Alternativa de Litigios en Consumo?** Un procedimiento para resolver los litigios, surgidos entre un consumidor y un empresario, como consecuencia de un contrato de compraventa o de prestación de servicios, celebrado o no a través de internet, independientemente de su sector económico.

## ¿A quién nos dirigimos?

- Empresas de Comercio Electrónico\*
- Pequeña, mediana y gran empresa
- Trabajadores autónomos
- Comercializadoras Eléctricas\*

*\*Obligadas a identificar en sus páginas web el link con la Plataforma Europea de Resolución de Litigios en Línea y hacer constar las entidades acreditadas a las que puedan estar adheridas.*

## Ventajas

Evitar que los consumidores acudan a Organismos Administrativos de Consumo o a la Vía Judicial con el consiguiente riesgo de sanción

Contar con una instancia de resolución entre el Servicio de Atención al Cliente y la Vía Administrativa o Judicial

Cumplir con la Directiva 2013/11/UE y la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, si su empresa está regulada por la citada Ley

- Preservar su riesgo reputacional
- Ahorro en costes del conflicto
- Confidencialidad
- Personalización del proceso y ser atendido de forma independiente, imparcial, transparente, efectiva, rápida y justa.
- Se puede dotar al acuerdo de eficacia ejecutiva
- Posibilidad de suspensión o interrupción de plazos judiciales

## Principales conflictos

Todos los afectados por las relaciones de consumo relativas a obligaciones de contratos de compraventa o de prestación de servicios, excepto los excluidos por ley

### Conflictos que deriven de:

- Reclamaciones de consumidores y usuarios
- El Derecho de desistimiento
- Condiciones de devolución
- Obligaciones y responsabilidad del consumidor y usuario
- Obligaciones y responsabilidad de la empresa
- Interpretación de las Condiciones Generales de Contratación
- Cláusulas abusivas
- Obligaciones de la empresa en materia de Comercio Electrónico
- Cumplimiento de la Ley 7/2017, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de

