

Què és la mediació de consum?

La mediació en matèria de consum és un procediment voluntari de resolució extrajudicial de conflictes que facilita a les parts d'un litigi (persones consumidores i empresari) trobar punts d'entesa que posin fi al conflicte amb la intervenció d'una persona mediadora, experta en consum, que actua de manera neutral i imparcial.



Quins conflictes poden ser objecte de la mediació de consum?

La majoria de conflictes que es presenten entre les persones consumidores i els establiments comercials són fruit de malentesos, molts d'ells causats per manca d'informació, per desconeixement en la forma de contractar o per una atenció al client poc acurada. Davant d'aquestes situacions la mediació de consum facilita assolir una solució satisfactòria per a les dues parts.



Característiques de la mediació

- * Voluntarietat de les parts implicades.
- * Imparcialitat i neutralitat de la persona mediadora.
- * Confidencialitat i bona fe de les parts i de la persona mediadora.
- * Transparència en la informació dels processos.

Avantatges de la mediació

- * És un procés àgil.
- * Facilita la comunicació entre les parts.
- * La col·laboració en el procés és essencial, ja que permet assumir l'acord com a propi.
- * En el procés es genera empatia i es disminueix la tensió.
- * Evita processos administratius i judicials, la qual cosa permet estalviar temps i despeses.



Quines entitats estan habilitades per a la mediació de consum?

Els serveis públics de consum, les organitzacions de persones consumidores, les associacions i els col·legis professionals, així com altres entitats.

Podeu ampliar aquesta informació a:

- * Serveis públics de consum municipals i comarcals.
- * Diputació de Barcelona. Servei de Suport a les Polítiques de Consum.
- * Agència Catalana del Consum.
- * Organitzacions i associacions de persones consumidores.

Més informació a:
www.diba.cat/consum

 Xarxa Local de Consum

 **Diputació
Barcelona** | Àrea d'Atenció
a les Persones

Gerència de Serveis de Salut Pública i Consum
Serveis de Suport a les Polítiques de Consum
Passeig Vall d'Hebron, 171. 08035 Barcelona
Tel. 934 022 143
s.suportpolc@diba.cat · www.diba.cat/consum


Mancomunitat
de Catalunya

Gabinet de Premsa i Comunicació. DL B 15095-2015



Com a solució,
LA MEDIACIÓ

La mediació de consum facilita trobar punts
d'entesa a les dues parts d'un conflicte



**Diputació
Barcelona**